

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

COHORTE 2014

TEMA:

“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LOS CENTROS DE EDUCACIÓN SUPERIOR”

Trabajo de Investigación, previo a la obtención del Grado Académico de
Magister en Gestión de Talento Humano

AUTOR: Ingeniero Rodolfo Sebastián Medina Masabanda

TUTOR: Ingeniero Jorge Enrique Jordán Vaca, Magíster

Ambato – Ecuador

2018

A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

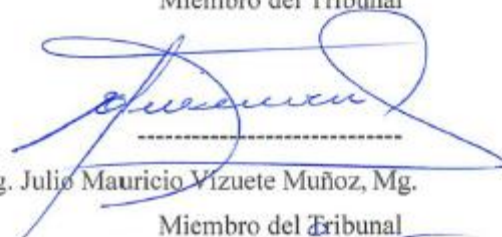
El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Ramiro Patricio Carvajal Larenas, Dr. Presidente del Tribunal, e integrado por los señores: Ingeniero José Bernardo Herrera Herrera, MBA; Ingeniero Julio Mauricio Vizuite Muñoz, Magíster; Ingeniero Carlos Vinicio Mejía Vayas, Magíster; Miembros del Tribunal de Defensa designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor la defensa oral del trabajo de investigación con el tema: “El Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en el personal Administrativo en los Centros de Educación Superior”, elaborado y presentado por la Ingeniero Rodolfo Sebastián Medina Masabanda, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



Ing. Ramiro Patricio Carvajal Larenas, Dr.
Presidente del Tribunal



Ing. José Bernardo Herrera Herrera, MBA.
Miembro del Tribunal



Ing. Julio Mauricio Vizuite Muñoz, Mg.
Miembro del Tribunal



Ing. Carlos Vinicio Mejía Vayas, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema “El Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en el personal Administrativo en los Centros de Educación Superior”, le corresponde exclusivamente al: Ingeniero Rodolfo Sebastián Medina Masabanda, Autor bajo la Dirección del Ingeniero Jorge Enrique Jordán Vaca, Magíster, Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "RODOLFO MEDINA", is written over a horizontal dashed line.

Ingeniero Rodolfo Sebastián Medina Masabanda

C.C.:1803409067

AUTOR

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Jorge Enrique Jordán Vaca", is written over a horizontal dashed line.

Ingeniero Jorge Enrique Jordán Vaca, Master

C.C.:1803079761

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized 'R' followed by the name 'RODOLFO MEDINA' in capital letters. The signature is written over a horizontal dashed line.

Ingeniero Rodolfo Sebastián Medina Masabanda

C.C.:1803409067

ÍNDICE GENERAL

Contenido	
PORTADA.....	i
A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS	
ADMINISTRATIVAS	ii
AUTORÍA DEL INFORME INVESTIGACIÓN	iii
DERECHOS DE AUTOR.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
DEDICATORIA	xiv
AGRADECIMIENTO.....	xv
RESUMEN EJECUTIVO	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
PROBLEMA	2
1.1. Tema.....	2
1.2. Planteamiento del problema	2
1.2.1. Contextualización	2
Árbol de problemas	7
1.2.2. Análisis crítico	8
1.2.3. Prognosis.....	9
1.2.4. Formulación del problema	9
1.2.5. Preguntas directrices	9
1.2.6. Delimitación del problema de investigación.....	9
1.3. Justificación.....	10
1.4. Objetivos	11
1.4.1. Objetivo general.....	11
1.4.2. Objetivos específicos	11
CAPÍTULO II	12
MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. Antecedentes investigativos	12

2.2. Fundamentación filosófica	14
2.3. Fundamentación legal	14
2.4. Categorías fundamentales	15
Constelación de la variable independiente	16
Constelación de la variable dependiente	17
2.4.1. Variable independiente.....	18
2.4.1.1. Síndrome de burnout	18
2.4.1.2. Estrés laboral.....	31
2.4.1.3. Riesgos psicosociales	37
2.4.1.4. Salud ocupacional	39
2.4.2. Variable dependiente.....	41
2.4.2.1. Compromiso organizacional:	41
2.5. Hipótesis.....	55
2.6. Señalamiento de variables	55
CAPÍTULO III	56
METODOLOGÍA	56
3.1. Enfoque de la investigación	56
3.2. Modalidad	56
3.3. Nivel o tipo.....	57
3.4. Población y muestra	58
3.5. Operacionalización de variables.....	59
3.6. Recolección de información	61
3.7. Procesamiento y análisis	62
3.7.1 Validación de Instrumentos de Recolección de Información.....	63
Calculo global o general.....	64
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	65
4.1.1. Análisis del compromiso organizacional	65
4.1.2. Análisis del cuestionario del síndrome de Burnout.....	92
4.2. Comprobación de hipótesis	126
4.2.1 Definición de hipótesis.....	126
Hipótesis teórica.....	126
Hipótesis nula y alternativa.....	126
4.2.2 Significancia.....	126
4.3. Elección del modelo estadístico	126
4.4. Factores latentes o de impacto.....	133

4.5. Cálculo (Coeficiente de Correlación de Pearson).....	133
4.6. Regla de decisión.....	135
4.7. Decisión final	136
CAPÍTULO V	137
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	137
5.1. Conclusiones	137
5.2. Recomendaciones.....	138
CAPÍTULO VI.....	139
PROPUESTA.....	139
6.1. Datos informativos	139
6.2. Antecedentes	139
6.3. Justificación.....	140
6.4. Objetivos	141
6.4.1. Objetivo general	141
6.4.2. Objetivos específicos.....	141
6.5. Análisis de factibilidad.....	141
6.6. Fundamentación teórica	142
6.7. Modelo operativo	144
6.9. Evaluación.....	159
BIBLIOGRAFÍA.....	160
ANEXOS.....	165
ANEXO 1: CUESTIONARIO SOBRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL.....	166
Anexo 2: Cuestionario MBI. Maslach "Burnout" Inventory (Maslach y Jackson, 1981)	168
ANEXO 3: Instrumento para validación de cuestionarios	170

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Consecuencias físicas	25
Tabla N° 2: Consecuencias emocionales	26
Tabla N° 3: Consecuencias conductuales.....	26
Tabla N° 4: Consecuencias familiares, sociales y de la organización.....	26
Tabla N° 5: Estresores.....	32
Tabla N° 6: Estresores.....	34
Tabla N° 7: Efectos más importantes del estrés laboral.....	36
Tabla N° 8: Tipos de compromiso	50
Tabla N° 9: Dimensiones del compromiso en relación a otros elementos	50
<i>Tabla N° 10: Operacionalización Variable independiente: Síndrome de burnout</i>	<i>59</i>
<i>Tabla N° 11: Operacionalización Variable dependiente Compromiso organizacional.....</i>	<i>60</i>
Tabla N° 12: Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.....	65
Tabla N° 13 Siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.	66
Tabla N° 14 Pertenencia con esta organización.	67
Tabla N° 15 Emocionalmente ligado a la organización.	69
Tabla N° 16 No me siento como “parte de la familia” en esta organización.	70
Tabla N° 17 Esta organización tiene un gran significado personal para mí.....	71
Tabla N° 18 Permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo	73
Tabla N° 19 Sería muy difícil para mí dejar mi organización.....	74
Tabla N° 20 Mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización	75
Tabla N° 21 Tengo muy pocas opciones si considerara dejar esta organización	77
Tabla N° 22 Yo podría considerar trabajar en otro lugar.	78
Tabla N° 23 Las consecuencias negativas de dejar esta organización	79
Tabla N° 24 Obligación de permanecer en mi trabajo	81

Tabla N° 25 Siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto	82
Tabla N° 26 Me sentiría culpable si dejo mi organización	83
Tabla N° 27 La organización donde trabajo merece mi lealtad	84
Tabla N° 28 Obligación con las personas que trabajan conmigo.....	86
Tabla N° 29 Siento que le debo mucho a esta organización.	87
<i>Tabla N° 30 Compromiso afectivo</i>	<i>88</i>
<i>Tabla N° 31 Compromiso de continuidad.....</i>	<i>90</i>
<i>Tabla N° 32 Compromiso normativo</i>	<i>91</i>
Tabla N° 33 Me siento emocionalmente defraudado	92
<i>Tabla N° 34 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado</i>	<i>93</i>
Tabla N° 35 Otra jornada de trabajo me siento fatigado	94
Tabla N° 36 Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas	96
Tabla N° 37 Estoy tratando a subordinados como si fueran objetos.....	97
Tabla N° 38 Tratar todo el día con personas me cansa	98
Tabla N° 39 Trato, con mucha efectividad, los problemas	100
Tabla N° 40 Mi trabajo me está desgastando	101
Tabla N° 41 Estoy influyendo en la vida de otras.....	103
Tabla N° 42 Mi trato con la gente es más duro	104
Tabla N° 43 Este trabajo me está endureciendo emocionalmente	105
<i>Tabla N° 44 Me siento muy enérgico en mi trabajo.....</i>	<i>107</i>
<i>Tabla N° 45 Me siento frustrado por mi trabajo</i>	<i>108</i>
Tabla N° 46 Estoy demasiado tiempo en mi trabajo	109
Tabla N° 47 Indiferencia ante el trabajo de las otras personas.....	111
Tabla N° 48 Trabajar con la gente me cansa.....	112
Tabla N° 49 Puedo crear con facilidad un clima agradable en el trabajo.....	113
<i>Tabla N° 50 Me siento estimulado trabajando estrechamente</i>	<i>115</i>

Tabla N° 51 Creo que consigo muchas cosas valiosas.....	116
<i>Tabla N° 52</i> Me siento en el límite de mis posibilidades.....	117
<i>Tabla N° 53</i> Los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	119
Tabla N° 54 Mis subordinados me culpan de algunos de sus problemas.....	120
<i>Tabla N° 55</i> Cansancio emocional.....	121
<i>Tabla N° 56</i> Despersonalización.....	122
<i>Tabla N° 57</i> Realización personal.....	123
Tabla N° 58 Personas con síndrome de burnout	124
Tabla N° 59 Matriz de componente rotado ^a	130
Tabla N° 60 Matriz de componente rotado ^b	132
Tabla N° 61 Factores latentes por variable	133
Tabla N° 62 Correlación de Pearson	134
Tabla N° 63 Correlaciones significativas.....	135
<i>Tabla N° 64</i> Reglas	136

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Árbol de problemas	7
Gráfico N° 2: Categorías fundamentales.....	15
Gráfico N° 3: Constelación de la variable dependiente	16
Gráfico N° 4: Constelación de la variable dependiente	17
Gráfico N° 5: Factores de riesgo	23
Gráfico N° 6: Factores de riesgo	24
Gráfico N° 7: El modelo de descompensación valoración-tarea- demanda.....	27
Gráfico N° 8: Modelo sociológico	29
Gráfico N° 9: El modelo opresión-demografía	30
Gráfico N° 10: Modelo demografía-personalidad-desilusión	31
Gráfico N° 11: Clasificación estresores	33
Gráfico N° 12: Consecuencias del estrés	35
Gráfico N° 13: Cultura organizacional.....	54
Gráfico N° 14: Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización	65
Gráfico N° 15 Siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.....	66
Gráfico N° 16 Pertenencia con esta organización.....	68
Gráfico N° 17 Emocionalmente ligado a la organización.....	69
Gráfico N° 18 No me siento como “parte de la familia” en esta organización.....	70
Gráfico N° 19 Esta organización tiene un gran significado personal para mí.....	72
Gráfico N° 20 Permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.....	73
Gráfico N° 21 Sería muy difícil para mí dejar mi organización	74
Gráfico N° 22 Mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización	76
Gráfico N° 23 Tengo muy pocas opciones si considerara dejar esta organización.....	77
Gráfico N° 24 Yo podría considerar trabajar en otro lugar.....	78

Gráfico N° 25 Las consecuencias negativas de dejar esta organización	80
Gráfico N° 26 Obligación de permanecer en mi trabajo	81
Gráfico N° 27 Siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto	82
Gráfico N° 28 Me sentiría culpable si dejo mi organización	83
Gráfico N° 29 La organización donde trabajo merece mi lealtad	85
Gráfico N° 30 Obligación con las personas que trabajan conmigo.....	86
Gráfico N° 31 Siento que le debo mucho a esta organización.	87
Gráfico N° 32 Compromiso afectivo	89
Gráfico N° 33 Compromiso de continuidad.....	90
Gráfico N° 34 Compromiso normativo.....	91
Gráfico N° 35 Me siento emocionalmente defraudado	92
Gráfico N° 36 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	94
Gráfico N° 37 Otra jornada de trabajo me siento fatigado.....	95
Gráfico N° 38 Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas.....	96
Gráfico N° 39 Estoy tratando a subordinados como si fueran objetos.....	97
Gráfico N° 40 Tratar todo el día con personas me cansa	99
Gráfico N° 41 Trato, con mucha efectividad, los problemas	100
Gráfico N° 42 Mi trabajo me está desgastando.....	102
Gráfico N° 43 Estoy influyendo en la vida de otras.....	103
Gráfico N° 44 Mi trato con la gente es más duro.....	104
Gráfico N° 45 Este trabajo me está endureciendo emocionalmente	106
Gráfico N° 46 Me siento muy enérgico en mi trabajo	107
Gráfico N° 47 Me siento frustrado por mi trabajo	108
Gráfico N° 48 Estoy demasiado tiempo en mi trabajo.....	110
Gráfico N° 49 Indiferencia ante el trabajo de las otras personas	111
Gráfico N° 50 Trabajar con la gente me cansa.....	112

Gráfico N° 51 Puedo crear con facilidad un clima agradable en el trabajo	114
Gráfico N° 52 Me siento estimulado trabajando estrechamente	115
Gráfico N° 53 Creo que consigo muchas cosas valiosas.....	116
Gráfico N° 54 Me siento en el límite de mis posibilidades.....	118
Gráfico N° 55 Los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	119
Gráfico N° 56 Mis subordinados me culpan de algunos de sus problemas.....	120
Gráfico N° 57 Cansancio emocional.....	122
Gráfico N° 58 Despersonalización.....	123
Gráfico N° 59 Realización personal.....	124
Gráfico N° 60 Personas con síndrome de burnout	125

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a mis padres Clemencia y Segundo así como a mis hermanos Iván, Marcia, Marianela a mis cuñados, y especialmente a mis sobrinos que con su alegría crean una motivación para seguir adelante día a día y a todas las personas que me brindaron su ayuda, su tiempo, para lograr un sueño más en mi vida

Rodolfo Medina.

AGRADECIMIENTO

Agradezco A Dios por concederme la sabiduría suficiente para lograr mis metas.

A mi Virgencita de la Elevación por cuidarme y guiar mis pasos.

A mi familia por el apoyo incondicional, a los profesionales de mi facultad que me brindaron sus conocimientos, así como a tod@s las personas especiales para mí, que me apoyaron en este bonito camino de maestría.

Rodolfo Medina.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

TEMA: “El Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en el personal Administrativo en los Centros de Educación Superior”.

Autor: Ingeniero Rodolfo Sebastián Medina Masabanda

Director: Ingeniero Jorge Enrique Jordán Vaca, Magíster

Fecha: 12 de diciembre del 2017

RESUMEN EJECUTIVO

El tema del trabajo investigativo es el síndrome de burnout y el compromiso organizacional del personal administrativo de los centros de educación superior, el principal objetivo es conocer cómo influye el desgaste laboral frente al compromiso que tiene el personal administrativo en sus organizaciones, para lo cual se procedió a la obtención de información primaria y secundaria a través de instrumentos de recolección de información como: cuestionario de síndrome burnout (MBI) de Maslach y Jackson, y el cuestionario de Meyer & Allen para medir el nivel de compromiso que tiene el personal administrativo con las instituciones donde laboran, los datos se obtuvieron en las universidades del cantón Ambato, de la misma información obtenida se procedió a un análisis factorial exploratorio, analizando los componentes principales de los cuales se eligió a los de mayor relevancia y con ello se aplicó el estadígrafo Pearson para comprobar la correlación existente entre las variables alcanzando una Correlación positiva media demostrando que si hay una correlación entre las variables, por lo cual se rechazó la hipótesis nula para dar lugar a plantear la propuesta que viene siendo la posible solución al problema investigado.

PALABRAS CLAVE: Síndrome de burnout, compromiso organizacional, Desgaste profesional, estrés laboral, Talento humano.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

TEMA: “El Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en el personal Administrativo en los Centros de Educación Superior”.

Autor: Ingeniero Rodolfo Sebastián Medina Masabanda

Director: Ingeniero Jorge Enrique Jordán Vaca, Magíster

Fecha: 12 de diciembre 2017

ABSTRACT

The topic of the investigative work is the burnout syndrome and the organizational commitment of the administrative staff from the higher education centers, the main objective is to know how work wear affects the commitment of the administrative staff in their organizations, for which proceeded to obtain primary and secondary information through information collection instruments such as Maslach and Jackson burnout syndrome questionnaire (MBI), and the Meyer & Allen questionnaire to measure the level of commitment that administrative staff have with the institutions where they work, the data was obtained in the universities of Ambato, from the same information obtained an exploratory factor analysis was carried out, analyzing the main components from which the most relevant ones were chosen and with this the Pearson statistic was applied to check the existing correlation between the variables, reaching a positive media correlation showing that there is a correlation between the variables, for which reason the null hypothesis was rejected to give place to the proposal that has been the possible solution to the problem investigated.

KEYWORDS: Burnout syndrome, Organizational commitment, Professional wear, Work stress, Human Talen

INTRODUCCIÓN

En el primer capítulo se plantea el problema existente en los centros de educación superior, con una contextualización macro y micro para tener un criterio más amplio del origen de la problemática, así mismo se realizó un análisis crítico de la situación actual llegando a determinar las causas y efectos que se dan. Seguidamente se justifica la investigación respondiendo el interés y los beneficios del estudio, llegando a plantear los objetivos que vienen siendo la guía para el cumplimiento del estudio, los cuales ayudarán a obtener los resultados esperados.

En el segundo capítulo, se determinan los antecedentes que dan lugar a la investigación, y se fundamentan, filosóficamente y legalmente para sustentar la tesis; a continuación se categoriza el problema de estudio teóricamente de las dos variables, con el conocimiento adquirido se procedió a formular la hipótesis y plantear las variables pertinentes para el seguimiento de la investigación.

En el tercer capítulo, se establece el enfoque, la modalidad y el tipo de investigación para la obtención de la información tanto secundaria como primaria; y así realizar un estudio más cercano a la realidad seguidamente se procede a tomar la muestra del total de la población de las universidades del cantón Ambato; además en este capítulo podemos encontrar la operacionalización de las variables, determinando las categorías, indicadores, ítems y las técnicas de recolección de información, seguidamente se detalla la manera en que serán tabulados los datos obtenidos.

En el cuarto capítulo, se analizan los resultados obtenidos a las personas involucradas en el estudio, los mismos que fueron recolectados y procesados para el análisis e interpretación correspondiente. Con los resultados obtenidos de la tabulación, se procede a aplicar el estadígrafo para verificar la hipótesis.

En el capítulo quinto, se describen las conclusiones a las que se llegó mediante esta investigación así se desarrollan las recomendaciones necesarias a aplicarse y finalmente en el sexto capítulo, se detalla la propuesta, que pasa a ser la posible solución al problema identificado.

CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1. Tema

“El Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en el personal Administrativo en los Centros de Educación Superior”

1.2. Planteamiento del problema

El Síndrome de Burnout en el Trabajo afecta el nivel de Compromiso Organizacional del personal administrativo en los centros de Educación Superior.

1.2.1. Contextualización

En el contexto macro, hoy en día se reconoce que el estrés laboral se ha convertido en uno de los principales problemas de salud para los trabajadores públicos o privados y para el buen funcionamiento de las organizaciones para las cuales trabajan. Según una publicación de la Organización Mundial de la Salud un trabajador estresado suele ser enfermizo, estar poco motivado, ser poco productivo e incluso no acceder integralmente a la seguridad laboral; además, la entidad para la cual labora suele tener peores perspectivas de éxito en el mercado competitivo.

Se puede conocer que en los países desarrollados han avanzado sus empresas enfocándose en buscar el bienestar de todos sus trabajadores, brindando un ambiente positivo en el lugar de trabajo, esto ha tenido como efecto, un alto nivel de desempeño laboral como lo manifiesta la organización Internacional de Trabajo (OIT). En la investigación realizada por la Organización Mundial de la Salud OMS sobre la salud en el mundo señala que es importante para mantener la calidad de vida del trabajador, con el fin de lograr eficiencia y eficacia en el campo laboral el mismo que debe estar asociado con la motivación personal y profesional. Dentro de los riesgos laborales estudiados se encuentra el síndrome de Burnout que está asociada con el estrés laboral,

siendo la causa principal para llevar a cabo el estudio por parte de la OMS, para prevenir y disminuir este tipo de riesgos laborales que se presentan actualmente (Gil, 2001).

Las investigaciones realizadas en muchos países han proporcionado datos relevantes en las últimas décadas sobre las condiciones psicosociales que afectan a la salud de los trabajadores. De acuerdo a los resultados obtenidos por la OIT se reportan que durante los últimos años, existió un cantidad preocupante de docentes fallecidos a causa de las enfermedades y accidentes laborales, México es uno de los países donde se ha presentado un alto índice de número de fallecidos por el síndrome de Burnout (Aranda, 2011).

El Síndrome de Burnout, se lo conoce también como desgaste laboral, es un síndrome que hace relato al estrés profesional crónico que soportan sobre todo los empleados dedicados a la protección de los demás, y se manifiesta en la persona con un cuadro de agotamiento enfocado a lo físico y mental (Galindo, 2009).

El burnout es una consecuencia a largo plazo del denominado estrés crónico y se presentan en trabajos que tiene un contacto personal agudo, en el que la asesoría o apoyo profesional es imprescindible y necesario, sobre todo en profesiones ligadas con la salud, la educación y la atención al cliente, donde el desafío es mantener una buena relación, con el acatamiento de reglas que se establecen dentro de las organizaciones, que implican un gasto importante de voluntad y energía para responder de forma efectividad a las demandas. Los estudios a nivel mundial muestran que quienes lo padecen por lo general son personas con profesiones con altos índices de estrés laboral, en Holanda por ejemplo según Saborío e Hidalgo (2015) el 15% de la población trabajadora sufre de burnout, con pérdidas económicas relacionadas con estrés para las organizaciones de 1,7 billones de euros.

Sánchez (2014) enfatiza que una consecuencia directa del síndrome de burnout para la organización es el absentismo laboral, en la Unión Europea produce un 50% de baja afectando a 40 millones de trabajadores con costo económico de 20 millones de euros, su principal es el estrés. El burnout es consecuencia del estrés, pero en periodos prolongados de tiempo, que genera agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento hacia los destinatarios de los esfuerzos; así como sentimientos de incompetencia y rechazo hacia el trabajo, desvinculándose

de la institución con inadecuado compromiso hacia la misma, que motiva a que no se encuentren comprometidos con los objetivos y metas de la organización. Para Saborío e Hidalgo (2015) el síndrome de Burnout (SB) también denominado como síndrome de desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del quemado o síndrome de fatiga en trabajo fue declarado por la Organización Mundial de la Salud en el año como un factor de riesgo laboral, porque ha causado afectaciones en la calidad de vida, en la salud mental e incluso física de los individuos que la padecen. Pero la problemática va más allá porque los intereses de las organizaciones se ven influenciados cuando los trabajadores con este padecimiento brindan un servicio deficiente a los clientes, motivando a que el compromiso con la organización se debilite, llegando al ausentismo laboral, incapacidad en el cumplimiento de las funciones del personal.

El compromiso puede constituirse en buen indicador de comportamiento de escape o absentismo causado por el síndrome de burnout, quienes tienen mayor alto grado de compromiso desean continuar o permanecer en la institución manejan con mayor precisión el estrés laboral, en cambio aquellos con niveles inferiores corren mayor riesgo de padecerlo y además de no sentirse a gusto en la organización. Newell (2003) el interés en el compromiso surgió, al menos en parte, porque las organizaciones occidentales han tratado de comprender el éxito de las empresas japonesas. Se llegó a la conclusión de que el ingrediente “mágico” solía ser el compromiso de los empleados japoneses...Hoy día, se ha confirmado que este compromiso es producto de la cultura japonesa, y no de un tipo de práctica directiva específica. Sin embargo, el éxito de las empresas japonesas se ha utilizado para demostrar que “preocuparse” por los empleados y fomentar el compromiso organizacional mediante la concesión de responsabilidades puede tener sentido económicamente hablando.

La Sociedad Española de Cuidados Paliativos (2008) describe el burnout como proceso de quemamiento, que puede ser percibido o no por el individuo que se encuentra afectado, incluso puede negarse o no ser reconocido por mucho tiempo, poco a poca empieza a sentir los síntomas cambiando actitudes y su compromiso hacia el trabajo, hacia las personas de su entorno y sobre todo hacia los objetivos de tipo institucional.

En el aspecto meso, en el Ecuador la situación laboral está relacionada con las capacidades adquiridas y demostradas en un puesto laboral específico, puesto que se relaciona como el saber hacer y el saber ser, además debe considerar valores, aptitudes y cualidades para desempeñarse eficazmente en el ámbito laboral. Uno de los aspectos más importantes dentro del ámbito laboral es la motivación de las personas debido a que permite ofertar mejores oportunidades de ascenso y estabilidad que beneficia al individuo y a la corporación.

Uno de los aportes que han tenido las empresas ecuatorianas es el apoyo de la revista líderes donde resalta que: las empresas ecuatorianas ya se preocupan por el nivel de felicidad de los colaboradores y se desarrollan planes y proyectos para fortalecer el trabajo de los equipos designados. En el mes mayo de 2017 arrancó un estudio en la población ecuatoriana, para medir este aspecto a través de un instrumento y de entrevistas presenciales para conocer la situación actual de los profesionales. Sin embargo, los investigadores (Zumárraga, Yépez, & Bernarda, 2008) mencionan que no existe un gran interés de estudio sobre el síndrome de Burnout por parte de los médicos ecuatorianos.

La complicación en el manejo de una organización no se observa solo en las empresas, sino también en las instituciones de educación superior del Ecuador, quienes tienen los mismos deberes de una empresa que brinda servicios a la comunidad, donde se requiere de un personal debidamente capacitado para ejercer funciones que pueden conllevar altos niveles de estrés por los cambios constantes en el ámbito educativo, las exigencias de las entidades de control, los avances tecnológicos, pero sobre todo la obligación de brindar un servicio eficiente, de calidad y adaptado a las necesidades de los futuros profesionales; todos estos elementos ocasionan que las jornadas laborales sean largas y tediosas, con pocas oportunidades para destresarse de las actividades que deben cumplir las autoridades, los docentes, personal administrativo en sus puestos de trabajo.

En la actualidad son menos frecuentes o pocos difundidos las consecuencias del estrés laboral en el personal que maneja procesos administrativos en las instituciones de educación superior del Ecuador, derivados del funcionamiento burocrático, procesos obsoletos, limitada capacitación en riesgos laborales, rigidez en el control de gestión e incluso la multiplicación de

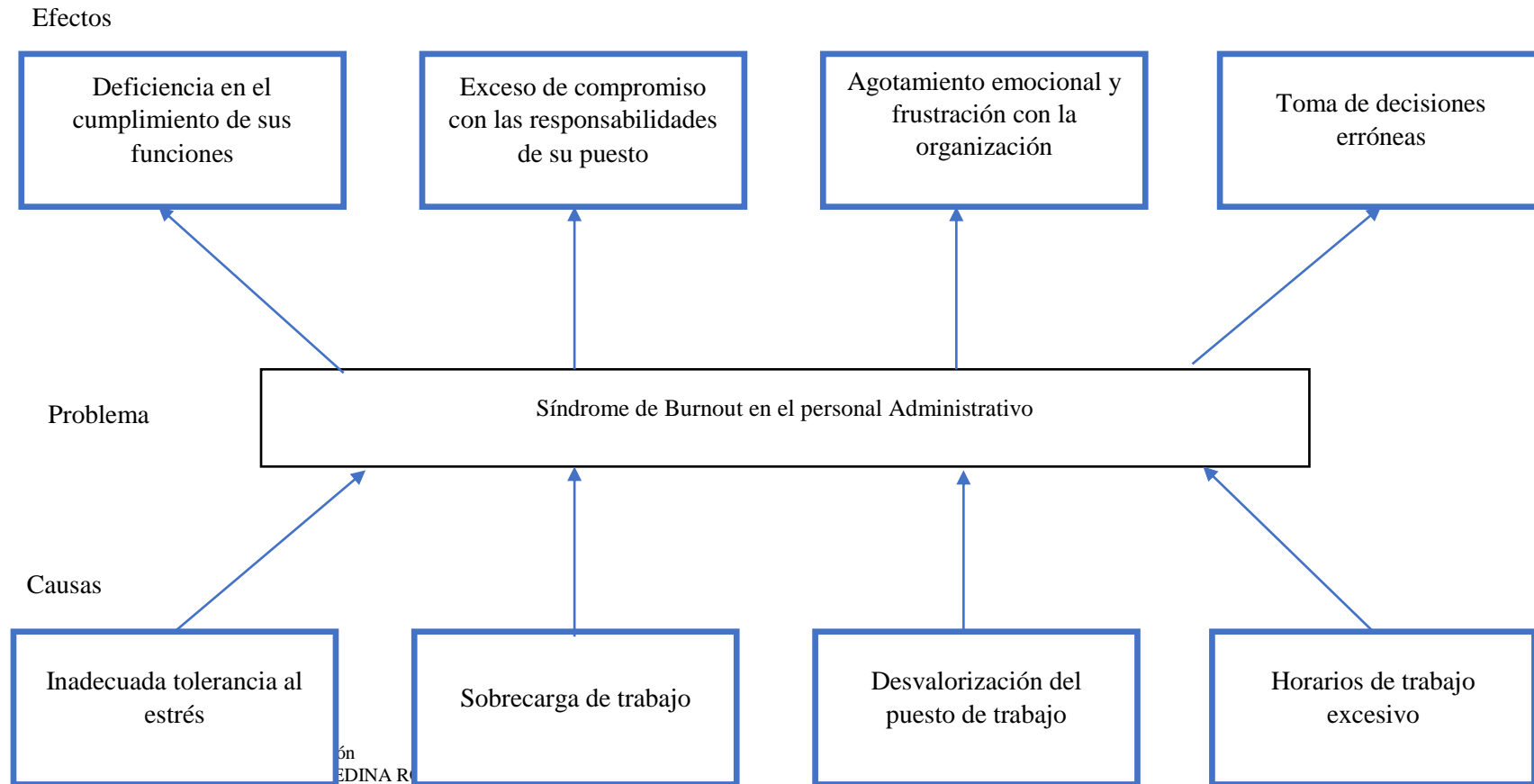
áreas que realizan funciones similares, siendo frecuente la carencia de actividades de control y seguimiento operativo como de evaluaciones sobre los factores de riesgos psicosocial en el personal administrativo.

Por último, en el entorno micro, en el cantón Ambato, provincia de Tungurahua la realidad no es distinta a lo acontecido a nivel nacional, el personal administrativo de las instituciones de educación superior debe cumplir una labor ardua en sus puestos de trabajo, sumado a que no se cuenta con datos específicos sobre los niveles de estrés laboral, siendo un tema pendiente de reestructuración en universidades e instituciones superiores; generalmente hay un nulo interés en programas de prevención de riesgos laborales y psicosociales, según lo observado de forma preliminar en las instituciones visitadas para la recolección de información. En las instituciones superiores el personal se encuentra en fuerte grado de estrés vinculado con las obligaciones de una eficiente atención a la colectividad universitaria que requieren de manera urgente información, gestiones o documentación para cumplir con su labor.

En el caso de las instituciones universitarias de la ciudad de Ambato, la satisfacción laboral viene constituyéndose como una de las estrategias destacadas para desdoblarse las capacidades de las personas debido a que representan la parte más importante de una institución, es por ello que las universidades vienen trabajando no con un modelo sino, con algo empírico basado en experiencias del medio, sin embargo, no cumple con todas las necesidades actuales para un efectivo desempeño laboral. Al emplear un buen modelo para tratar y evitar el agotamiento laboral ayudará a mejorar el desempeño de todos los colaboradores, ya que se crea un conocimiento claro en todas las actividades que tienen que cumplir los trabajadores para combatir y optimizar así sus esfuerzos.

Árbol de problemas

Gráfico N° 1: Árbol de problemas



1.2.2. Análisis crítico

El síndrome de Burnout es una respuesta al estrés crónico, que puede causar agotamiento físico y mental, convirtiéndose en un riesgo psicosocial para el personal administrativo que no se encuentra motivado por diversas causales como:

Se presenta una inadecuada tolerancia al estrés, el personal no sabe cómo afrontar las situaciones que conllevan fuerte tensión en su puesto de trabajo, llegando a acumularlas hasta sentirse agotado física y mentalmente, presentando de forma inicial los síntomas del síndrome burnout, la organización se ve afectada por la deficiencia en el cumplimiento de sus funciones, que debilita el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas en pro de los futuros profesionales.

En el área administrativa es habitual la sobrecarga de trabajo, quién tiene que cumplir demasiadas actividades que les lleva a sentirse altamente estresados y nerviosos sobre todo para cumplir con sus funciones cabalmente, y con las responsabilidades de su puesto, muchas veces la duplicación de actividades, que no les permitan planificar su horario de trabajo con regularidad.

Otra causal que influye es la desvalorización del puesto de trabajo tanto estudiantes, docentes y autoridades no le brindan la importancia necesaria al personal administrativo, esto interviene al momento de desarrollar sus actividades ocasionado situaciones de estrés que afectan su salud laboral, motivado al agotamiento emocional y frustración con la organización de manera continua.

Los horarios de trabajo llegan a ser excesivos, con poco tiempo para el descanso y la relajación, no hay periodos adecuados de descanso para liberar la tensión, por lo cual les lleva a tomar decisiones erróneas e incluso a equivocarse en las actividades que desempeña dentro de la organización.

1.2.3. Prognosis

En el caso de no dar una solución a la problemática puede aumentar en un futuro el riesgo de padecer el síndrome de burnout que puede tener afectaciones de tipo psicológico y social en el personal administrativo afectando incluso el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales, haciendo que no puedan cumplir con sus funciones adecuadamente, pero sobre todo afectando su salud, se mantendrán sobrecargas de trabajo con un exceso de responsabilidad que en vez de ayudar motivará al apareamiento de síntomas, siendo notorio el agotamiento físico, mental y emocional,

Se requiere establecer soluciones factibles para evitar que el problema se agrave en el personal administrativo, de intervenciones urgentes que ayuden a disminuir el riesgo de burnout y mejore el compromiso organizacional.

1.2.4. Formulación del problema

¿De qué manera influye el Síndrome de Burnout (SQT) en el Compromiso Organizacional del personal Administrativo en los Centros de Educación Superior?

1.2.5. Preguntas directrices

1. ¿Cómo incide el Síndrome de Burnout en el personal Administrativo de los Centros de Educación Superior?
2. ¿Cuál es el nivel de Compromiso Organizacional del personal Administrativo de los Centros de Educación Superior?
1. ¿Qué propuesta ayudará a disminuir la incidencia del Síndrome de Burnout para mejorar el Compromiso Organizacional del personal Administrativo en los Centros de Educación Superior?

1.2.6. Delimitación del problema de investigación

Campo: Administración del Talento humano

Área: Compromiso Organizacional

Aspecto: Síndrome de Burnout (SQT). Síndrome de quemarse en el trabajo

Delimitación Temporal:

El presente estudio se delimitó entre mayo del 2017 a febrero del 2018

Delimitación Espacial:

La presente investigación se realizó en los centros de educación superior delimitándose a las universidades del cantón Ambato

Unidades de observación:

Personal administrativo

1.3. Justificación

El estudio es **importante** para recopilar datos bibliográficos y de campo, fundamentales para comprender las afectaciones del síndrome de burnout en el personal administrativo que tiene que enfrentarse diariamente a situaciones de estrés de manera continua, por la presión en su puesto de trabajo que puede llevarles a padecer este síndrome sin los adecuados cuidados y búsqueda de soluciones por parte de las instituciones.

Es de **interés** porque en la actualidad no se ha buscado soluciones a mediano y largo plazo, por lo cual se requiere de manera inicial realizar un diagnóstico y análisis de la problemática con el personal administrativo, que a través de la información lograda se pueda definir una propuesta factible para su implementación con estrategias y acciones específicas que permitan una intervención para disminuir el riesgo de síndrome de burnout y fortalecer el compromiso con las organización fomentando la identificación y la lealtad hacia la misma.

Es de **impacto teórico práctico** porque se convertirá en un documento científico para los estudiantes de las universidades interesados en desarrollar estudios similares sobre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional, pero sobre todo facilitará que el investigador aplique sus conocimientos de gestión de talento humano para solucionar la problemática logrando que las instituciones fomenten procesos eficientes y acciones interesantes en la disminución de riesgos laborales en las organizaciones estudiadas.

Los **beneficiarios** del presente estudio son el personal administrativo porque a través de los datos obtenidos se obtendrá información específica para desarrollar una propuesta que ayude a mejorar su calidad de vida, pero sobre todo disminuir su nivel de estrés crónico que puede llevarles a padecer el síndrome de burnout, enfatizando que se requiere conocer la situación actual de la población de estudio para el diseño de estrategias basadas en disminuir el riesgo laboral.

Es **factible** porque se cuenta con el apoyo de las autoridades para la recopilación de la información estadística y la ejecución de una propuesta que disminuya el Síndrome de Burnout en el personal administrativo, en base a datos reales de la problemática encontrada en la actualidad.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar cómo influye el Síndrome de Burnout (SQT) en el Compromiso Organizacional del personal Administrativo de los Centros de Educación Superior

1.4.2. Objetivos específicos

1. Diagnosticar la incidencia del Síndrome de Burnout en el personal Administrativo de los Centros de Educación Superior.
2. Analizar el nivel de Compromiso Organizacional del personal Administrativo de los Centros de Educación Superior
3. Diseñar una propuesta de solución que disminuya la incidencia del Síndrome de Burnout y mejore el Compromiso Organizacional del personal Administrativo en los Centros de Educación Superior.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

Después de una revisión sistemática y profunda de repositorios y revistas científicas se encontraron una serie de trabajos vinculados con las variables de investigación que ayudan a fundamentación de carácter bibliográfico y científico.

Un estudio de Sánchez (2014) denominado “Prevalencia del Síndrome de Burnout en profesionales de Enfermería de las Unidades de Cuidados Críticos y Urgencias del Hospital Médico-Quirúrgico de Jáen”, el objetivo es determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout y sus factores asociados, se utilizó como método una investigación observacional descriptiva de carácter transversal y el cuestionario Maslach Burnout Inventory, el 25,6% presentan una despersonalización alta, el 8,1% cansancio emocional y el 100% en cambio tienen un nivel alto de realización personal. Los datos son interesantes revelan la presencia de Síndrome de Burnout, aunque haya realización personal, el contacto continuo con las personas, la atención que deben dar al paciente de forma inmediata se convierte en una causal significativa, se usa el cuestionario Maslach Burnout Inventory porque arroja datos precisos con la población de estudio.

Un trabajo de Murillo, Martín, & Velasco (2015) denominado “Factores psicosociales asociados al síndrome de burnout en empleados del área administrativa de la Empresa C.I. Sunshine Bouquet Ltda”, llega a las siguientes conclusiones: Se ha encontrado en la población de estudio que el 12,5% presenta un muy alto desgaste ocupacional encontrándose en fase de quemado, el 47,5% en cambio alto en fase de peligro, el 12,5% en regular que puede considerarse como normal, y el 27,5% bajo se halla sano, que afecta a los procesos organizacionales tales como: la motivación, los niveles de ansiedad, rendimiento laboral, relaciones interpersonales, el compromiso organizacional, por ello deben plantearse soluciones integrales dentro de las instituciones para la promoción de la salud de los trabajadores tanto a nivel físico como emocional.

El burnout puede tener afectaciones en los procesos de la organización porque el personal no se siente motivado para cumplir con sus funciones diarias, se siente agotados emocionalmente y mentalmente, el estudio recoge que hay peligro sugiriendo desarrollar acciones inmediatas en beneficio del crecimiento profesional y de la propia organización.

Un estudio de Calderón, Laca Arocena, Pando, & Pedroza (2015) denominado como “Relación de la Socialización Organizacional y el Compromiso Organizacional en Trabajadores Mexicanos” que tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables analizadas, analizando a 169 participantes que fueron evaluados con el Inventario de Socialización Organizacional y el Cuestionario de Compromiso Organizacional, la socialización se relaciona con las competencias laborales y las normas de una organización, la socialización organizacional se correlacionan de forma positiva y significativa con el compromiso de tipo afectivo y normativo, ayuda además al desarrollo del compromiso con la organización a través de vínculos de carácter afectivo con sus compañeros que fortalecen la lealtad hacia la misma.

Domínguez, Ramírez, & García (2013) en su estudio titulado “El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional” se evaluaron las variables relacionadas con la temática en las instituciones de educación superior de Puerto Vallarta, siendo de tipo transversal – cuantitativo, utilizando un cuestionario que abarco la comunicación, el liderazgo, las herramientas motivacionales, el compromiso normativo y afectivo, hay una estructura organizacional muy favorable, pero no se observan los mismos niveles de compromiso reportándose como medios los de carácter normativo pero altos los afectivos, han una valoración positiva de clima de la organización, un antecedente relevante determina que el personal se encuentra medianamente comprometido. Los datos empíricos revelan que es necesario implementar alternativas de intervención en instituciones de educación superior, con la finalidad de crear un clima organizacional idóneo para el incremento continuo del compromiso, originando estándares que les ayuden a competir en el mercado nacional e internacional.

Los trabajos presentados revelan la relación entre las variables, fundamentado que las organizaciones requieren de personal más comprometido, con la capacidad de enfrentarse a los

retos, pero con acciones específicas bien planificadas siendo de interés de las autoridades reducir el síndrome de burnout en los trabajadores y fortalecer el compromiso organizacional.

2.2. Fundamentación filosófica

El estudio se fundamenta en el paradigma crítico propositivo tanto porque se realizó un análisis de la problemática determinando la relación causa efecto con el diagnóstico del síndrome de burnout en el personal administrativo basado el criterio y ética del investigador, que buscara no intervenir en la obtención de datos que detecte la presencia de este padecimiento como en el compromiso, pero si a través de estos buscar soluciones que ayuden a disminuir el riesgo con acciones que brinden a las organizaciones la posibilidad de involucrarse en la prevención de forma activa interesados en el bienestar de su talento humano.

2.3. Fundamentación legal

Se fundamenta en la Constitución de la República del Ecuador (2008), y en la Ley de Educación Superior del Ecuador (2012)

En la Constitución del Ecuador, Capítulo segundo, Derechos del buen vivir Sección octava. Trabajo y seguridad social

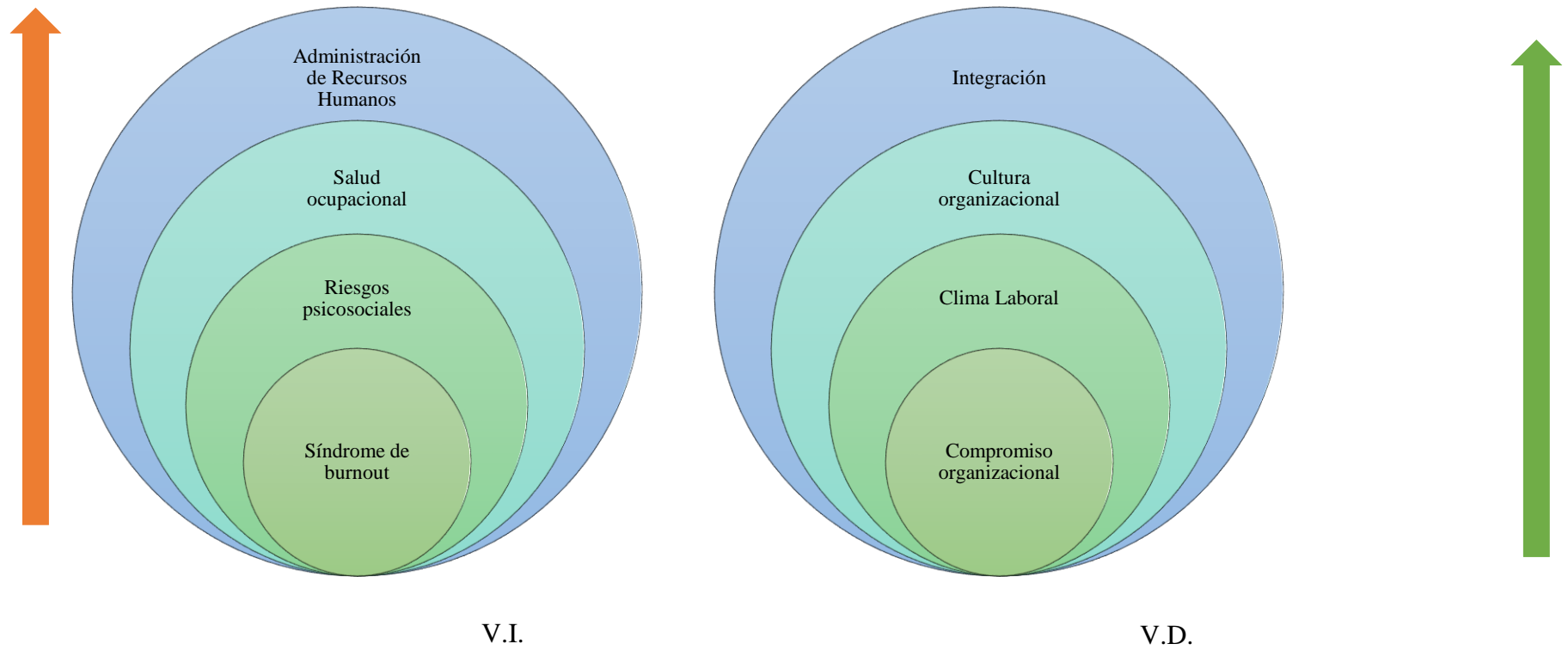
Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable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

La Ley de Educación Superior del Ecuador (2012) determina que el personal administrativo es servidor público, con todos los derechos determinados en la normativa:

Art. 70.- Régimen laboral de las y los servidores públicos y de las y los trabajadores del Sistema de Educación Superior.- El personal de las instituciones y organismos públicos del Sistema de Educación Superior son servidores públicos. Cuyo régimen laboral se regirá por la Ley de Servicio Público de conformidad con las reglas generales: salvo el caso de los obreros, que se regulan por el Código del Trabajo.

2.4. Categorías fundamentales

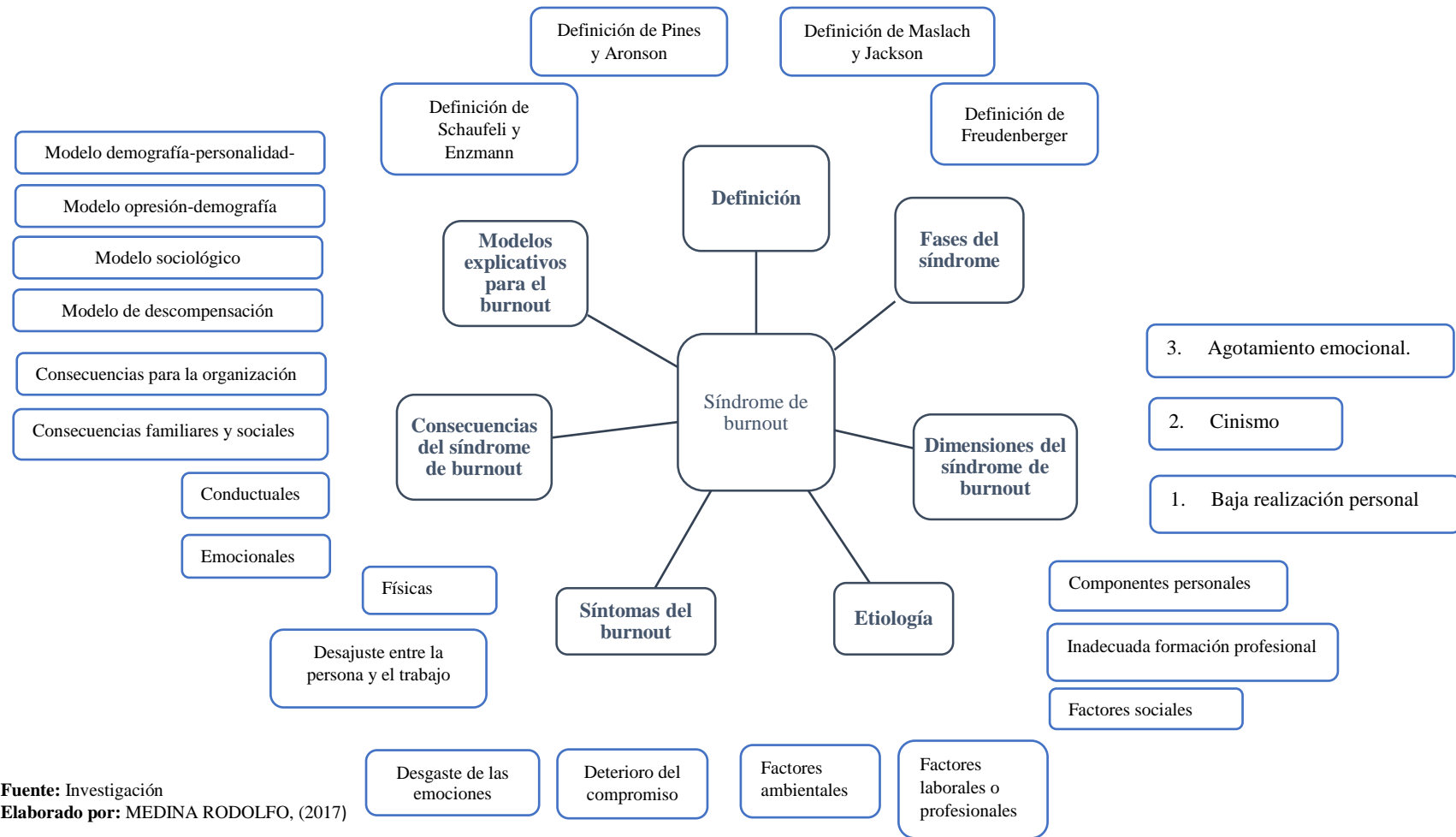
Gráfico N° 2: Categorías fundamentales



Fuente: Investigación
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Constelación de la variable independiente

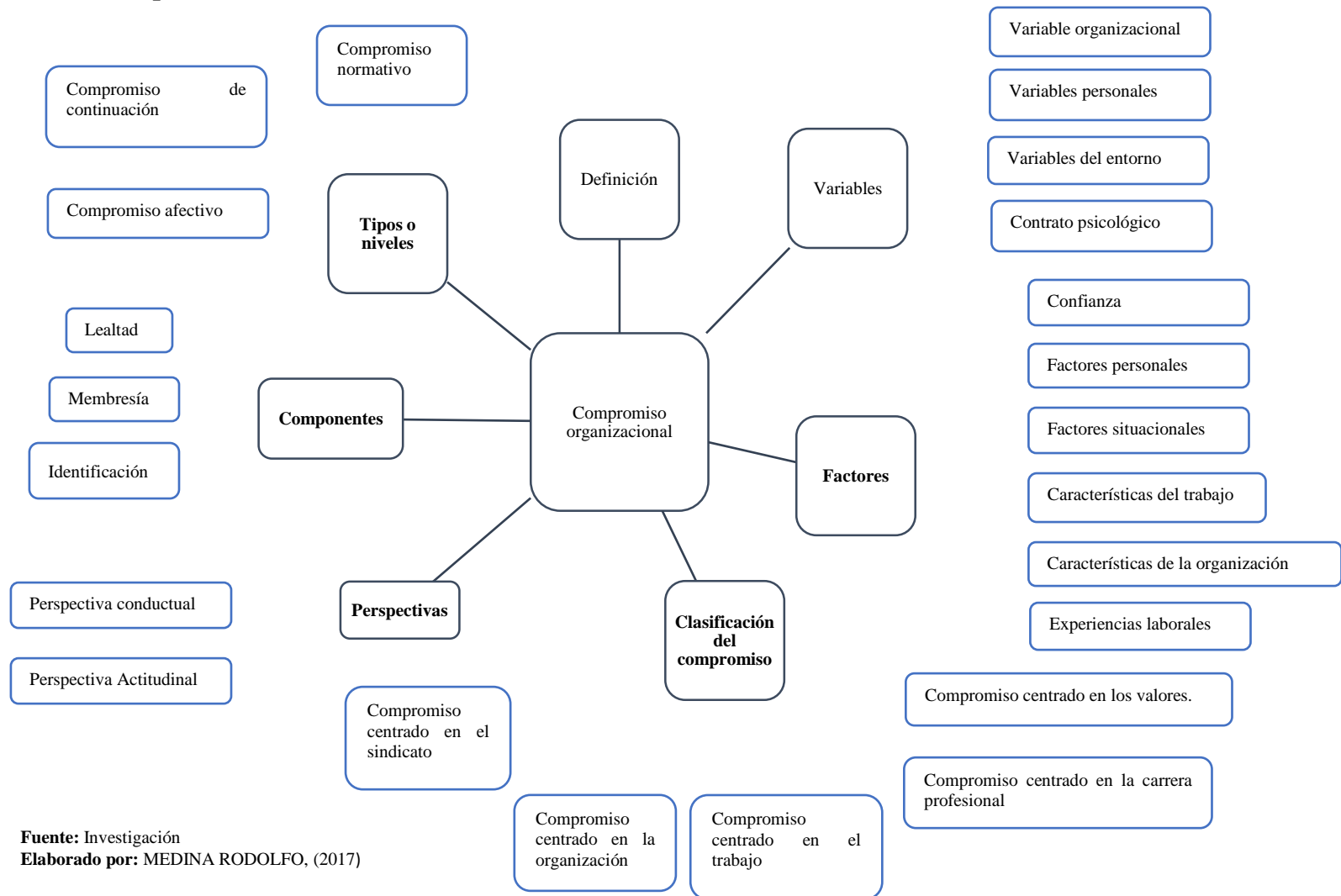
Gráfico N° 3: Constelación de la variable dependiente



Fuente: Investigación

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Constelación de la variable dependiente



Fuente: Investigación
 Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

2.4.1. Variable independiente

2.4.1.1. Síndrome de burnout

Definición

Según Marrau (2004) “el síndrome de “Burnout”, también llamado síndrome de “quemarse por el trabajo”, de estar quemado o de desgaste profesional, se considera como la fase avanzada del estrés profesional, y se produce cuando se desequilibran las expectativas en el ámbito profesional y la realidad del trabajo diario” (pág. 54).

Marrau (2004) considera que “se define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con personas” (pág. 54).

SECPAL (2008) el síndrome de quemarse por el trabajo tiene su origen en las relaciones interpersonales de carácter profesional que se establecen en el entorno laboral, especialmente cuando las relaciones con los pacientes conllevan una exigencia en el marco emocional y cognitivo (pág. 21).

El Sahili (2015) proporciona diversas definiciones del burnout de varios autores:

Definición de Freudenberger (1974)

La denominación clásica que propone Freudenberger en 1974 es la de una sensación de fracaso, con agotamiento permanente, resultado de la sobrecarga laboral que provoca el desgaste de energía, recursos personales y fuerza anímica del individuo.

Definición de Maslach y Jackson (1981)

Es la más importante señalar, que a partir de 1981 marca un estándar para la comunidad laboral. Estas autoras lo definen como: “...agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal que viven los profesionistas involucrados en ayudar a otras personas” (p. 31).

Definición de Pines y Aronson (1988)

La asociación entre Elliot Aronson y la psicóloga laboral israelita Ayala Malach Pines, los lleva a redactar el libro: El burnout de los profesionistas, causas y tratamiento (1988), en donde plantean una definición más completa de este síndrome: "...un estado de agotamiento físico, mental/ y emocional producido por estar involucrado permanentemente en un trabajo que produce situaciones emocionalmente demandantes" (p. 30).

Definición de Schaufeli y Enzmann (1998)

Una de las definiciones más aceptadas en la actualidad es la de Wilmar Schaufeli y Dirk Enzmann, lo definen como un persistente estado negativo de la mente, relacionado con el trabajo, el cual ocurre con individuos normales. Sus características particulares son agotamiento, desconsuelo, un sentido de competencia reducida, baja motivación y desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo.

La actitud de cada profesional ante los síntomas que alertan de un riesgo de burnout no son observables con facilidad, por ello es difícil diagnosticar cuantas personas la padecen, es perceptible cuando la situación laboral llega a ser vivida como negativa o intolerable, sin poder realizar algún refuerzo re adaptativo eficaz, considerándose como una respuesta al estrés laboral crónico que no ha sido atendido de manera oportuna, trayendo como consecuencias renuncias e ineficacia en el puesto de trabajo.

Fases del síndrome

SECPAL (2008) describe las fases del síndrome muchas dependen de la interacción del trabajador con las condiciones del entorno laboral y las variables personales.

Primera fase

Se le denomina estrés psicosocial, produciendo un desbalance entre las demandas y los recursos.

Segunda fase

En esta hay una situación de tensión psicofisiológica

Tercera fase

En esta fase aparecerían cambios en la conducta hacia los pacientes o usuarios de un servicio (pág. 21).

Fases para el síndrome de burnout según Edelwich & Brodsky (1980)

Los autores Edelwich & Brodsky (1980) proponen cuatro fases antes de adquirir el síndrome:

- **Entusiasmo:** al inicio el trabajador se muestra ilusionado por su trabajo, en el cual invierte mucha energía y no se protege de la desilusión.
- **Estancamiento:** ocurre cuando el trabajador mira que no se cumplen sus expectativas.
- **Frustración:** al reunirse los fallos laborales, el trabajador experimenta un sentimiento continuo de fracasos que lo vuelve inactivo.
- **Apatía:** como resultado de las frecuentes frustraciones se da una ausencia de sentimientos positivos.

Antecedentes del síndrome de burnout

Primer momento

El Sahili (2015) “la primera mención de esta entidad nosológica fue realizada por Bradley (1969), quien en su artículo Community bases treatment for young adult offenders, publicado en la revista Crimen y delincuencia, designa con el término burnout a un tipo de estrés que consume la energía de los profesionistas en el trabajo”.

Segundo momento

El Sahili (2015) Freudenberger (1974) en su artículo “El personal con burnout“, utiliza este mismo término para describir la pérdida de entusiasmo, acompañada de diversos síntomas psíquicos como la merma motivacional y síntomas físicos: fatiga, insomnio, dolor de cabeza, excesivas preocupaciones y diversos desórdenes gastrointestinales, los cuales padecían los practicantes de la clínica para toxicómanos, donde colaboraba, después de un año de actividades. Para este autor, el síndrome es un estado de fatiga crónica combinado con depresión y frustración, generado por determinadas características personales de los practicantes médicos, ya sea por su estilo de vida o diversas propensiones; por estar, como es de esperarse en un

voluntario, en una "relación laboral" que no genera una recompensa bastante favorable, y que al final reducía su participación y la satisfacción en el trabajo.

Tercer momento

El Sahili (2015) la psicóloga social Christina Maslach enfocó su interés en las estrategias desarrolladas por los cuidadores de diversas áreas para hacer frente a la carga emocional que les demandaban sus clientes. Al estudiar el desgaste de estos sujetos, descubrió que acababan burned out,- es decir, "quemados" o sin energías después de la realización de esfuerzos prolongados; esto la llevó a reflexionar que el centro del problema no sólo estaba presente entre personal médico, sino en todo un conjunto de profesiones similares. A diferencia de Freudenberger, postuló que el desgaste profesional traspasa al individuo y se produce por el entorno laboral. Estas aseveraciones fueron expuestas en 1976 durante el congreso anual de la Asociación de Psicología Americana (APA), con lo cual logró iniciar una revalorización del término, así como una difusión sin precedentes del mismo.

Cuarto momento

El Sahili (2015) desde que Maslach analizará este concepto, se empezó a producir un conjunto de definiciones muy variadas y con diferentes interpretaciones al interior de la comunidad científica. Éste sería el cuarto momento, no identificado como los anteriores por la influencia de un autor concreto, sino por la dispersión y el creciente interés en el estudio de este tema, así como por la acumulación de teorizaciones y modelos sobre el mismo. Dicho periodo abarca de 1976 a 1981 y en él se producen importantes aportaciones, como la propuesta transaccional del burnout de Chemiss (1980), donde el individuo y el medio ambiente no son concebidos como entidades separadas, sino componentes de un proceso influenciado de forma asociada. De esta manera se gestó un modelo más equilibrado.

Quinto momento

El Sahili (2015), para 1981 se habían extendido en todo el mundo los estudios y especulaciones sobre este síndrome, y es de nuevo Christina Maslach, quien en compañía de Susan Jackson, normalizaría el estudio y la conceptualización sobre el burnout; ambas investigadoras propondrían su medición a través de un inventario llamado Maslach Burnout Inventory, el cual

incluía 22 aseveraciones. Desde el principio, este instrumento fue acogido con beneplácito por la comunidad científica y pasó de la fase formativa-especulativa a la empírica-mensurable.

Sexto momento

El Sahili (2015) el sexto momento en el desarrollo del concepto lo constituye la propuesta de Schaufeli, Maslach y Merck (1996), quienes definieron al burnout como un síndrome vinculado con el compromiso laboral más que con las profesiones de atención, que puede ser aplicado a la mayor parte de las actividades que impliquen un desempeño remunerado, inclusive las técnicas o no profesionales.

Dimensiones del síndrome de burnout

Maslach y Jackson (1981) citados por El Sahili (2015) analiza las dimensiones del síndrome:

1. Agotamiento emocional.

Sentimiento de que los recursos emocionales y físicos se han esfumado.

2. Cinismo

Punto de vista negativo y desvergonzado sobre el trabajo.

3. Baja realización personal

Pobre sentido de logro, sentimientos de incompetencia y baja auto eficacia.

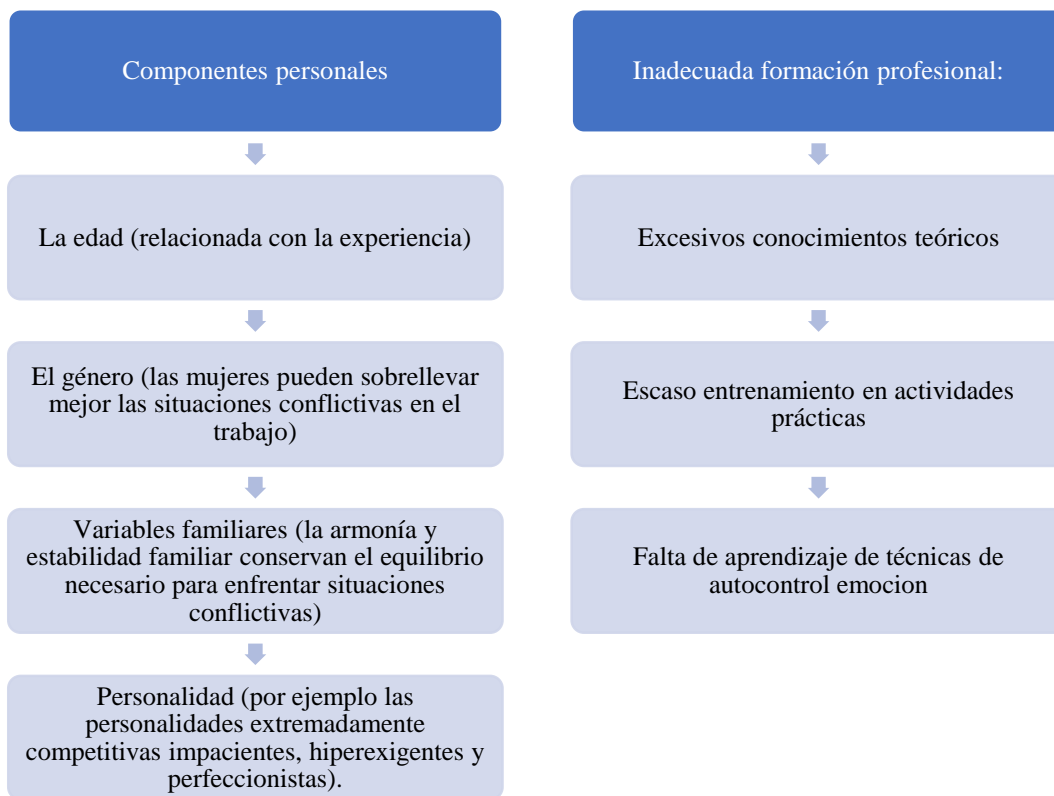
Etiología

El estrés puede llevar al síndrome de burnout, pero no siempre porque deben alinearse una serie de factores como el aburrimiento, pobres condiciones económicas, crisis en el desarrollo de la carrera profesional, sobrecarga laboral, aislamiento, limitada orientación profesional, falta de estimulación.

SECPAL (2008) considera como un factor el entorno laboral “es el desencadenante de la etiología de los síntomas y de su progreso, pues las diferentes fuentes de estrés afectan de forma diferente en la intensidad y frecuencia con la que se desarrolla la sintomatología (pág. 22).

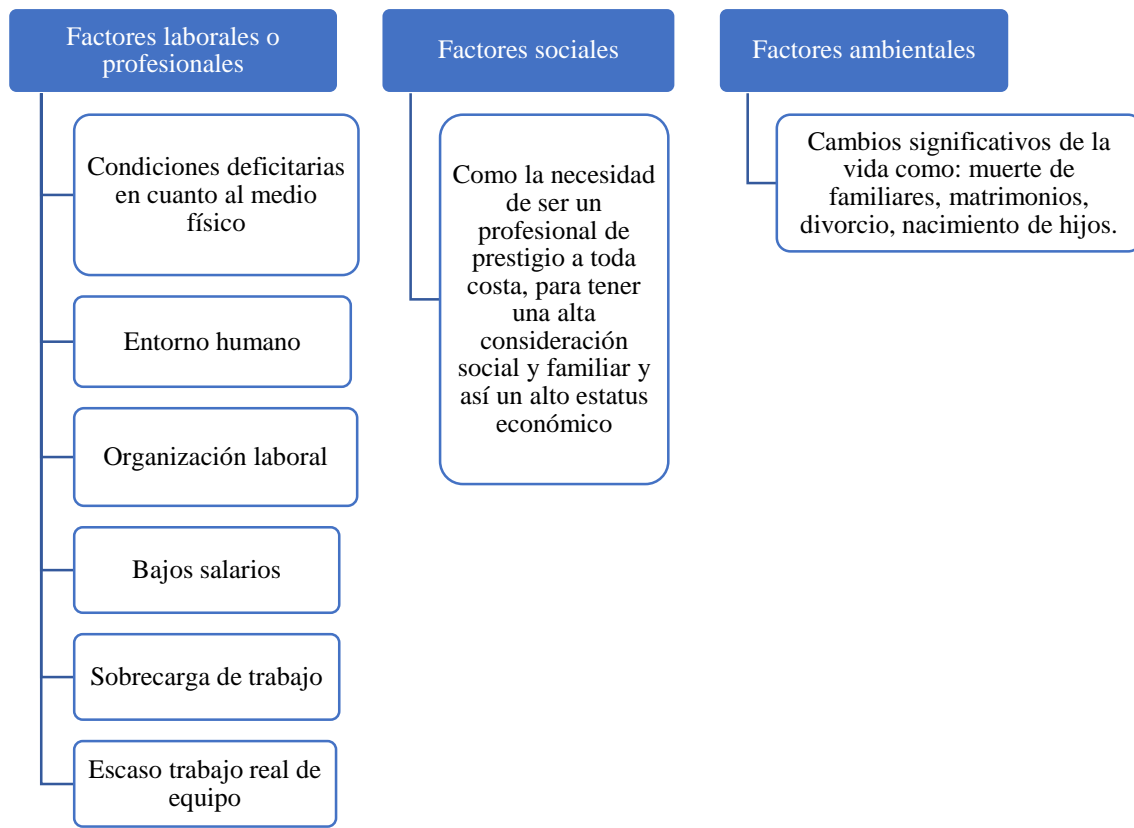
Saborío & Hidalgo (2015) describe una serie de factores de riesgo que vuelva susceptible al individuo:

Gráfico N° 5: Factores de riesgo



Fuente: Saborío & Hidalgo (2015)

Gráfico N° 6: Factores de riesgo



Fuente: Saborío & Hidalgo (2015)

Muchos de los factores se pueden sumar para el diagnóstico de la enfermedad, no solo lo puede causar algo aislado sino una variedad de causales, que puede ser factores de riesgo del síndrome si no son controlados de forma adecuada.

Síntomas del burnout

En general se pueden presentar una serie de síntomas que pueden afectar la salud de los trabajadores, El Sahili (2015) hace consideración del agotamiento físico, mental y emocional “el agotamiento físico está caracterizado por como energía baja, fatiga crónica, debilidad general y varias manifestaciones psicósomáticas; el mental, por sentimientos de incapacidad, desesperanza y alienación con el trabajo, mientras que en el de tipo emocional se observa el desarrollo de actitudes negativas hacia la persona, el trabajo y la vida”.

El-Sahili (2011) en otras de sus obras específicas los siguientes síntomas menciona que el síndrome de burnout presenta los siguientes síntomas:

1. Un deterioro del compromiso con el trabajo. Lo que empezó como un impaciente compromiso, se transforma en un trabajo cada vez más desagradable que no llena las aspiraciones igual que antes.
2. Un desgaste de las emociones. Los sentimientos positivos de entusiasmo, dedicación, seguridad y disfrute desaparecen y son remplazados por los de ira, ansiedad y depresión.
3. Un desajuste entre la persona y el trabajo. Para los individuos que viven con este padecimiento, su indisposición se fue generando de forma gradual por causas atribuibles a sí mismas; dificultosamente observan los factores que se dieron en el trabajo y que ocasionaron ese desajuste.

Consecuencias del síndrome de burnout

Físicas

Tabla N° 1: Consecuencias físicas

<ul style="list-style-type: none"> - Manifestaciones generales: • Cansancio • Pérdida de apetito • Malestar general 	<ul style="list-style-type: none"> Problemas osteomusculares: • Dolores de espalda • Dolores cervicales • Contracturas musculares
<ul style="list-style-type: none"> - Alteraciones inmunológicas: • Aumento de las infecciones • Alergias • Problemas dermatológicos 	<ul style="list-style-type: none"> - Problemas sexuales: • Impotencia parcial o total • Ausencia de eyaculación • Frigidez • Dispareunia • Vaginismo
<ul style="list-style-type: none"> - Problemas cardiacos: • Palpitaciones • Dolor precordial • Hipertensión arterial 	<ul style="list-style-type: none"> - Alteraciones del sistema nervioso: • Jaquecas • Trastornos del sueño, con predominio de sueño ligero e insomnio • Sensación de vértigo con inestabilidad locomotriz y sensación de vacío
<ul style="list-style-type: none"> - Problemas respiratorios: • Catarros frecuentes • Crisis de taquipnea • Crisis asmáticas 	<ul style="list-style-type: none"> - Alteraciones hormonales: • Trastornos menstruales
<ul style="list-style-type: none"> - Problemas digestivos: • Gastritis • Úlcera duodenal • Náuseas • Diarrea 	

Fuente: Sociedad Española de Cuidados Paliativos - SECPAL (2008)

Emocionales

Tabla N° 2: Consecuencias emocionales

<ul style="list-style-type: none"> • Agotamiento • Sentimiento de vacío y fracaso • Baja tolerancia a la frustración • Impotencia ante el problema • Nerviosismo • Inquietud • Dificultad de concentración con olvidos frecuentes, falta de atención y de memoria 	<ul style="list-style-type: none"> • Tristeza con tendencia a la depresión • Falta de compromiso laboral • Escasa o nula realización personal • Baja autoestima • Despersonalización
---	--

Fuente: Sociedad Española de Cuidados Paliativos - SECPAL (2008)

Conductuales

Tabla N° 3: Consecuencias conductuales

<ul style="list-style-type: none"> • Conductas adictivas con abuso de sustancias tóxicas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tabaco ✓ Alcohol ✓ Benzodiazepinas ✓ Otras drogas • Irritabilidad • Cambios bruscos de humor • Hostilidad • Aislamiento • Agresividad • Cinismo 	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento paranoide y agresivo hacia enfermos, compañeros y la propia familia • Problemas de pareja • Oncofobia • Tricotilomanía • Falta de eficacia • Disminución de la capacidad para tomar decisiones • Menor rendimiento laboral • Absentismo laboral
---	---

Fuente: Sociedad Española de Cuidados Paliativos - SECPAL (2008)

Tabla N° 4: Consecuencias familiares, sociales y de la organización

Consecuencias familiares y sociales	Consecuencias para la organización
<ul style="list-style-type: none"> • Deterioro de la vida de pareja. • Deterioro de la vida familiar en general. • Aislamiento, con el consiguiente deterioro de las relaciones en su entorno social. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conflictos con otros profesionales. • Conflictos con los pacientes y las familias. • Insatisfacción de los pacientes por el trato recibido. • Ineficacia en la actividad diaria.

Fuente: Sociedad Española de Cuidados Paliativos - SECPAL (2008)

Modelos explicativos para el burnout

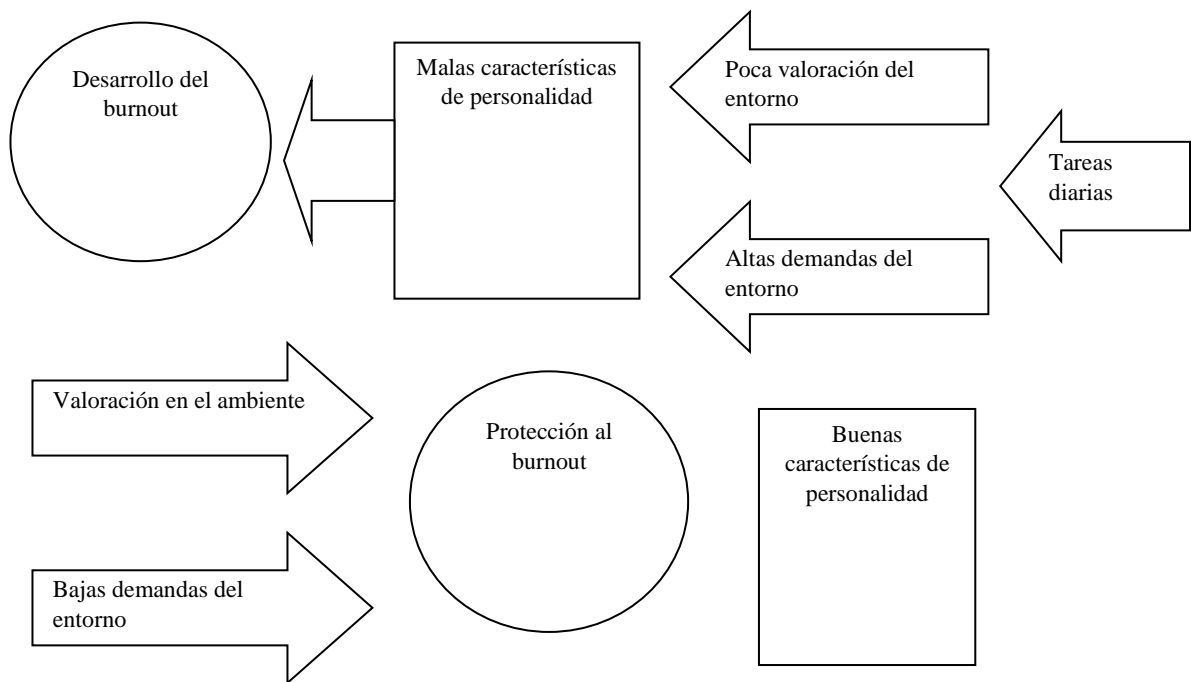
El Sahili (2010), considera diversos modelos para explicar el burnout, determinando mediante gráficas, el síndrome y su incidencia en el trabajador.

El modelo de descompensación valoración-tarea- demanda.

Representa uno de los primeros modelos teóricos para explicar el burnout, propuesto por Kyriacou y Sutcliffe (1978), quienes consideran que se presenta cuando existe una descompensación entre la valoración del esfuerzo realizado, con toda la gama de estrategias que tiene que realizar un trabajador a lo largo del día, y la existencia de solicitudes laborales que exceden sus capacidades; los factores personales y organizacionales también influirán en dicho proceso (El Sahili, 2010, pág. 206).

La gráfica presenta uno de los primeros modelos para explicar el burnout, donde se observa cómo se conjugan los diversos factores para producirlo.

Gráfico N° 7: El modelo de descompensación valoración-tarea- demanda.



Fuente: El Sahili (2010)

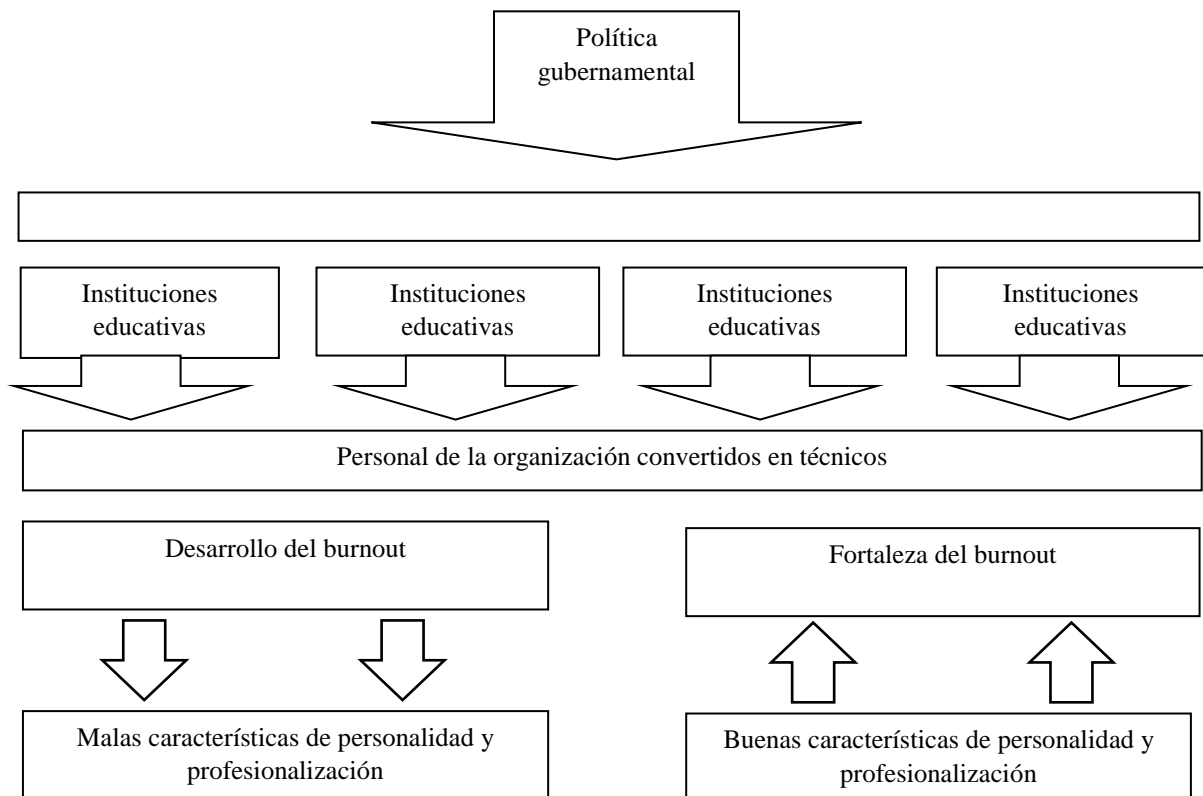
Benevides Pereira (2008), menciona otros modelos explicativos del burnout citados por El Sahili (2010, pág. 206).

El modelo sociológico

Creado por Woods, que propone tres variables; micro (personalidad y profesionalización personal), media (instituciones educativas) y macro (política gubernamental y economía global). Así, el capitalismo presiona para que se logre la eficiencia y las tareas de alto nivel se transforman en rutinas, esto hace que el trabajador se vuelva más técnico que profesionalista; la institución y las características de personalidad, se conjugan para dar por resultado el burnout (El Sahili, 2010, pág. 207).

En la gráfica se presenta el modelo sociológico que plantea tres componentes, el macro (política gubernamental), el medio (instituciones educativas) y el micro (personalidad docente).

Gráfico N° 8: Modelo sociológico



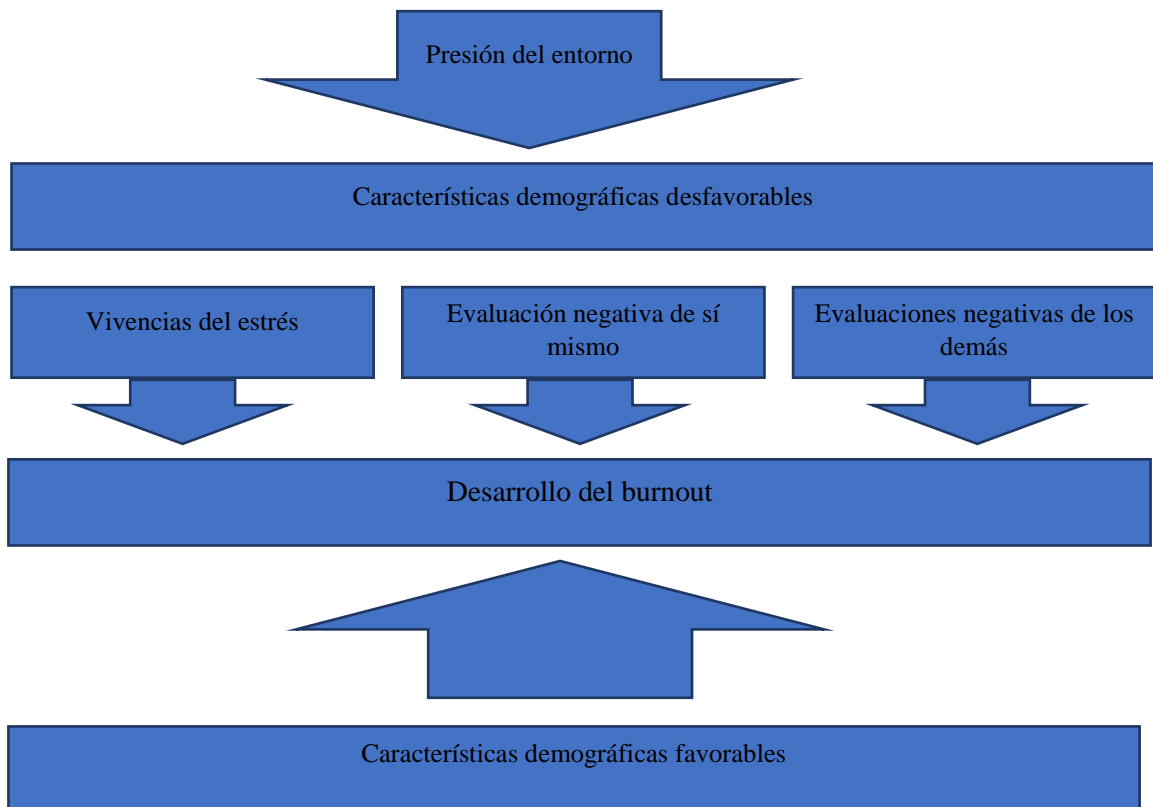
Fuente: El Sahili (2010)

El modelo opresión-demografía

Planteado por Maslach y Jackson (1981), que reflexiona sobre la combinación de las características opresoras del trabajo, junto con las características sociodemográficas, como los motivos principales del burnout. Dentro de estas últimas características, recalca la vivencia del estrés, la evaluación de los demás y la evaluación de sí mismo. Es el más seguido en la actualidad. (El Sahili, 2010, pág. 208).

En la gráfica se presenta el modelo opresión-demografía donde se aprecian básicamente la presión del entorno y ciertas características demográficas

Gráfico N° 9: **El modelo opresión-demografía**

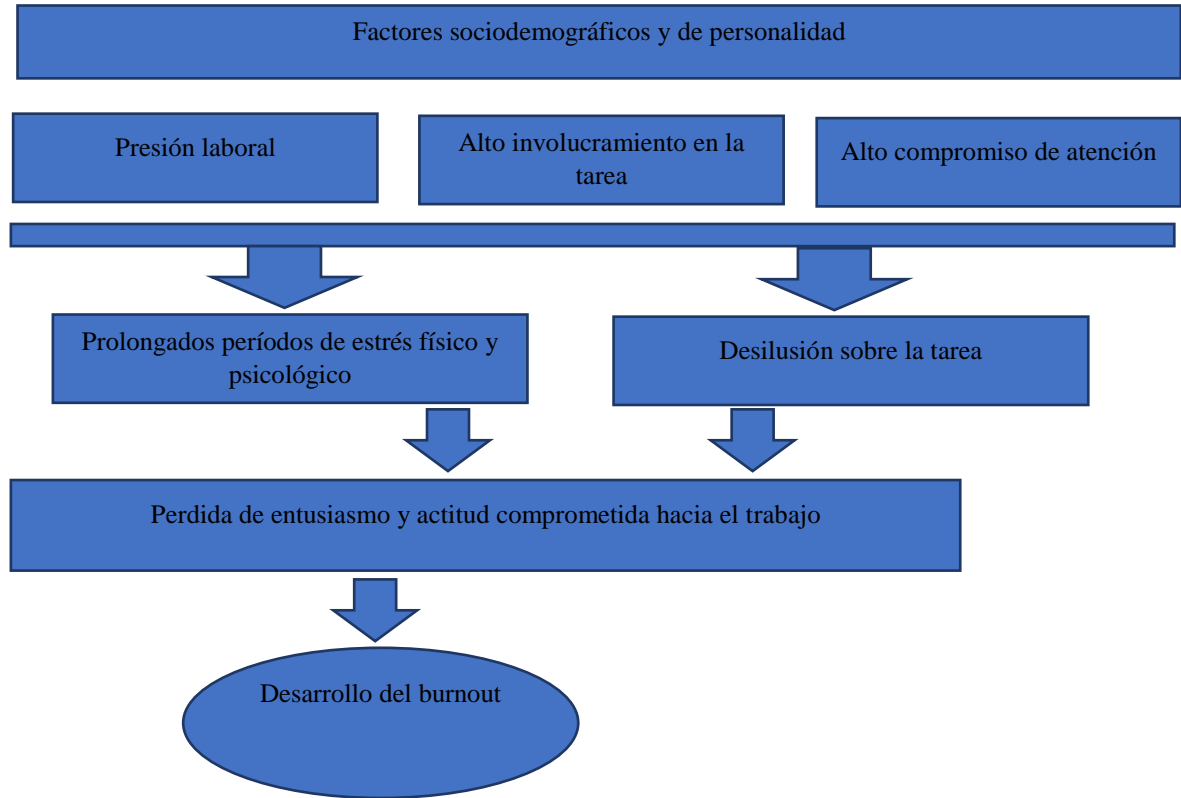


Fuente: El Sahili (2010)

El modelo demografía-personalidad-desilusión

En el cual se incluyen los factores sociodemográficos, que se unen con la presión emocional, el alto involucramiento en las tareas, así como la demanda de atención lo cual abarcaría el concepto de desgaste por estrés, en conjunto con la desilusión gradual sobre el ambiente; lo que conllevaría la pérdida vocacional y la disminución de la energía (El Sahili, 2010, pág. 209).

Gráfico N° 10: Modelo demografía-personalidad-desilusión



Fuente: El Sahili (2010)

2.4.1.2. Estrés laboral

Definición

El estrés se define como una “respuesta del organismo a una amenaza o a una agresión, no debe confundirse con sus causas, los agentes estresantes o estresores” (Llaneza, 2007, pág. 445)

Fuertes & Cabrera (2006) define el estrés como un proceso de relación entre el sujeto y el entorno y se produce cuando dicha relación se percibe como amenazante y desbordante de los propios recursos y pone en peligro el bienestar o la salud personal. A este respecto dos ideas claves: el estrés no siempre es perjudicial. El que sea nocivo o no, depende de la intensidad, duración y del modo como se afronta, siendo ante todo un proceso de relación entre el individuo y el entorno (pág. 219).

Según Llaneza (2007) hay una serie de causas o desencadenantes en el origen del estrés que implica que sus fuentes provienen tanto del ambiente físico o del social, también los estímulos con un efecto en la psiquis del individuo, finalmente no surgirán del ambiente de tipo social y físico, sino de la representación que haga las personas de los mismos y sobre la anticipación que se haga forma de ocurrir estos acontecimientos.

Tabla N° 5: Estresores

LOS ESTRESORES = CONDICIONES DE TRABAJO NEGATIVAS
AMBIENTE FÍSICO: <ul style="list-style-type: none"> — Ruido. — Vibración. — Iluminación. — Temperatura. — Espacio físico.
DEMANDAS DEL TRABAJO: <ul style="list-style-type: none"> — Trabajo a turnos. — Trabajo nocturno. — Carga inadecuada, cualitativa y cuantitativa. — Atención, exposición a peligros.
CONTENIDOS DEL TRABAJO: <ul style="list-style-type: none"> — Oportunidad para el control: intrínseco v. extrínseco. — Oportunidad para el uso de habilidades. — Variedad de las tareas» — Feedback de la propia tarea. — Identidad de la tarca.

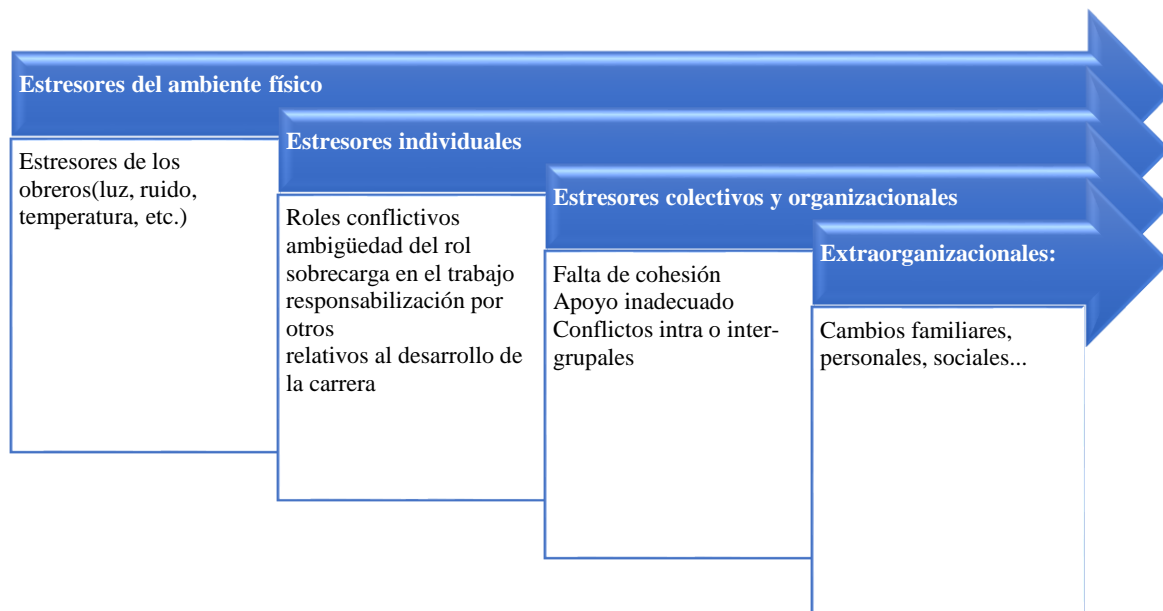
RELACIONES EN EL TRABAJO: — Relaciones con los superiores. — Relaciones con los compañeros. — Relaciones con los subordinados. — Relación con usuarios y clientes. — Relaciones de grupo.
DESARROLLO DE LA CARRERA LABORAL: — Inseguridad en el trabajo. — Transiciones de carrera. — Infra promoción o promoción excesiva.

Fuente: Llaneza (2007)

Estresores

Llaneza (2007) define los estresores como un “conjunto de situaciones físicas o psicosociales de carácter estimular que se dan en el trabajo y que con frecuencia producen tensión y otros resultados desagradables para la persona” (pág. 445)

Gráfico N° 11: Clasificación estresores



Fuente: Llaneza (2007)

Los estresores también pueden ser caracterizados de la siguiente manera:

Tabla N° 6: Estresores

ESTRESORES			
Agudos	Crónicos	Diarios	Catastróficos
<ul style="list-style-type: none"> • Comienzo o desencadenamiento definido. • Corta duración. • Ocurren con poca frecuencia. • Presentan alta intensidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • No tienen inicio definido. • Se repiten con frecuencia. • Pueden tener corta o larga duración. • Pueden ser de baja o elevada intensidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comienzo definido. • Son de corta duración. • Ocurren con frecuencia. • Son de baja intensidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tienen un comienzo definido. • Pueden ser de corta o larga duración. • Ocurren con muy poca frecuencia. • Son de fuerte intensidad.

Fuente: Llana (2007)

El estrés laboral es uno de los problemas relacionados con el binomio salud y enfermedad que más ha interesado a los investigadores en los últimos 20 años, se produce cuando existe un desbalance entre las exigencias de la tarea y la capacidad del trabajador para solucionarlas (Carballo, Román, Rosado, & Rosado, 2014).

Consecuencias del estrés

FISIOLÓGICO	COGNITIVO-EMOCIONAL	CONDUCTUAL
<ul style="list-style-type: none"> • Aumento del ritmo cardíaco y de la presión arterial • Aumento de la frecuencia respiratoria • Aumento de la tensión muscular • Pérdida de la libido o disfunciones sexuales • Aumento en los niveles de adrenalina y noradrenalina • Incremento del azúcar en sangre • Disminución de la activación del sistema digestivo • Incremento del metabolismo basal • Incremento del colesterol y liberación de ácidos grasos en la sangre • Aumento de los niveles de corticoides • Inhibición del sistema inmunológico 	<ul style="list-style-type: none"> • Excesiva preocupación • Dificultad para concentrarse y mantener la atención • Desorientación y/o confusión mental • Pérdida de memoria (olvidos y/o despistes) • Disminución de las habilidades de solución de problemas • Incremento de la emocionalidad negativa (ansiedad, ira, hostilidad, irritabilidad...) • Aumento de la labilidad emocional • Disminución de la autoestima • Aumento de la susceptibilidad y/o vulnerabilidad interpersonal 	<ul style="list-style-type: none"> • Deterioro de las relaciones interpersonales • Agitación motora (hiperactividad) • Explosiones emocionales • Trastornos alimentarios (comer en exceso, falta de apetito...) • Aumento del consumo de tabaco, alcohol, u otras sustancias • Automedicación • Conflictos familiares • Conductas de evitación, aislamiento y retirada social • Absentismo laboral • Aumento de quejas en el trabajo • Disminución del rendimiento laboral • Aumento de la conflictividad laboral

Gráfico N° 12: Consecuencias del estrés

Fuente: Modificado a partir de Cotton (1995); Labrador (1995)& (Otero, 2015)

Efectos del estrés laboral

Se establece efectos en el ámbito personal con dos tipos de consecuencias

- Consecuencias para la salud física. Entre las más destacadas están la sintomatología psicósomática (por ejemplo, cefaleas, problemas gastrointestinales, procesos víricos, desajustes en el ciclo sueño-vigilia, problemas dermatológicos) y las patologías físicas (ej., úlcera péptica, enfermedades coronarias, asma bronquial, impotencia, dolores crónicos, diabetes).
- Consecuencias para la salud mental. Las más importantes son: la irritabilidad, el agotamiento emocional, olvido de cosas importantes (o pérdida de memoria), ideas de cambio radical de vida, posponer de forma reiterada intenciones de acción, sentimiento de urgencia de tiempo, y cinismo y desconfianza (Otero, 2015, pág. 55).

Efectos en el ámbito organizacional

También se determina efectos en el ámbito organizacional presentándose como indicadores:

- Disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas)

- Falta de cooperación con los compañeros
- Aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo
- Necesidad de una mayor supervisión del personal
- Aumento de quejas
- Empeoramiento de las relaciones humanas
- Aumento del absentismo
- Aumento de incidentes y accidentes laborales
- Frecuentes visitas a centros de salud.

Tabla N° 7: Efectos más importantes del estrés laboral

TENSIÓN/MALESTAR	ENFERMEDAD
<p>Fisiológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ritmo del pulso y presión sanguínea • Colesterol y lipoproteínas • Cortisol. glucosa • Secreción de catecolaminas • Funcionamiento intestinal, pulmonar y cardiovascular • Trastornos del sueño • Quejas somáticas 	<p>Fisiológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enfermedad cardíaca • Hipertensión • Accidente cerebral • Ulceras • Artritis • Dolores de cabeza • Trastornos respiratorios • Dermatitis y otros problemas de piel • Diabetes • Enfermedades generales difusas • Visitas médicas frecuentes
<p>Psicológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Insatisfacción laboral • Aburrimiento, ansiedad, depresión e irritación • Pérdida de autoestima profesional y/o personal • Sentimientos de alienación • Tensión, conflictos • Fatiga • Insatisfacción con la vida • Trastornos sexuales 	<p>Psicológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enfermedad mental • Visitas a centros de salud mental • Depresión • Alcoholismo • Adicción a las drogas • Síntomas neuróticos • Trastornos del carácter • Enfermedad psicogénica

<p>Comportamentales y sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoritarismo • Huelgas • Jubilación anticipada o cambio de trabajo • Consumo de cafeína, tabaco • Consumo de drogas o alcohol en el trabajo • Conductas antinormativas • Absentismo • Inadecuado desempeño de roles sociales • Problemas en las relaciones sociales 	<p>Comportamentales y sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Violencia • Conductas antisociales • Delincuencia • Deterioro en relaciones interpersonales • Accidentes y errores con riesgos para uno mismo • Accidentes y errores con riesgos para otras personas • Suicidio
---	--

Fuente: Holt (1993)

La propuesta de Holt, incluye en cada categoría efectos a nivel fisiológico, psicológico y comportamental/social. Así, la categoría malestar/tensión contempla consecuencias fisiológicas (ej., aumento de la presión sanguínea, alteraciones en el funcionamiento intestinal, pulmonar y cardiovascular), psicológicas (ansiedad, depresión, menoscabo de la autoestima, insatisfacción vital, por ejemplo) y comportamentales-sociales (consumo de sustancias, absentismo, problemas relacionales...). En la categoría de enfermedad, y atendiendo de nuevo a los componentes fisiológicos, psicológicos y comportamentales/sociales, incluye “patologías” de mayor gravedad (por ejemplo, enfermedad cardíaca, accidente cerebral, enfermedad mental) (Otero, 2015, pág. 55).

2.4.1.3. Riesgos psicosociales

Definición

Llaneza (2007) los factores de riesgo psicosociales “se hallan prioritariamente en las características estructurales de la organización (estilo de mando, participación de los trabajadores, comunicación, ele.), en las particularidades de la tarca y en el tiempo de trabajo (ritmo de trabajo o presión de tiempos, duración del tiempo de trabajo y organización del tiempo de trabajo)” (pág. 449).

Uribe (2015), considera que los factores psicosociales de riesgo se pueden definir como predictivos, haciéndose referencia a las condiciones de las organizaciones cuando hay una probabilidad de tener efectos o consecuencias lesivas sobre la salud de los empleadores, cuando son componentes con probabilidad de afectarlas de manera negativa, así como el bienestar de estos, porque actúan como desencadenantes del estrés o tensión laboral. En conclusión, son negativas porque afectan a la salud psicológica y física causado por las jornadas laborales excesivas, la falta de control, la intensidad en el ritmo de trabajo, rotación, problemas de comunicación organizacional, imprevisibilidad de horarios, sobrecarga de trabajo y ambigüedad de roles. El riesgo psicosocial puede afectar al trabajador cuando los procesos implicados y los entornos inician en el trabajo, causando desequilibrio entre los requerimientos de la tarea y las capacidades, en pocas palabras se le entienden como efecto negativo de carácter psicológico.

Los riesgos o factores de riesgo psicosociales se han definido por la OIT (1986) citado Llaneza (2007) “como las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia" (Llaneza, 2007, pág. 394)

Los factores de riesgos psicosocial se definen como “aquellos elementos comprendidos dentro de las condiciones de trabajo directamente relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo” (Menéndez, Fernández, Llaneza, & Vázquez, 2009, pág. 496).

Los factores de riesgo psicosocial no están en la mente del trabajador, forma partes de las condiciones del trabajo y deben considerarse en la evaluación integral de los riesgos.

Consecuencias

Los daños a la salud de los trabajadores pueden ocasionar según Llaneza (2007) son los siguientes:

- La insatisfacción laboral y el absentismo

- un difícil reconocimiento en el actual nivel preventivo de las empresas.
- Un confuso diagnóstico denominado de forma genérica la mayoría de las veces como depresión (pág. 449).

Los factores de naturaleza psicosocial generan según Menéndez, Fernández, Llana, & Vázquez

- Disfunciones en el ámbito laboral:
 - Sobre la calidad del producto.
 - Sobre la cantidad de producción.
 - Incremento del absentismo y número de bajas.
 - Movilidad interna.
 - Abandono de la empresa.
 - Aumento de la siniestralidad laboral.
 - Resistencia al cambio.
 - Conflictos.
- Disfunciones en la vida familiar y social

2.4.1.4. Salud ocupacional

Definición

La salud ocupacional es aquella que tiene como finalidad promover y mantener el más alto grado de bienestar social, mental y físico de los trabajadores en todas las profesiones (Carballo, Román, Rosado, & Rosado, 2014).

La Organización Mundial de Salud citado por Parra (2011) define la salud ocupacional como “una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo”.

La Salud ocupacional tratada de manera multidisciplinaria para proteger el bienestar de los trabajadores, procura promover el trabajo seguro y sano, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo, al realzar el bienestar físico, mental o social de los trabajadores (Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social; Ministerio de Educación; Instituto Nacional de Educación Tecnológica, Organización Internacional del Trabajo, 2014).

La salud laboral “se preocupa de la búsqueda del máximo bienestar posible en el trabajo, tanto en la realización del trabajo como en las consecuencias de éste, en todos los planos, físico, mental y social” (Parra, 2003)

Importancia

La salud ocupacional busca fortalecer que los trabajadores lleven vidas social y económicamente productivas y contribuyan de forma efectiva al desarrollo sostenible, también promueve el enriquecimiento humano y profesional del trabajador (Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social; Ministerio de Educación; Instituto Nacional de Educación Tecnológica, Organización Internacional del Trabajo, 2014).

2.4.1.5. Administración de Recurso Humano

Para (Barquero, 2015) en la Administración de Recurso Humano existen aspectos de la organización tales como:

- Organigramas.
- Análisis del flujo de comunicación.
- Análisis de la carga de trabajo
- Dimensionamiento de plantillas.
- Valoración de puestos.

Por lo tanto, la Administración de Recurso Humano en cuanto a la mejora cualitativa de los recursos humanos: formación, adiestramiento, selección, incorporación, siendo quizá el campo que más se conoce. Dentro de ese proceso de incorporación de la persona al puesto hay una labor de selección/orientación dependiendo de a que parte se esté asesorando. Si se asesora a candidatos que van a incorporarse a un puesto de trabajo se realiza una labor de orientación. Para ello hemos de conocer aspectos de selección, de evaluación, aspectos de puestos de trabajo y de la empresa, cultura organizativa, entre otros.

2.4.1.5.1. Gestión administrativa

El investigador (Ramírez, 2014) señala que la gestión administrativa es importante para el control de las operaciones fundamentales, que se enfrentan a obstáculos cuando existen errores administrativos, para fortalecer su interface de gerenciamiento y promover una organización más eficiente, la división de gestión administrativa no sólo ha creado una estable plataforma administrativa, sino que también trabaja en relación con los otros departamentos para asegurar que las diversas actividades de cooperación internacional avancen sin problemas.

Las operaciones de gestión administrativa se enfocan primordialmente en la administración de los recursos humanos y la administración de los asuntos generales y archivos a fin de:

- Elevar la calidad de la fuerza laboral.
- Establecer un abarcador sistema de administración de personal.
- Mejorar el mecanismo de operaciones de personal.
- Expandir el servicio de jóvenes
- Mejorar niveles de adquisición.
- Proceso de documentación.

2.4.2. Variable dependiente

2.4.2.1. Compromiso organizacional:

Definición

Amorós (2007) “se refiere al grado en que un empleado se identifica con una organización específica y con sus metas, además su deseo por quedarse en ella como integrante. Las investigaciones muestran que existe una relación negativa entre el compromiso organizacional y el ausentismo y la rotación, sobre todo de este último» pues demuestra ser un mejor indicador de la rotación que la satisfacción en el puesto” (pág. 73).

El compromiso organizacional para Robines (2005) “es el grado en el que un empleado se identifica con una organización en particular y sus objetivos, y desea mantener su membresía en la organización” (pág. 346).

Mowday et al. (1979) citado por Newell (2003) definían el compromiso organizacional como “la fuerza relativa de la identificación de un individuo con la implicación en una organización”.

Medina (2001, pág. 229) hace mención de las definiciones de compromiso organizacional de Porter, Steers, Mowday y Boulian (1974) y Mowday, Steers y Porter (1979) estos autores lo entienden como la fuerza relativa de la identificación de un individuo con y en una organización concreta, y se caracteriza por una fuerte creencia, aceptación e internalización de las metas y valores de la organización, la disposición a esforzarse por la organización y un fuerte deseo de permanecer como miembro de ésta.

Newell (2003) el compromiso organizacional se refiere esencialmente “a la actitud de un individuo hacia una organización, y consiste en una convicción en los objetivos, y una aceptación de los mismos, así como en una voluntad de esfuerzo considerable a favor de la organización y un fuerte deseo de mantener la participación en la misma” (pág. 30).

Uribe (2014) lo define como el “Grado en el cual los valores y metas de los trabajadores son congruentes con los de la organización donde trabajan, lo cual propicia que ellos se comprometan con la organización”.

Para Buchanan (1974) citado por Medina (2001, pág. 229) supone un vínculo afectivo hacia las metas y valores de la organización, hacia el rol del sujeto en relación a esas metas y valores y hacia la organización, aparte del valor meramente instrumental que de por sí tiene la organización.

O'Reilly y Chatman (1986) citado por Medina (2001, pág. 229) lo entienden como la unión psicológica entre el empleado y la organización basado en la internalización, identificación y conformidad

Llapa, Trevizan, Shinyashiki, & Mendes (2009) consideran que “el compromiso puede ser conceptualizado de dos formas: (1) Cosmopolitan integración, grado en el cual el individuo es activo y se siente parte de los variados niveles de una organización, especialmente en los niveles

más altos, (2) organizational introduction, grado en el cual el individuo incorpora una variedad de cualidades y valores organizacionales aprobados”.

Los autores (1991) definen el compromiso organizacional como “un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización”

El compromiso organizacional es un predictor del desempeño y contribución del talento humano, constituyéndose en una respuesta global y duradera a la organización, aunque un empleado se encuentra insatisfecho con su puesto se puede considerar como algo temporal, pero en cambio sentirse insatisfechos con la organización cambia completamente el panorama y el compromiso que se tenga con los fines y objetivos trazados, siendo muy probable la renuncia e inadecuado desempeño laboral.

El compromiso organizacional se define también en términos de actitudes, como un deseo de seguir siendo miembro de una organización, con la disposición de realizar un esfuerzo extraordinario en beneficio de la misma, reconoce sus valores y las metas, también los acepta, también se considera como estado psicológico, pero en general los conceptos consideran que es vínculo o lazo del individuo con una institución. Es una actitud que refleja lealtad y es proceso continuo mediante el cual se expresa preocupación por la empresa, su éxito y bienestar continuo.

Objeto del compromiso organizacional

Ruiz (2013) “el objeto del compromiso puede ser hacia una persona, una institución o una meta. No tienen por qué ser excluyentes los objetos del compromiso, pero lógicamente van a variar respecto a la naturaleza del vínculo generado” (pág. 70).

Importancia del compromiso organizacional

El compromiso organizacional según Robbins (2005) “conduce a niveles más bajos, tanto de ausentismo como de rotación y, de hecho, es un mejor indicador de la rotación que de la satisfacción en el trabajo. El motivo porque es una respuesta más global y duradera a la organización que la satisfacción con un trabajo en particular” (pág. 346).

Variables del compromiso organizacional

Se señalan tres tipos de variables: organizacionales; personales y del entorno (Meyer y Allen, 1997).

Variable organizacional

Ruiz (2013) “entre las primeras se destacan: la naturaleza del trabajo, la descripción del puesto, las políticas de recursos humanos, la comunicación, el grado de participación en la organización y los estilos de liderazgo de los directivos” (pág. 71).

Variables personales

Ruiz (2013) “entre las personales se señalan: edad, género, antigüedad en el cargo, expectativas en el trabajo, valores respecto al trabajo, responsabilidades familiares, afectividad y motivación” (pág. 71).

Variables del entorno

Ruiz (2013) “Entre las del entorno se identifican algunas tales como las oportunidades laborales” (pág. 71).

Contrato psicológico

McNeil (1985) citado por Ruiz (2013) denomina contrato psicológico “el que se produce entre las personas y las empresas pudiendo ser de naturaleza transaccional o relacional. Los contratos psicológicos relacionales darían pie a un tipo de compromiso normativo, más basado en una relación estable y que serían diferentes del tipo de compromiso de mero cumplimiento que suponen las relaciones más transaccionales que por su naturaleza predisponen a una relación más a corto plazo y más centrada en criterios oportunistas o meramente económicos” (pág. 71).

Factores que influyen el compromiso

Eby et al. (1999) citado por Newell (2003) mencionan los siguientes factores que influyen en compromiso:

Tanto el contenido de un empleo (por ejemplo, las características de una tarea) y el contexto en el que se realiza aquél (por ejemplo, la satisfacción con la supervisión y la paga) influyen en el compromiso afectivo, así como en la satisfacción con el empleo y en la motivación intrínseca. Dicho de otro modo, los aspectos intrínsecos y extrínsecos del contexto de trabajo de una persona influyen en el compromiso afectivo. Diseñar un trabajo con más potencial de motivación (es decir, aumentar la variedad de habilidades y la responsabilidad), así como establecer programas que mejoren la percepción de la concesión de responsabilidades y del trato justo (por ejemplo, programas de implicación del empleado) ayudará a mejorar los sentimientos de compromiso organizacional afectivo (pág. 30)

Confianza

Entre los factores se menciona la confianza Newell (2003) “el hecho de que el compromiso afectivo recibe la influencia de las percepciones del trato justo hace pensar que la confianza es un factor importante”.

Nyhan (1999) citado por Newell (2003) identifica tres intervenciones que generan Confianza: participación en la toma de decisiones, concesión de responsabilidades al empleado y retroalimentación por parte de los empleados y a estos mismos” (pág. 30)

Factores personales

Entre los factores se pueden citar:

- Género
- Edad
- Educación

Factores situacionales

Entre los situacionales Harrison y Hubbard (1998) citado por Rodríguez (2014) señalan los siguientes:

Características del trabajo

Según Rodríguez (2014) la satisfacción hacia el trabajo es un antecedente del compromiso. Además, la pertenencia o estar insertos dentro de grupos de individuos altamente comprometidas.

Características de la organización

En estos se puede citar la eficiencia organizacional y adaptabilidad.

Experiencias laborales ocurridas durante la vida laboral del trabajador.

Entre éstas se hallan las conductas de supervisión de los jefes o la participación en la toma de decisiones (Rodríguez, 2014).

Clasificación del compromiso

Morrow (1983) citado por Medina (2001) realiza una clasificación significativa sobre el compromiso justamente donde nace el compromiso organizacional

a) Compromiso centrado en los valores.

Se refiere al valor intrínseco del trabajo como fin en sí mismo. Es entendido como un valor personal y como una dimensión de personalidad (la ética protestante hacia el trabajo).

b) Compromiso centrado en la carrera profesional

Según Medina (2001) en función de la importancia concedida a la carrera profesional. Aquí se incluye la importancia o relevancia de la carrera (Grennhaus, 1971) y el compromiso hacia la profesión.

c) Compromiso centrado en el trabajo

Relacionado con el grado de absorción diaria de la actividad laboral y el grado en que el trabajo es un aspecto central en la vida. Incluye la implicación en el trabajo (Lodahl y Kejner, 1965), la adhesión o apego al trabajo (Koch y Steers, 1978) y el trabajo como interés central en la vida (Dubin, 1956). Las personas comprometidas con el trabajo mantienen un fuerte sentido del deber hacia su trabajo y sitúan el valor intrínseco hacia éste como un interés central en la vida (Medina, 2001).

d) Compromiso centrado en la organización

Relacionado con la devoción y lealtad hacia la organización. Los enfoques principales han sido el calculativo y el actitudinal (Medina, 2001)

e) Compromiso centrado en el sindicato

Es definido por la devoción, lealtad y participación en el sindicato (Medina, 2001)

Perspectivas relacionadas con el compromiso organizacional

Las investigaciones se han basado, en dos perspectivas: la conductual y la actitudinal.

Perspectiva conductual

La perspectiva conductual (compromiso conductual) pone el énfasis en los indicadores observables del compromiso (conductas que exceden las expectativas de rol) y es entendido como el resultado de la acumulación de beneficios por pertenecer a la organización en relación a los costes percibidos por su abandono. Los estudios se han centrado en la identificación de las condiciones bajo las cuales una conducta, una vez realizada, tiende a ser repetida, así como los efectos de esta conducta sobre el cambio de actitud (O'Reilly y Caldwell, 1986) (Medina, 2001, págs. 230 - 231).

Perspectiva Actitudinal

En la perspectiva actitudinal se subraya la fuerza de la implicación y la identificación de un individuo con una organización y se centra en factores relacionados con la creencia en las metas y con la interiorización de los valores de la organización, con la disposición a realizar esfuerzos en beneficio de la organización y con el deseo de permanecer en ésta. Se trata de una unión afectiva e identificación psicológica con una organización (Mowday et al., 1982) (Medina, 2001, págs. 230 - 231).

Desarrollando un análisis comparativo entre ambas perspectivas el compromiso actitudinal que se centra en los procesos que generan las opiniones que tienen las personas acerca de la organización y la percepción por parte del personal sobre la congruencia entre sus valores y metas, en cambio el conductual se relaciona con los procesos que motivan a las personas a unirse a la institución y como negocian/gestionan su relación con la misma.

Componentes del compromiso organizacional

El compromiso organizacional une diversos aspectos relacionados con el apego afectivo a la organización, con los costos percibidos por el trabajador cuando deja la misma y con la obligación de continuar, así surgen los siguientes componentes citados por Rocha & Böhrh (2004):

Identificación: El trabajador acepta las metas de la organización, llegando a tener las mismas creencias, propósitos, objetivos, ideas que los de la empresa.

Membresía: Se basa en el deseo de permanecer como miembro, con un sentimiento de pertenencia hacia la organización siendo parte de la misma.

Lealtad: Se basa en el cumplimiento y respeto hacia la organización mediante acciones dirigidas a defenderla.

Tipos o niveles de compromiso organizacional

Meyer y Alén (1991/1993) citados por Rodríguez (2014) y Loli (2007) mencionan tres niveles o tipos:

1) Compromiso afectivo:

Se fundamenta en los lazos emocionales que construyen con la organización al satisfacer sus necesidades y expectativas. (Loli, 2007)

La adhesión emocional del empleado hacia la empresa, adquirido como consecuencia de la satisfacción por parte de la organización de las necesidades y expectativas que el trabajador siente (Rodríguez, 2014).

2) Compromiso de continuación

Es la conciencia de la persona respecto a la inversión en tiempo y esfuerzo que se perderían si dejará la organización para lograr otro empleo o puesto de trabajo (Loli, 2007)

Surge como resultado de la inversión de tiempo y esfuerzo que la persona ha logrado por su permanencia en la organización y que perdería si abandona el trabajo. En sociedades con altos índices de desempleo existe un bajo grado de compromiso de continuación (Rodríguez, 2014).

3) Compromiso normativo

Definido también como deber moral o gratitud que siente el trabajador que debe responder de manera recíproca hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos (trato personalizado, mejoras laborales, etc.) (Rodríguez, 2014).

Se define como la creencia en la lealtad a la organización en correspondencia a ciertas prestaciones (Loli, 2007)

En este sentido, los empleados no sólo deben tener un contrato laboral, sino que se debe implantar un contrato afectivo psicológico entre el nuevo empleado y la misión y visión de la empresa (Rodríguez, 2014).

Un alto grado de compromiso puede ocasionar también consecuencias negativas para la organización como inflexibilidad, rechazo a las innovaciones, inadecuada adaptación a los

cambios que puede llevar a un deficiente desarrollo y crecimiento de la organización (Rodríguez, 2014).

Los bienes y su relación con los tipos de compromiso

Ruiz (2013) lo hacen partiendo de la clasificación de bienes que hace Aristóteles y encuentran un paralelismo con la clasificación de los tipos de compromiso realizada por Meyer y Allen (1991).

Tipos de compromiso y clasificación de bienes

Tabla N° 8: Tipos de compromiso

Tipos de compromiso del compromiso Meyer y Herscovitch, 2001 (pg. 308)	Tres clases de bienes humanos por Aristóteles (S.IV. a.C.)
De continuidad Los individuos se comprometen al valorar el coste de oportunidad de dejar de hacerlo	Bienes útiles Las personas persiguen bienes externos buscando la utilidad que les reporta (recompensa)
Afectivo Un estado mental caracterizado por el deseo de comprometerse (p.ej. mantener el empleo, conseguir metas para la empresa, etc.)	Bienes placenteros Las personas persiguen bienes buscando la atracción o el placer que les produce (satisfacción)
Normativo Sienten la obligación moral de comprometerse	Bienes morales Las personas persiguen bienes del alma para la consecución de su excelencia personal (plenitud humana)

Fuente: Ruiz (2013) basado en González y Guillén (2008)

Las tres dimensiones del compromiso en relación a otros elementos

Tabla N° 9: Dimensiones del compromiso en relación a otros elementos

Tipo de compromiso	Características	El individuo	Tipo de contrato psicológico	Valores	Resultados

De continuidad	Se siente obligado, por ejemplo por el sueldo que percibe.	“tiene” que estar en la organización Juicios más racionales (coste personal de abandono)	Transaccional (coste de oportunidad ligada a pertenencia)	Mera aceptación o sometimiento a los valores de la empresa (incluso pueden ser contrarios pero se “aceptan” a cambio del salario)	Desempeño al mínimo Absentismo (físico o psicológico) Rotación (o intención de abandono)
Afectivo	Aparecen sentimientos de pertenencia, afecto, alegría.	“quiere” estar en la organización Enfoque más emocional	Relacional (vínculo emocional)	Identificación y congruencia entre valores de la persona y de la organización	Aceptación del cambio Satisfacción laboral Iniciativa Espíritu cooperativo Deseo de permanencia
Normativo	Lealtad, sentirse de fondo obligado	El individuo está “determinado” a contribuir a los fines de la organización Se desarrolla la firme determinación de ser leal Deber moral (no hace falta que esté presente lo afectivo, aunque si está es de ayuda)	Relacional (fidelización) (vínculo racional)	Se produce el compromiso moral mediante la identificación con los fines y objetivos de la organización (se interiorizan los valores y misión de la organización)	Contribución a los objetivos Implicación con la misión Ayuda al desarrollo de otras personas (más allá de la mera cooperación) Prescriptor de la empresa (deseo de que otros vengan a la empresa)

Fuente: Ruiz (2013) basado en González y Guillén (2008)

2.4.2.2. Clima Laboral

Definición

El clima organizacional se caracteriza por ser un conjunto de elementos que se encuentran presentes en los contextos laborales (Pedraza, Socarrás, Jiménez, & Romero, 2014).

Domínguez, Ramírez, & García (2013) considera que el clima organización se fundamenta en las percepciones individuales, son los patrones recurrentes de comportamientos, sentimientos y actitudes que caracterizan la vida de una organización, se hace referencias a las situaciones actuales y los vínculos con los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral.

Chiavenato & Colbs (2001) definen el clima organizacional como la propiedad del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización.

Goncalves (2000) menciona que el clima organizacional dentro de las organizaciones se refleja en las estructuras organizacionales, los modos de comunicación, el tamaño de la organización, los estilos de liderazgo.

El clima organizacional en conclusión es conjunto de percepciones globales que las personas tienen de su ambiente laboral, reflejan la interacción entre las características personas de la institución.

Importancia

La importancia radica en que intervienen en la conducta del trabajador, la cual se ve influida por la percepción que se tenga de su organización, así se establece la motivación del trabajador para desarrollar una tarea, los ambientes laborales tensos inciden de forma directa en todas las dimensiones que conforman el clima laboral como las relaciones interpersonales, liderazgo, comunicación, entre otras (Pedraza, Socarrás, Jiménez, & Romero, 2014).

2.4.2.4. Cultura organizacional

Definición

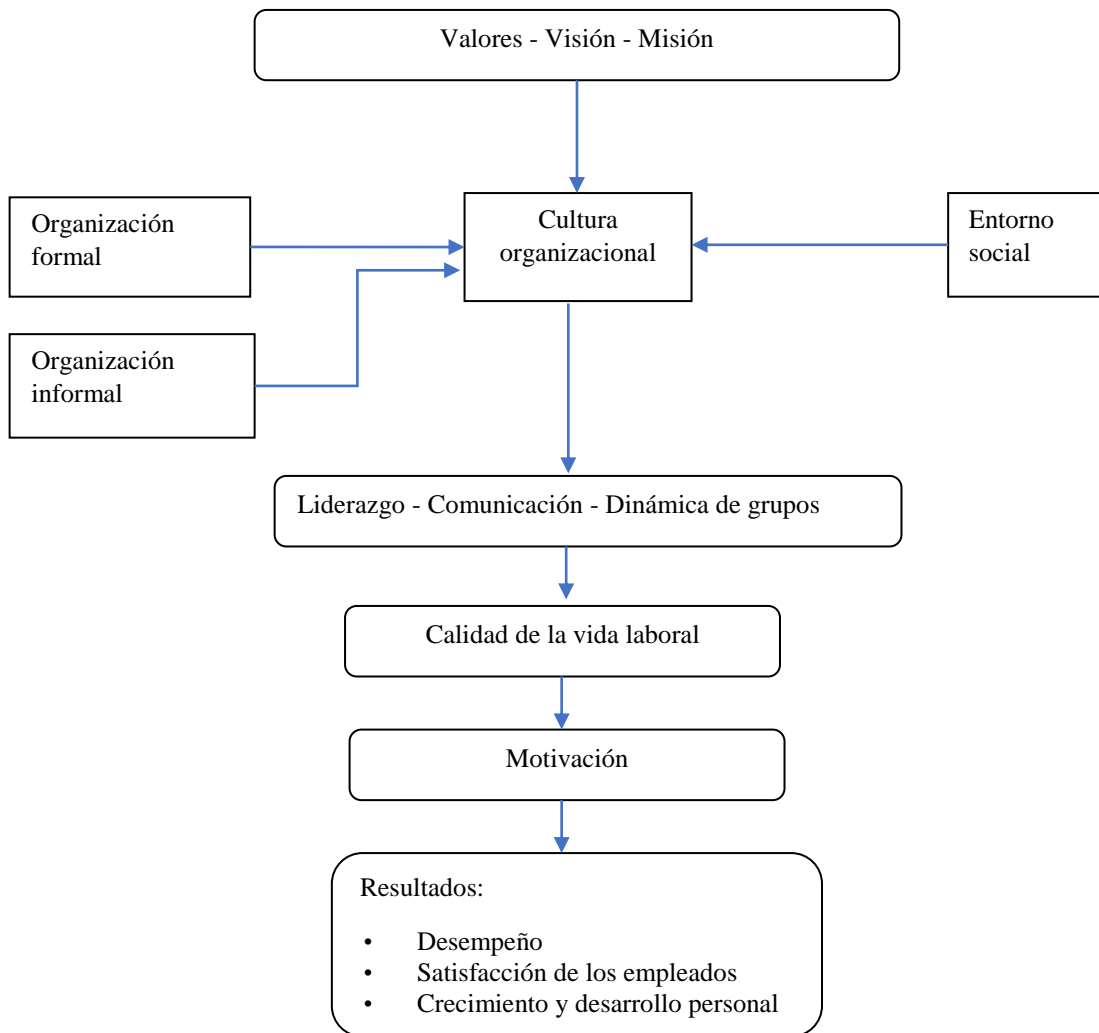
El concepto de cultura organizativa según Gan y Berbel (2007) se utiliza “para definir al conjunto de normas, valores y formas de pensar que caracterizan la actividad (el día a día) de una organización o empresa” (pág. 47).

La cultura organizacional para Chiavenato (2007) representa las normas informales, no escritas, que orientan el comportamiento de los miembros de una organización en el día a día y que dirigen sus acciones en la realización de los objetivos organizacionales. Es el conjunto de hábitos y creencias establecidos por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización. La cultura organizacional refleja la mentalidad que predomina en la organización (pág. 84).

Cole (2001) considera la cultura organizacional como una compilación de valores esenciales compartidos, los cuales proveen mensajes explícitos e implícitos de los comportamientos preferidos en la organización.

Para Robbins (2004) la cultura organizacional se le puede definir como un sistema de significados compartidos por los miembros de una organización, que la distinguen de otras. Dicho de otro modo, es un conjunto de características básicas que valora la organización. Para agregar que la cultura organizacional es la que representa a toda la organización. Esto no significa que no puedan existir subculturas. Una cultura dominante expresa los valores centrales que comparten la mayoría de los miembros de la organización.

Gráfico N° 13: Cultura organizacional



Fuente: Alles (2007)

La cultura organizacional es considerada como Alles (2007) como el “conjunto de supuestos, convicciones, valores y normas que comparten los miembros de una organización. Esta cultura puede haber sido creada en forma consciente por los directivos y/o fundadores o, sencillamente, haber evolucionado con el curso del tiempo. La idea de cultura organizacional es un tanto intangible, no podemos tocarla ni verla, pero está presente y es muy fuerte” (pág. 58).

La cultura organizativa son las normas, valores, enfoque y actuación determinada por una variedad variables que ocurren dentro de cualquier organización. Esta se genera y modifica desde el momento que se crea una empresa u organización. Todos los implicados en la organización condicionan su tipo e influyen en ella, relacionada con el poder, estatus jerárquico y funcional de las personas.

2.4.2.4. Integración

Definición

Según (Reyes Ponce) señala que “Integrar, obtener y articular todos los elementos humanos y materiales que la organización y la planeación dicen como necesarios para el funcionamiento adecuado de un organismo social”. Así mismo dice que, “Su importancia depende en mayor parte de la teoría señalada en la etapa estática o constructiva, tenga la eficiencia prevista y planeada. Es decir es el punto de contacto con lo estático y lo dinámico, en otras palabras lo teórico y lo práctico. Por lo tanto es una función permanente, ya que integra el organismo tanto para proveer a su crecimiento normal y sus ampliaciones”. (pág. 295)

2.5. Hipótesis

El síndrome de burnout se asocia al compromiso organizacional en el personal administrativo de los centros de educación superior.

2.6. Señalamiento de variables

Variable independiente: Síndrome de burnout

Variable dependiente: Compromiso organizacional

Termino de relación: influye

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la investigación

El enfoque del estudio es cualitativo – cuantitativo porque permitió el análisis y sistematización del problema, fundamentado en aspectos cuantificables evaluando la situación actual del síndrome de burnout y el compromiso organizacional.

Cualitativo: Porque ayuda al estudio del problema buscando elaborar el análisis situacional de la variable independiente y dependiente determinando como se presenta el síndrome de burnout en el personal administrativo, para la evaluación de sus causas y consecuencias según los datos obtenidos el estudio de campo.

Cuantitativo: Ayuda a la cuantificación de resultados estadísticos obtenidos de aplicación de los test utilizados para la evaluación del síndrome de burnout y el compromiso organizacional, basado en la presentación de frecuencias y porcentajes del número de personas con este padecimiento.

3.2. Modalidad

Investigación bibliográfica

La investigación bibliográfica se fundamenta en la conceptualización de las variables independiente y dependiente, que ayuda al análisis científico del síndrome de burnout y el compromiso organizacional a través de conceptos, componentes y determinación de características específicas para la construcción de datos documentales obtenidos de estudios y publicaciones de varios autores especializados en el tema de estudio de libros, revistas, páginas web, tesis que se han preocupado en la incidencia de la problemática en el talento humano.

Investigación de campo

La investigación de campo se aplicó para recolección de datos en el mismo lugar donde se produce el problema en este caso las instituciones de educación superior, de manera específica con el personal administrativo, por lo cual el investigador acudió a las mismas teniendo contacto directo con los involucrados.

3.3. Nivel o tipo

3.3.1. Investigación exploratoria:

Se utilizó para el análisis del problema considerando que es un tema con limitada información acerca de la relación entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional, que requiere una recopilación de datos para conocer las afectaciones que ha tenido en el personal administrativo de las instituciones de educación superior, que ha sido un tema poco estudiado en la actualidad.

3.3.2. Investigación descriptiva:

Este tipo de investigación busca el análisis de la problemática determinando la situación actual del síndrome de burnout y el compromiso organizacional, evaluando lo que ocurre en las universidades de la ciudad de Ambato considerando las opiniones del personal administrativo.

3.3.3. Investigación correlacional:

Este estudio tiene como finalidad la correlación de las variables de investigación, específicamente se realizará la comprobación estadística entre síndrome de burnout y el compromiso organizacional aplicados los cuestionarios con escala seleccionada, cuantificando los datos obtenidos estableciendo relación entre las variables.

3.4. Población y muestra

Población

La población de estudio es el personal administrativo de las instituciones de educación superior.

Muestra

Para poder determinar la muestra se procede a calcular con la información proporcionada por la Instituciones de Educación Superior (Universidades) del cantón Ambato el tamaño de la población de los funcionarios administrativos que colaboran en las IES es de 966 empleados según la investigación de campo realizada. De acuerdo a la información obtenida se puede delimitar que el tamaño de la población es muy amplio, por lo cual para poder realizar la investigación de campo se procede a obtener una muestra representativa. En esta investigación se empleó la técnica de muestreo probabilístico simple, que según el autor (Münch & Angeles, pág. 98) describe que, “este parte de la suposición de que cada elemento de la población tiene la misma probabilidad para ser seleccionado en la muestra”, y se utilizara la fórmula finita porque (...) se conoce cuantos elementos tiene la población.

Fórmula finita:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{Z^2 \cdot P \cdot Q + N \cdot e^2}$$

Donde:

n= (?) es el tamaño de la muestra;

Z= (1.96 tabla de distribución para 95% de confiabilidad) es el nivel de confianza;

P= (0.50) es la variabilidad positiva;

Q= (1-0.50) es la variabilidad negativa;

N= (966) es el tamaño de la población;

e= (5%) es el error de estimación.

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (966)}{(1.96)^2 (0.5) (0.5) + (966) (0.05)^2}$$

n= 275 Cuestionarios de la Encuesta al personal Administrativo de las IES.

3.5. Operacionalización de variables

Variable independiente: Síndrome de burnout

Tabla N° 10: Operacionalización Variable independiente: Síndrome de burnout

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas e instrumentos
El síndrome de burnout es una respuesta al estrés crónico en el trabajo con consecuencias negativas a nivel individual y organizacional, se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental, en las cuales las personas pierden interés y motivación en las tareas, el sentido de responsabilidad tiene tres dimensiones cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y disminución de realización personal.	Agotamiento emocional	Alto Medio Bajo	<ul style="list-style-type: none"> • Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo • Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado • Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender • Siento que mi trabajo me está desgastando • Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo 	Cuestionario MBI. Maslach "Burnout" Inventory (Maslach y Jackson, 1981)
	Despersonalización	Alto Medio Bajo		
	Disminución de la Realización personal	Alto Medio Bajo		

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Variable dependiente: Compromiso organizacional

Tabla N° 11: Operacionalización Variable dependiente Compromiso organizacional

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas e instrumentos
<p>El compromiso organizacional es el grado en que un empleado se identifica con los objetivos y metas de la organización, desea mantener su membresía y ser leal a la misma</p>	Identificación	Alto Medio Bajo	<ul style="list-style-type: none"> • En realidad siento como si los problemas de esta organización fueran los míos. • No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización • No me siento emocionalmente ligado a la organización • Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto. 	<p>Escala de Compromiso organizacional de Meyer, Allen & Smith (1993)</p>
	Membresía	Alto Medio Bajo		
	Lealtad	Alto Medio Bajo		

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

3.6. Recolección de información

Preguntas Básicas	Explicación
¿Por qué?	Conocer la situación del personal con respecto al síndrome de burnout
¿De qué personas?	Personal administrativo
¿Sobre qué aspectos?	Síndrome de burnout Compromiso organizacional
¿Quién?	Investigador
¿Cuándo?	Agosto 2017 a enero 2018
¿Dónde?	Instituciones de educación superior
¿Cuántas veces?	Dos veces
¿Qué técnica de recolección?	Escala de Compromiso organizacional de Meyer, Allen & Smith (1993) Cuestionario MBI. Maslach "Burnout" Inventory (Maslach y Jackson, 1981)
¿Con qué?	Cuestionarios
¿En qué situación?	Presencia de signos burnout en el personal

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Técnicas e instrumentos

Para la medición de las variables se utilizaron los siguientes instrumentos que posteriormente se relacionaran estadísticamente.

Escala de Compromiso organizacional de Meyer, Allen & Smith (1993): El cual consta de 18 ítems que abarcan los tres componentes del compromiso organizacional se mide mediante una escala que se encuentra entre las opciones de acuerdo y desacuerdo.

Cuestionario MBI. Maslach "Burnout" Inventory (Maslach y Jackson, 1981)

En estudio también se utilizó este cuestionario MBI ha sido uno de los empleados siendo una de las pruebas más potente de estas décadas. El MBI según SECPAL (2008) consta de tres dimensiones o escalas a evaluar:

- Cansancio emocional: reducción de recursos emocionales y sentimiento de que no tenemos nada que ofrecer al otro desde el punto de vista psicológico.
- Despersonalización: desarrollo de actitudes negativas y de insensibilidad (paciente/familia y equipo).
- Falta de autorrealización personal: evaluación negativa de uno mismo y de su labor (pág. 34).

La prueba tiene 22 ítems en forma de afirmaciones sobre las actitudes y sentimiento del profesional, establecida mediante una escala conocida como Likert de frecuencia 0 (nunca) a 6 (todos los días).

Según las puntuaciones o valores se obtienen de sumar todos los puntos o grados de frecuencia anotados en los elementos correspondientes a cada una de ellas.

1. Cansancio emocional (CE): puntuación máxima 54.
2. Despersonalización (DP): puntuación máxima 30.
3. Realización personal (RP): puntuación máxima 48.

Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome.

3.7. Procesamiento y análisis

El procesamiento de datos se realizó a través de los siguientes pasos:

- a) Se definió las técnicas e instrumentos de investigación requeridos
- b) Se investigaron las mejores opciones en test y herramientas para conocer la problemática
- c) Se validaron los cuestionarios mediante la comprobación de su aplicación en otros estudios e investigaciones buscando las recomendaciones más relevantes.

- d) Se realizó una ficha para seleccionar los test adaptándose al medio de las organizaciones estudiadas.
- e) Se diseñaron los instrumentos para la recolección de datos
- f) Se aplicaron los cuestionarios con el personal administrativo en base a las indicaciones especificadas en el instrumento.
- g) Se incluyeron los datos estadísticos en el programa IBM SPSS para su análisis estadístico de frecuencias y porcentajes y desarrollar la relación estadística entre preguntas
- h) Se grafican los resultados en pasteles para la determinación de porcentajes de riesgo de Burnuot y establecer el nivel de compromiso organizacional del personal.
- i) Se elaboró la comprobación de hipótesis a través de la correlación de las variables de investigación utilizando el análisis de correlación.
- j) Se desarrollan las conclusiones y recomendaciones sistematizando los datos obtenidos

3.7.1 Validación de Instrumentos de Recolección de Información

Al referirnos a la validación de los instrumentos se debe tener claro que está compuesta por dos partes: la primera la validez que es si el instrumento permite medir lo que en verdad se quiere y la según la confiabilidad que consiste en la repetición del instrumento aplicado en otras investigaciones o en la misma. Para el caso de estudio se utilizó dos instrumentos el primero que fue un cuestionario compuesto por 22 ítems los mismos que tenían una escala de 6 cuyos extremos eran Nunca y Todos los días, el mismo que ya validado y aplicados en varias investigaciones pasadas por lo cual no fue necesario realizar el proceso de validación. En cuanto al instrumento para medir el compromiso organizacional este estuvo compuesto por 18 ítems los mismos que tenían una escala en sus extremos G-Totalmente en desacuerdo y A-Totalmente de acuerdo y la opción neutral, este tubo otro tratamiento, la validez de los constructos se realizó por “validación por expertos”, que consistió en imprimir tres juegos del instrumento y aplicarlos a los docentes con mayor conocimiento en el área de estudio para que puedan revisar, aprobar y sugerir si e debía hacer cambios. En el caso el instrumento fue aceptado por los tres docentes pro lo cual se validó los constructos que fueron sustentados por el marco teórico (Fernández, Hernández, & Baptista, 2010).

Por otra parte la confiabilidad se realizó aplicando una prueba piloto al 10% de la población y los datos arrojados se ingresaron en el software SPSS Statistics versión 23.0 en donde se procedió a buscar si existía consistencia interna entre los ítems por medio del índice de Alfa de Cronbach que según criterios de varios autores para que un instrumento sea confiable el porcentaje mínimo aceptable es de 0,70(70%) y mientras se acerque a “1” mejor es el grado de confiabilidad, por otra parte, si fuera menor al porcentaje de aceptación sea se debe reestructurar y no es aceptado (Fernández, Hernández, & Baptista, 2010).

Procesamiento

El procedimiento de los datos se realizó una vez ingresados al software SPSS Statistics versión 23.0, ello se muestra en la Tabla # 10.

Tabla N° 10: NUMERO DE ÍTEMS

		N	%
Casos	Válido	28	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	28	100,0

Fuente: SPSS

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Calculo global o general

Al realizar el cálculo del coeficiente de alfa de Cronbach el valor obtenido fue de 0,876 (87,7%) lo cual es alto por estar cercano a “1”, lo cual se cumple por lo criterios anteriormente mencionado, con ello se afirma que el instrumento para medir comportamiento organización es confiable y ya se contó con la validación total de instrumento, por lo cual se procedió aplicar a toda la población de estudio según muestra la Tabla # 11.

Tabla N° 11: Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	18

Fuente: SPSS

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1. Análisis del compromiso organizacional

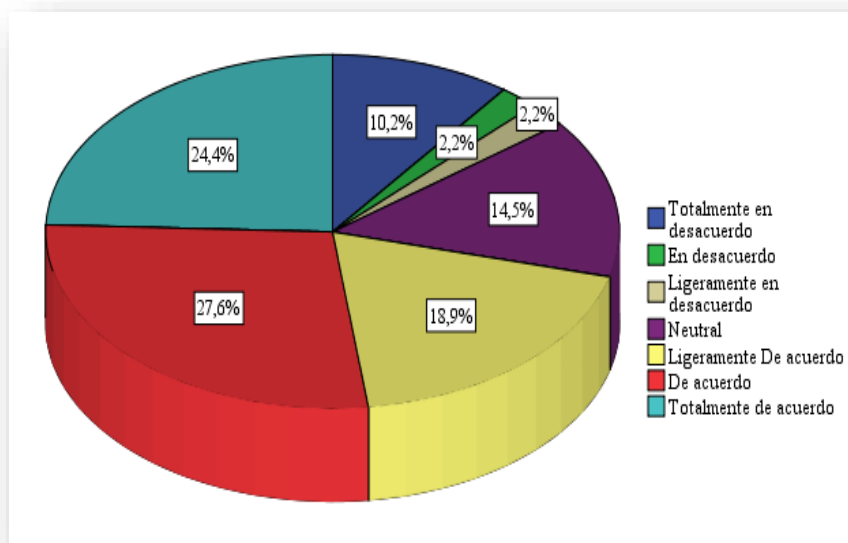
1. Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.

Tabla N° 12: Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	28	10,2	10,2	10,2
En desacuerdo	6	2,2	2,2	12,4
Ligeramente en desacuerdo	6	2,2	2,2	14,5
Neutral	40	14,5	14,5	29,1
Válidos Ligeramente De acuerdo	52	18,9	18,9	48,0
De acuerdo	76	27,6	27,6	75,6
Totalmente de acuerdo	67	24,4	24,4	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 14: Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización



Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

De los resultados obtenidos del instrumento de compromiso organizacional se obtienen los siguientes resultados, el 24,4% se encuentra totalmente de acuerdo que se sentiría muy feliz de pasar el resto de su carrera en la organización, el 27,6% responde que está de acuerdo, el 18,9% considera la opción ligeramente de acuerdo, el 14,5% se mantiene neutral el 2,2% contestó

ligeramente en desacuerdo, el 2,2% en cambio en desacuerdo, el 10,2% expresa que está totalmente en desacuerdo.

Interpretación de resultados

Los datos revelan que se sienten bien en la organización y que le gustaría continuar laborando en la institución, talvez enfocándose en realizar su carrera profesional por todas las oportunidades que puede brindar la organización.

2. En realidad siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.

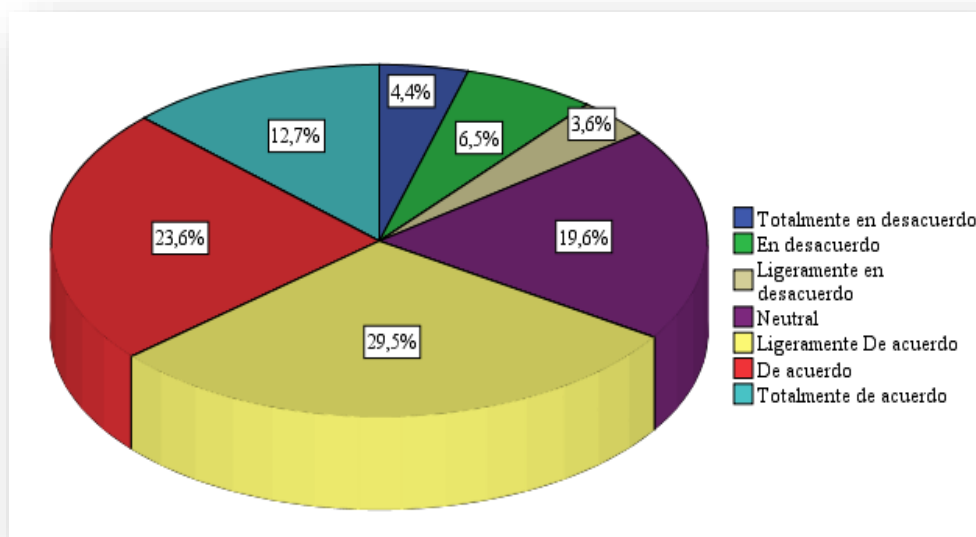
Tabla N° 13 Siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	4,4	4,4	4,4
En desacuerdo	18	6,5	6,5	10,9
Ligeramente en desacuerdo	10	3,6	3,6	14,5
Neutral	54	19,6	19,6	34,2
Válidos Ligeramente De acuerdo	81	29,5	29,5	63,6
De acuerdo	65	23,6	23,6	87,3
Totalmente de acuerdo	35	12,7	12,7	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 15 Siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.



Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

De los resultados obtenidos del instrumento de compromiso organizacional se obtienen los siguientes resultados, el 12,7% se encuentra totalmente de acuerdo que siente que los problemas de la organización fueran los suyos, el 23,6% responde que está de acuerdo, el 29,59% considera la opción ligeramente de acuerdo, el 19,6% se mantiene neutral, el 3,6% contestó ligeramente en desacuerdo, el 6,5% en cambio menciona que en desacuerdo, el 4,4% expresa que está totalmente en desacuerdo.

Interpretación de resultados

Como se puede observar en los resultados obtenidos la mayoría de los empleados no tiene totalmente ese compromiso con la organización, aunque si hay un porcentaje de empleados que si considera los problemas de la organización como importantes para ellos, puede influir el ambiente de trabajo que se convierte como motivación en cada área determinada.

3. No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.

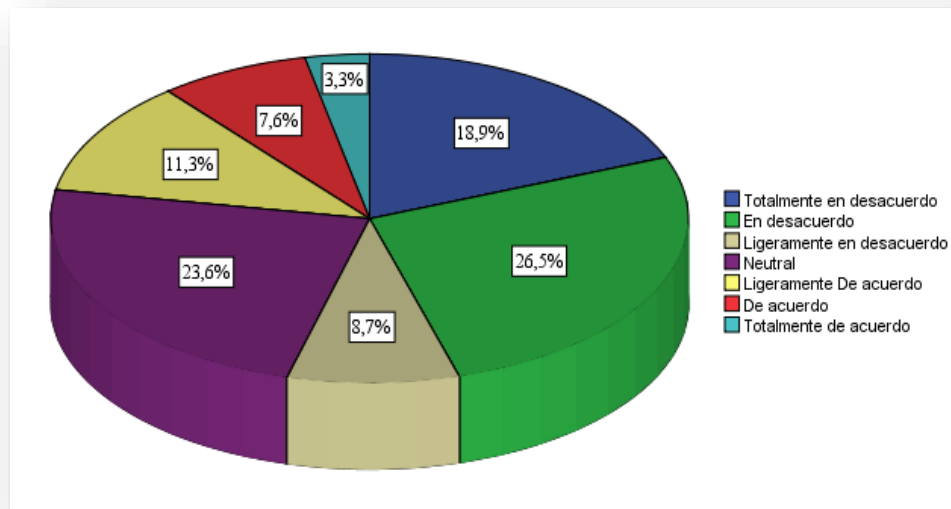
Tabla N° 14 Pertenencia con esta organización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	52	18,9	18,9	18,9
En desacuerdo	73	26,5	26,5	45,5
Ligeramente en desacuerdo	24	8,7	8,7	54,2
Neutral	65	23,6	23,6	77,8
Ligeramente De acuerdo	31	11,3	11,3	89,1
De acuerdo	21	7,6	7,6	96,7
Totalmente de acuerdo	9	3,3	3,3	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 16 Pertenencia con esta organización.



Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

De los resultados obtenidos del instrumento de compromiso organizacional se obtienen los siguientes resultados, el 3,3% se encuentra totalmente de acuerdo que no tiene un fuerte sentido de pertenencia con la organización, el 7,6% responde que está de acuerdo, el 11,3% considera la opción ligeramente de acuerdo, el 23,6% se mantiene neutral, el 8,7% contestó ligeramente en desacuerdo, el 26,5% en cambio menciona en desacuerdo, el 18,9% expresa que está totalmente en desacuerdo.

Interpretación de resultados

Estos datos revelan que se existe un porcentaje aceptable de pertenencia al no estar de acuerdo con la pregunta pero también hay que considerar que un gran número no sabe que responder eso puede ser algo negativo para la organización al no tener ese compromiso organizacional.

4. No me siento emocionalmente ligado a la organización.

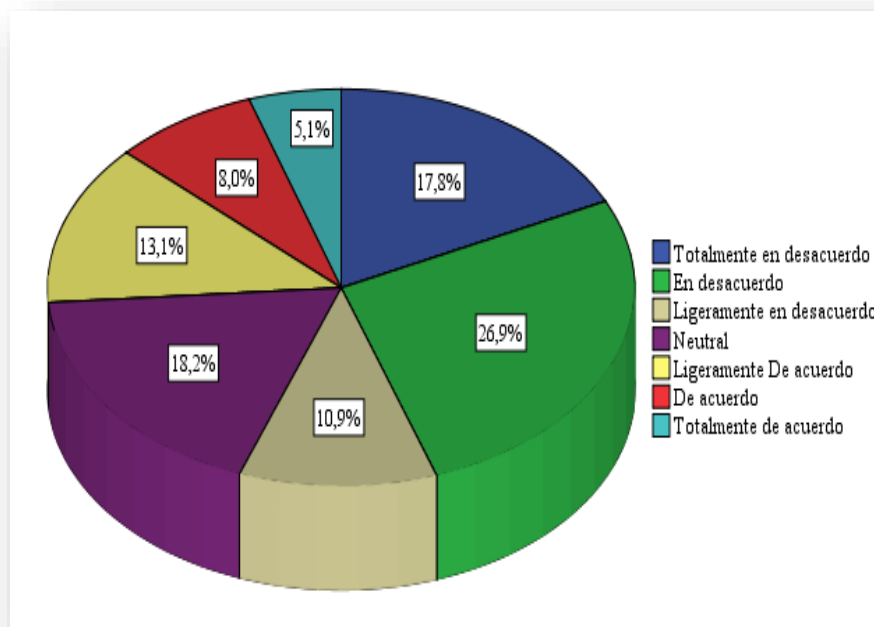
Tabla N° 15 Emocionalmente ligado a la organización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	49	17,8	17,8	17,8
En desacuerdo	74	26,9	26,9	44,7
Ligeramente en desacuerdo	30	10,9	10,9	55,6
Neutral	50	18,2	18,2	73,8
Válidos Ligeramente De acuerdo	36	13,1	13,1	86,9
De acuerdo	22	8,0	8,0	94,9
Totalmente de acuerdo	14	5,1	5,1	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 17 Emocionalmente ligado a la organización.



Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

De los resultados obtenidos del instrumento de compromiso organizacional se obtienen los siguientes resultados, el 5,1% se encuentra totalmente de acuerdo que no se siente emocionalmente ligado a la organización, el 8% responde que está de acuerdo, el 13,1% considera la opción ligeramente de acuerdo, el 18,2% se mantiene neutral, el 10,9% contestó ligeramente en desacuerdo, el 26,9% en cambio menciona en desacuerdo, el 17,8% expresa que está totalmente en desacuerdo.

Interpretación de resultados

Así como se conocieron los datos anteriores en esta pregunta sigue esa tendencia que mayoría de empleados no sabe que responder si se siente ligado o no a la organización, este resultado no es tan favorable en lo que tiene que ver al sentido de pertenencia con la organización.

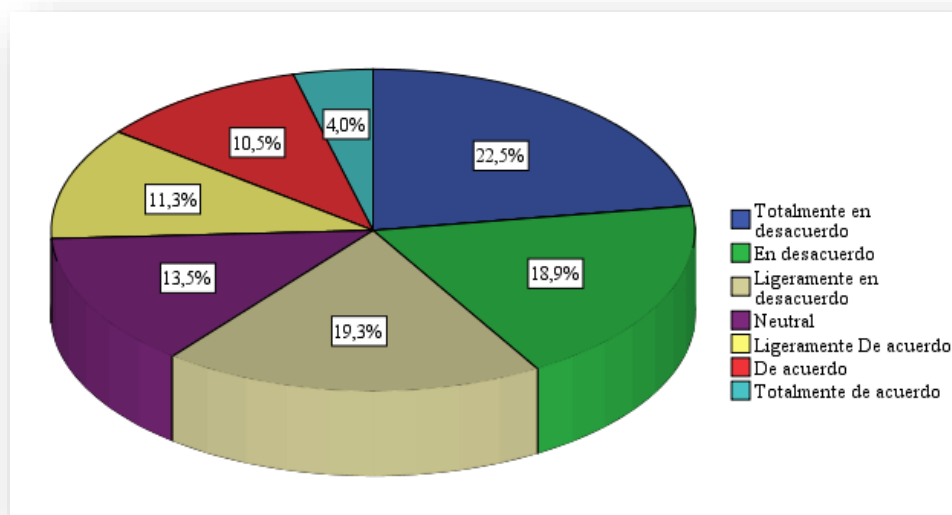
5. No me siento como “parte de la familia” en esta organización.

Tabla N° 16 No me siento como “parte de la familia” en esta organización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	62	22,5	22,5	22,5
En desacuerdo	52	18,9	18,9	41,5
Ligeramente en desacuerdo	53	19,3	19,3	60,7
Neutral	37	13,5	13,5	74,2
Ligeramente De acuerdo	31	11,3	11,3	85,5
De acuerdo	29	10,5	10,5	96,0
Totalmente de acuerdo	11	4,0	4,0	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 18 No me siento como “parte de la familia” en esta organización.



Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

De los resultados obtenidos del instrumento de compromiso organizacional se obtienen los siguientes resultados, el 4% se encuentra totalmente de acuerdo que no se siente como “parte de la familia” en la organización, el 10,5% responde que está de acuerdo, el 11,3% considera la opción ligeramente de acuerdo, el 13,5% se mantiene neutral, el 19,3% contestó ligeramente en desacuerdo, el 18,9% en cambio menciona en desacuerdo, el 22,5% expresa que está totalmente en desacuerdo.

Interpretación de resultados

Una vez analizado los resultados se determina que un cierto porcentaje si se siente como parte de la familia en la institución y un porcentaje aunque menor, pero igualmente se tendría que investigar cuales son los motivos para esta decisión.

6. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.

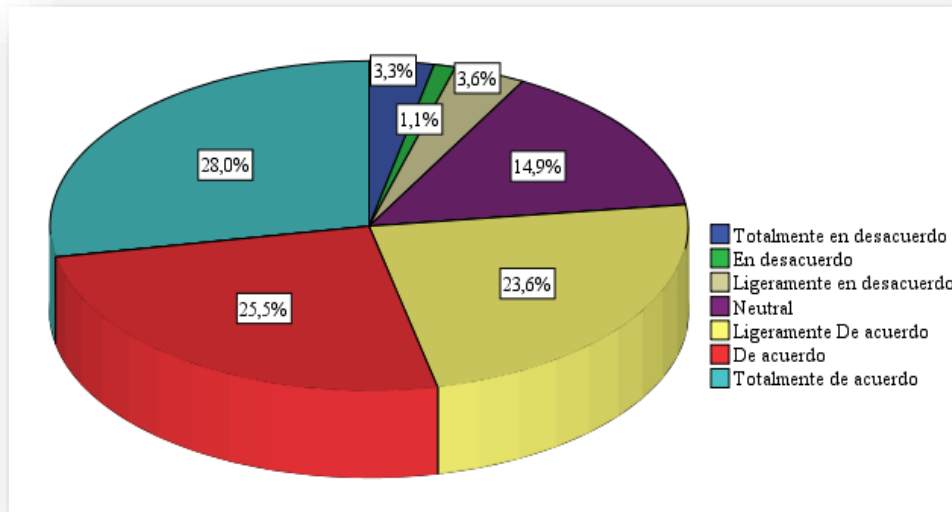
Tabla N° 17 Esta organización tiene un gran significado personal para mí.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	3,3	3,3	3,3
En desacuerdo	3	1,1	1,1	4,4
Ligeramente en desacuerdo	10	3,6	3,6	8,0
Neutral	41	14,9	14,9	22,9
Ligeramente De acuerdo	65	23,6	23,6	46,5
De acuerdo	70	25,5	25,5	72,0
Totalmente de acuerdo	77	28,0	28,0	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 19 Esta organización tiene un gran significado personal para mí.



Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

De los resultados obtenidos del instrumento de compromiso organizacional se obtienen los siguientes resultados, el 28% se encuentra totalmente de acuerdo que la organización tiene un gran significado personal para ellos, el 25,5% responde que está de acuerdo, el 23,6% considera la opción ligeramente de acuerdo, el 14,9% se mantiene neutral, el 3,6% contestó ligeramente en desacuerdo, el 1,1% en cambio menciona en desacuerdo, el 3,3% expresa que está totalmente en desacuerdo.

Interpretación de resultados

Esta pregunta pretende obtener el porcentaje de qué tan fuerte es el compromiso que un empleado tiene por la organización, obteniendo resultados positivos reflejando esa membresía que está presente en un sector de empleados, aunque se puede ver que una minoría no piensan así.

7. Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo

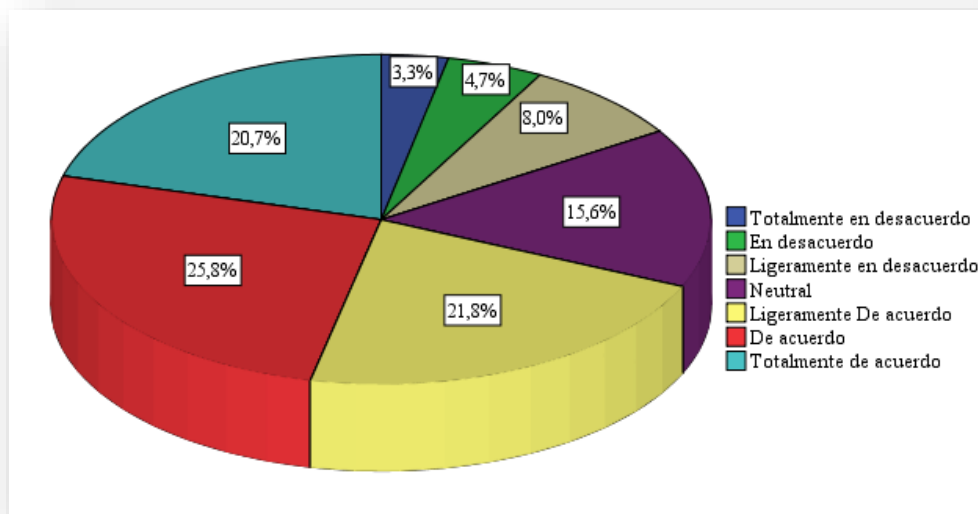
Tabla N° 18 Permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	3,3	3,3	3,3
En desacuerdo	13	4,7	4,7	8,0
Ligeramente en desacuerdo	22	8,0	8,0	16,0
Neutral	43	15,6	15,6	31,6
Válidos Ligeramente De acuerdo	60	21,8	21,8	53,5
De acuerdo	71	25,8	25,8	79,3
Totalmente de acuerdo	57	20,7	20,7	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 20 Permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo



Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

De los resultados obtenidos del instrumento de compromiso organizacional se obtienen los siguientes resultados, el 20,7% se encuentra totalmente de acuerdo que permanecer en esta organización por ahora refleja tanto necesidad como deseo, el 25,8% responde que está de acuerdo, el 21,8% considera la opción ligeramente de acuerdo, el 15,6 % se mantiene neutral, el 8,0 % contestó ligeramente en desacuerdo, el 4,7 % en cambio menciona en desacuerdo, el 3,3% expresa que está totalmente en desacuerdo.

Interpretación de resultados

En esta pregunta los resultados indican que la mayoría de empleados tiene ese deseo de permanecer en la organización, pero también influye mucho la situación laboral del país, ya que al momento esta difícil encontrar un lugar de trabajo y más aun con una estabilidad laboral deseada.

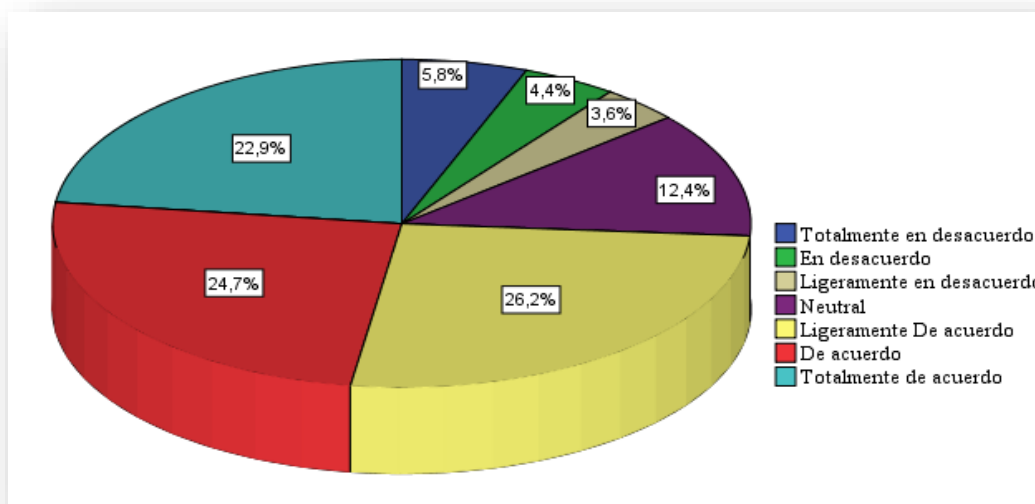
8. Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.

Tabla N° 19 Sería muy difícil para mí dejar mi organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	16	5,8	5,8	5,8
En desacuerdo	12	4,4	4,4	10,2
Ligeramente en desacuerdo	10	3,6	3,6	13,8
Neutral	34	12,4	12,4	26,2
Válidos Ligeramente De acuerdo	72	26,2	26,2	52,4
De acuerdo	68	24,7	24,7	77,1
Totalmente de acuerdo	63	22,9	22,9	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 21 Sería muy difícil para mí dejar mi organización



Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

De los resultados obtenidos del instrumento de compromiso organizacional se obtienen los siguientes resultados, el 22,9% se encuentra totalmente de acuerdo que sería muy difícil para ellos dejar su organización ahora, incluso si deseara hacerlo, el 24,7% respondieron que están de acuerdo, el 26,2% considera la opción ligeramente de acuerdo, el 12,4 % se mantiene neutral, el 3,6 % contestó ligeramente en desacuerdo, el 4,4% en cambio menciona en desacuerdo, el 5,8% expresa que está totalmente en desacuerdo.

Interpretación de resultados

En esta pregunta podemos ver que existe un porcentaje aceptable de empleados que considera que sería muy difícil dejar su organización, eso puede indicar que si existe ese concepto de membrecía en la organización.

9. Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.

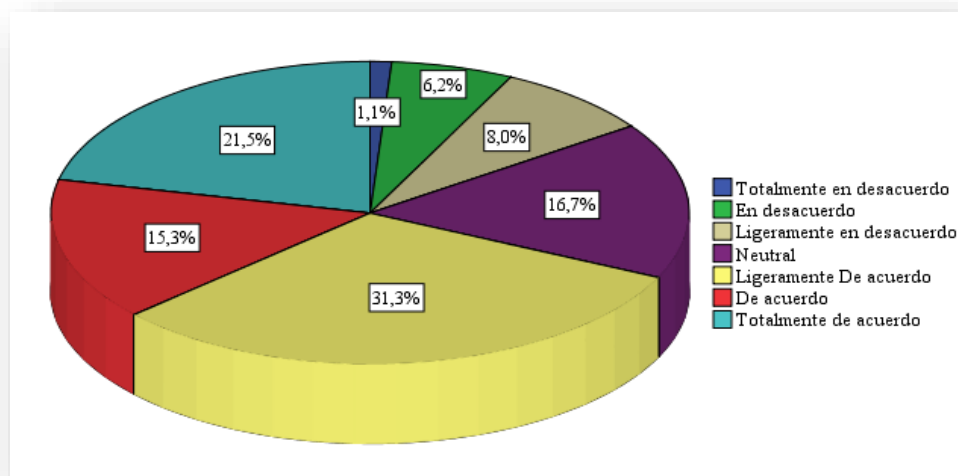
Tabla N° 20 Mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	1,1	1,1	1,1
En desacuerdo	17	6,2	6,2	7,3
Ligeramente en desacuerdo	22	8,0	8,0	15,3
Neutral	46	16,7	16,7	32,0
Válidos Ligeramente De acuerdo	86	31,3	31,3	63,3
De acuerdo	42	15,3	15,3	78,5
Totalmente de acuerdo	59	21,5	21,5	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 22 Mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización



Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

De los resultados obtenidos del instrumento de compromiso organizacional se obtienen los siguientes resultados, el 21,5% se encuentra totalmente de acuerdo que gran parte de su vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que está trabajando ahora, el 15,3% responde que está de acuerdo, el 31,3% considera la opción ligeramente de acuerdo, el 16,7% se mantiene neutral, el 8 % contestó ligeramente en desacuerdo, el 6,2% en cambio menciona en desacuerdo, el 1,1% expresa que está totalmente en desacuerdo.

Interpretación de resultados

Analizando los datos obtenidos se considera que un gran porcentaje de empleados responde que no esta tan de acuerdo, se puede argumentar que ese grupo puede encontrar nuevas oportunidades laborales por las competencias obtenidas.

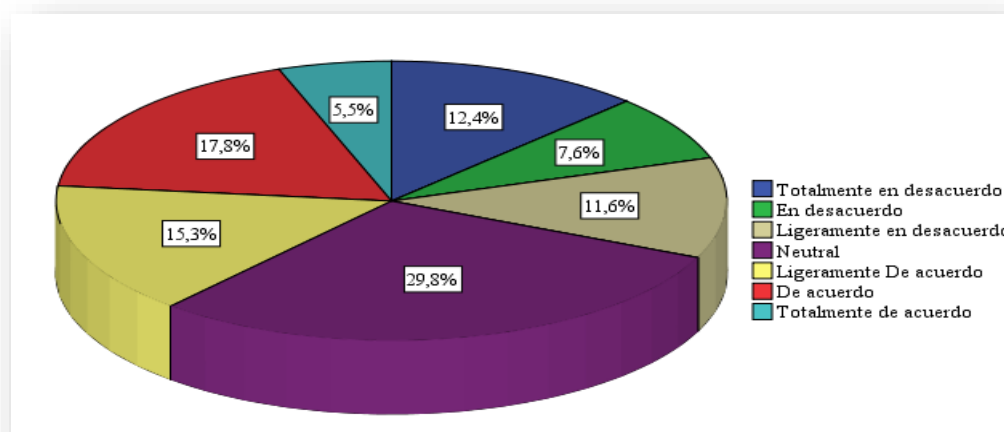
10. Siento que tengo muy pocas opciones si considerara dejar esta organización.

Tabla N° 21 Tengo muy pocas opciones si considerara dejar esta organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	34	12,4	12,4	12,4
En desacuerdo	21	7,6	7,6	20,0
Ligeramente en desacuerdo	32	11,6	11,6	31,6
Neutral	82	29,8	29,8	61,5
Ligeramente De acuerdo	42	15,3	15,3	76,7
De acuerdo	49	17,8	17,8	94,5
Totalmente de acuerdo	15	5,5	5,5	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 23 Tengo muy pocas opciones si considerara dejar esta organización



Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

De los resultados obtenidos del instrumento de compromiso organizacional se obtienen los siguientes resultados, el 5,5% se encuentra totalmente de acuerdo que sienten que tienen muy pocas opciones si consideraran dejar la organización, el 17,8% respondieron que están de acuerdo, el 15,3% considera la opción ligeramente de acuerdo, el 29,8% se mantiene neutral, el 11,6% contestó ligeramente en desacuerdo, el 7,6% en cambio menciona en desacuerdo, el 12,4% expresan que están totalmente en desacuerdo.

Interpretación de resultados

Los datos obtenidos en esta respuesta indican que la mayoría de empleados no sabe cómo responder a esta pregunta, lo que significa que no tienen otras opciones, y pueden permanecer en la organización solo por necesidad laboral.

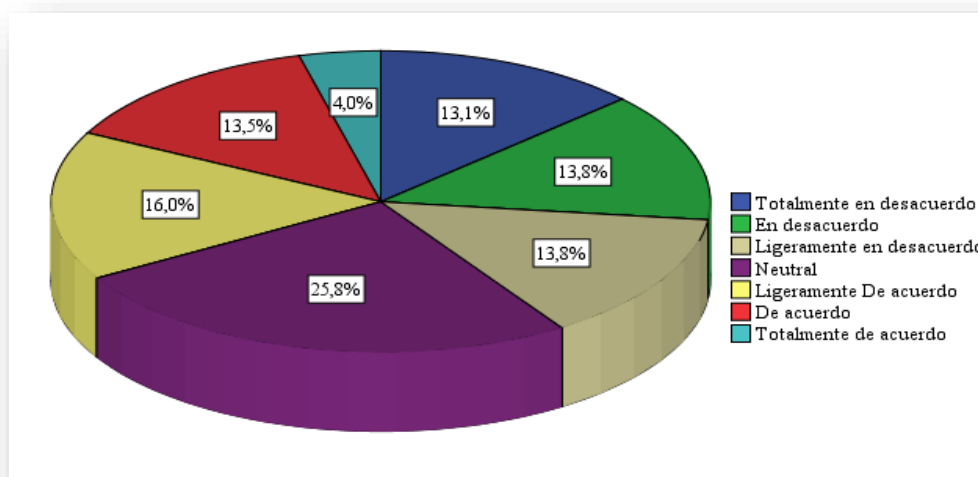
11. Sí no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.

Tabla N° 22 Yo podría considerar trabajar en otro lugar.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	36	13,1	13,1	13,1
En desacuerdo	38	13,8	13,8	26,9
Ligeramente en desacuerdo	38	13,8	13,8	40,7
Neutral	71	25,8	25,8	66,5
Ligeramente De acuerdo	44	16,0	16,0	82,5
De acuerdo	37	13,5	13,5	96,0
Totalmente de acuerdo	11	4,0	4,0	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 24 Yo podría considerar trabajar en otro lugar.



Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

De los resultados obtenidos del instrumento de compromiso organizacional se obtienen los siguientes resultados, el 4% se encuentra totalmente de acuerdo sí no hubieran invertido tanto de ellos la organización, podrían considerar trabajar en otro lugar., el 13,5% responde que está de acuerdo, el 16% considera la opción ligeramente de acuerdo, el 25,8% se mantiene neutral, el 13,8% contestó ligeramente en desacuerdo, el 13,8% en cambio menciona en desacuerdo, el 13,1% expresaron que están totalmente en desacuerdo.

Interpretación de resultados

Analizando estos resultados se podría decir que existe un malestar en ese porcentaje de empleados, puede ser por sobre cargas laborales, sin existir un reconocimiento por parte de su jefe inmediato.

12. Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles

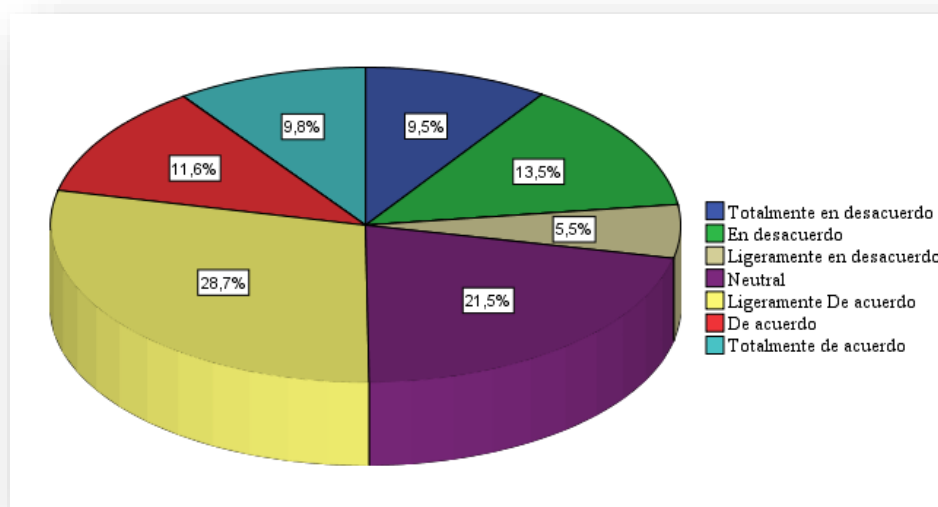
Tabla N° 23 Las consecuencias negativas de dejar esta organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	26	9,5	9,5	9,5
En desacuerdo	37	13,5	13,5	22,9
Ligeramente en desacuerdo	15	5,5	5,5	28,4
Neutral	59	21,5	21,5	49,8
Válidos Ligeramente De acuerdo	79	28,7	28,7	78,5
De acuerdo	32	11,6	11,6	90,2
Totalmente de acuerdo	27	9,8	9,8	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 25 Las consecuencias negativas de dejar esta organización



Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

De los resultados obtenidos del instrumento de compromiso organizacional se obtienen los siguientes resultados, el 9,8% se encuentra totalmente de acuerdo que una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles, el 11,6% responde que están de acuerdo, el 28,7% consideraron la opción ligeramente de acuerdo, el 21,5% se mantiene neutral, el 5,5% contestó ligeramente en desacuerdo, el 13,5% en cambio menciona en desacuerdo, el 9,5% expresaron que están totalmente en desacuerdo.

Interpretación de resultados

En estos resultados se puede observar que la mayoría de empleados piensa que sería muy negativo dejar la organización por la dificultad de encontrar ofertas laborales.

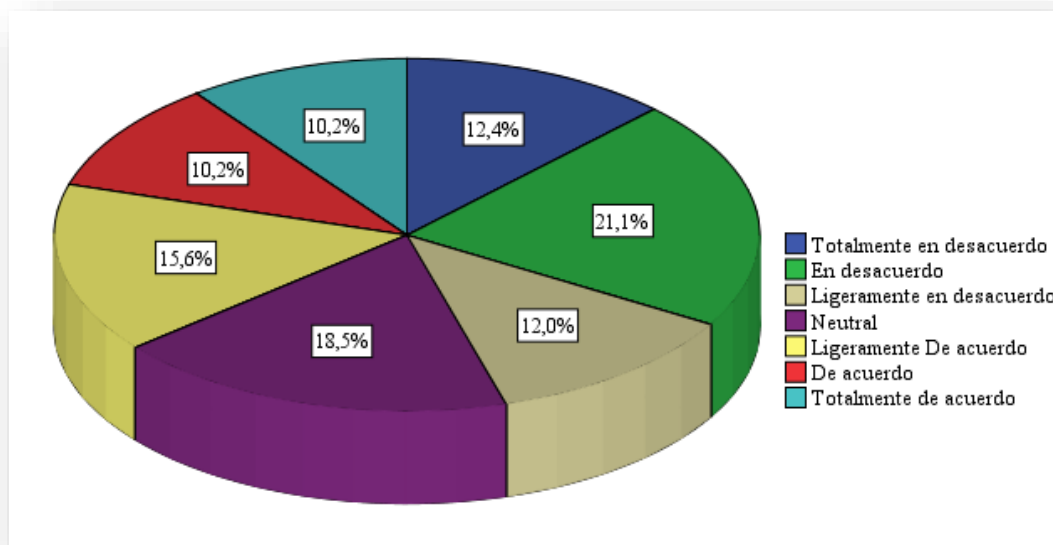
13. No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.

Tabla N° 24 Obligación de permanecer en mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	34	12,4	12,4	12,4
En desacuerdo	58	21,1	21,1	33,5
Ligeramente en desacuerdo	33	12,0	12,0	45,5
Neutral	51	18,5	18,5	64,0
Ligeramente De acuerdo	43	15,6	15,6	79,6
De acuerdo	28	10,2	10,2	89,8
Totalmente de acuerdo	28	10,2	10,2	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 26 Obligación de permanecer en mi trabajo



Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

De los resultados obtenidos del instrumento de compromiso organizacional se obtienen los siguientes resultados, el 10,2% se encuentra totalmente de acuerdo que no sienten ninguna obligación de permanecer en su trabajo actual, el 10,2% responde que están de acuerdo, el 15,6% consideraron la opción ligeramente de acuerdo, el 18,5% se mantienen neutrales, el 12% contestó ligeramente en desacuerdo, el 21,1% en cambio menciona en desacuerdo, el 12,4% expresaron que están totalmente en desacuerdo.

Interpretación de resultados

La mayoría de empleados manifiesta que está en desacuerdo que si existe un sentimiento de permanencia en la organización pero también existe un gran número de personas que no saben que responder, esto puede significar que no tienen ese compromiso con la organización y que en un futuro no se podría contar con ellos.

14. Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.

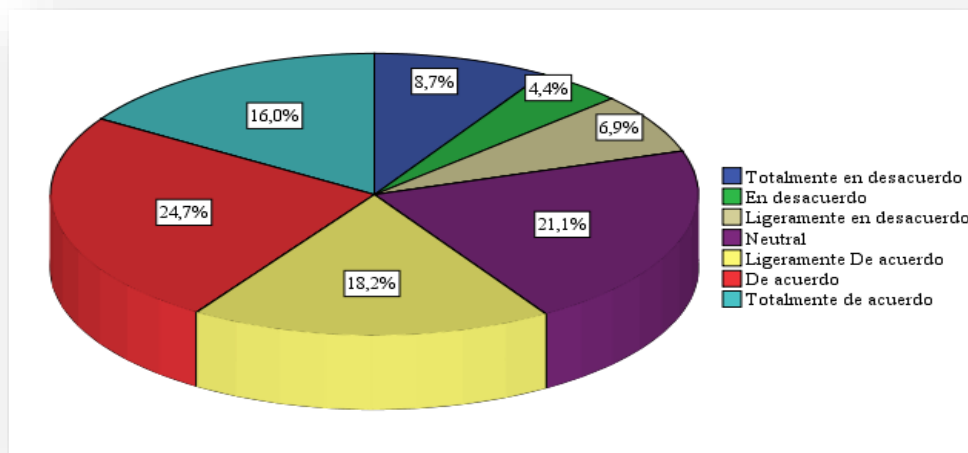
Tabla N° 25 Siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	24	8,7	8,7	8,7
En desacuerdo	12	4,4	4,4	13,1
Ligeramente en desacuerdo	19	6,9	6,9	20,0
Neutral	58	21,1	21,1	41,1
Ligeramente De acuerdo	50	18,2	18,2	59,3
De acuerdo	68	24,7	24,7	84,0
Totalmente de acuerdo	44	16,0	16,0	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 27 Siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto



Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

De los resultados obtenidos del instrumento de compromiso organizacional se obtienen los siguientes resultados, el 16% se encuentra totalmente de acuerdo que aunque recibieran

beneficios, sienten que dejar la organización en estos momentos no sería lo correcto, el 24,7% responde que están de acuerdo, el 18,2% consideraron la opción ligeramente de acuerdo, el 21,1% se mantienen neutrales, el 6,9% contestó ligeramente en desacuerdo, el 4,4% en cambio menciona en desacuerdo, el 8,7% expresaron que están totalmente en desacuerdo.

Interpretación de resultados

Un porcentaje de empleados manifiesta que no dejarían la organización, pero hay que tomar en cuenta que gran parte de los encuestados se mantuvieron en neutrales lo que puede significar que no existe esa relación de permanencia en la organización.

15. Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.

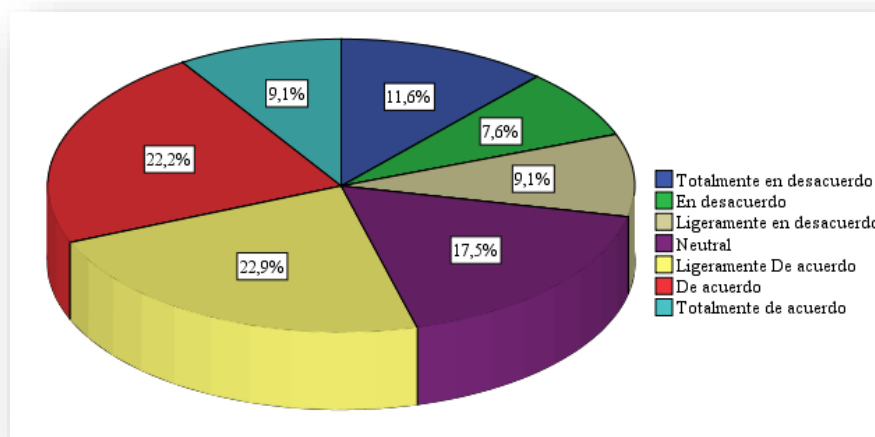
Tabla N° 26 Me sentiría culpable si dejo mi organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	32	11,6	11,6	11,6
En desacuerdo	21	7,6	7,6	19,3
Ligeramente en desacuerdo	25	9,1	9,1	28,4
Neutral	48	17,5	17,5	45,8
Ligeramente De acuerdo	63	22,9	22,9	68,7
De acuerdo	61	22,2	22,2	90,9
Totalmente de acuerdo	25	9,1	9,1	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 28 Me sentiría culpable si dejo mi organización



Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

De los resultados obtenidos del instrumento de compromiso organizacional se obtienen los siguientes resultados, el 9,1% se encuentra totalmente de acuerdo que se sentirían culpables si dejaran la organización ahora, el 22,2% respondieron que están de acuerdo, el 22,9% consideraron la opción ligeramente de acuerdo, el 17,5% se mantienen neutrales, el 9,1% contestó ligeramente en desacuerdo, el 7,6% en cambio menciona en desacuerdo, el 11,6% expresaron que están totalmente en desacuerdo.

Interpretación de resultados

En esta pregunta se puede observar en datos obtenidos que un porcentaje de encuestados responde que si se sentirían culpables si dejaran la organización, puede ser que ese grupo de personas tenga un sentimiento muy grande de responsabilidad para su puesto de trabajo o para su líder.

16. La organización donde trabajo merece mi lealtad.

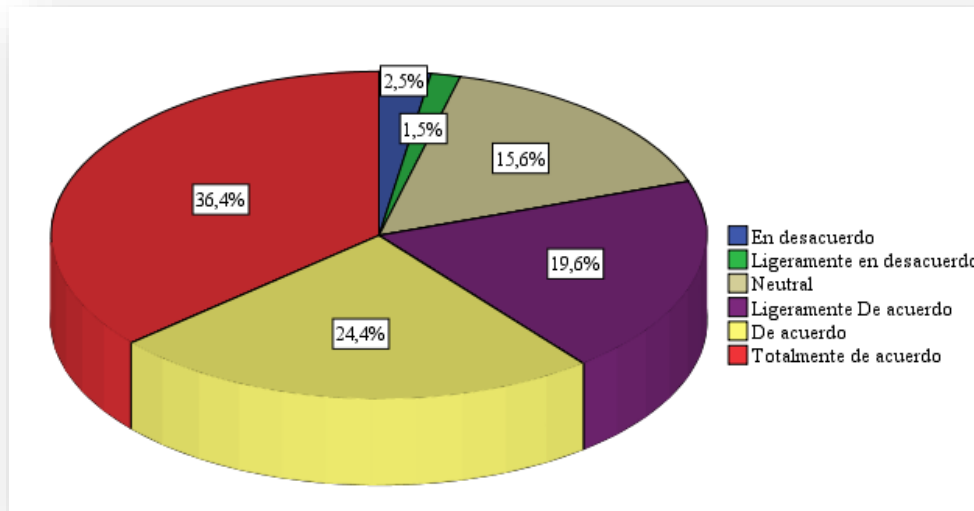
Tabla N° 27 La organización donde trabajo merece mi lealtad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	7	2,5	2,5	2,5
Ligeramente en desacuerdo	4	1,5	1,5	4,0
Neutral	43	15,6	15,6	19,6
Válidos Ligeramente De acuerdo	54	19,6	19,6	39,3
De acuerdo	67	24,4	24,4	63,6
Totalmente de acuerdo	100	36,4	36,4	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 29 La organización donde trabajo merece mi lealtad



Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

De los resultados obtenidos del instrumento de compromiso organizacional se obtienen los siguientes resultados, el 36,4% se encuentra totalmente de acuerdo que la organización donde trabajan merecen su lealtad, el 24,4% respondieron que están de acuerdo, el 19,6% consideraron la opción ligeramente de acuerdo, el 15,6% se mantienen neutrales, el 1,5% contestó ligeramente en desacuerdo, el 2,5% en cambio menciona en desacuerdo.

Interpretación de resultados

Estos resultados obtenidos son positivos para la organización sabiendo que un grupo de encuestados mencione que la organización donde labora merece su lealtad, sabiendo que la lealtad es una de las dimensiones del compromiso organizacional.

17. No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.

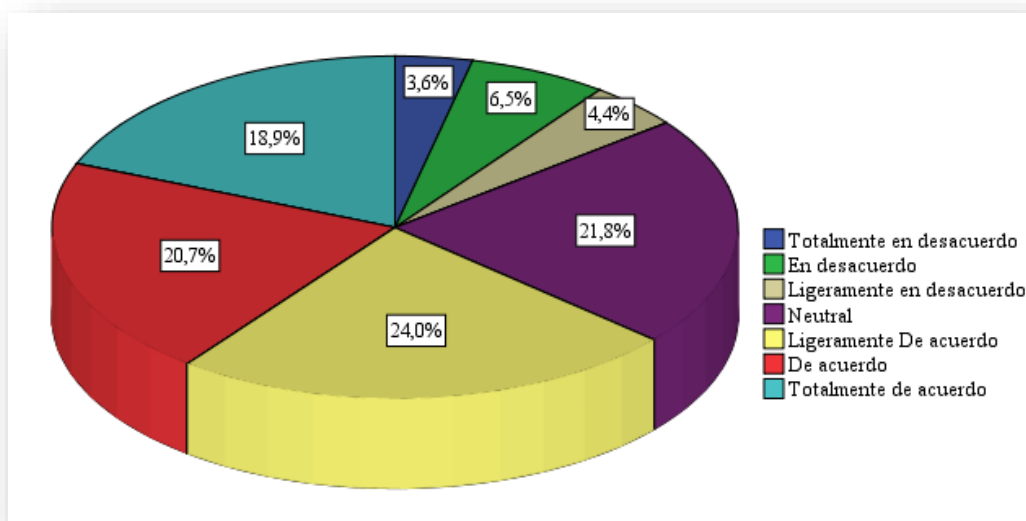
Tabla N° 28 Obligación con las personas que trabajan conmigo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	3,6	3,6	3,6
En desacuerdo	18	6,5	6,5	10,2
Ligeramente en desacuerdo	12	4,4	4,4	14,5
Neutral	60	21,8	21,8	36,4
Ligeramente De acuerdo	66	24,0	24,0	60,4
De acuerdo	57	20,7	20,7	81,1
Totalmente de acuerdo	52	18,9	18,9	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 30 Obligación con las personas que trabajan conmigo



Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

De los resultados obtenidos del instrumento de compromiso organizacional se obtienen los siguientes resultados, el 18,9% se encuentra totalmente de acuerdo que no dejarían la organización ahora porque tienen un sentido de obligación con las personas que trabajan con ellos, el 20,7% respondieron que están de acuerdo, el 24 % consideraron la opción ligeramente de acuerdo, el 21,8% se mantienen neutrales, el 4,4% contestó ligeramente en desacuerdo, el

6,5% en cambio menciona en desacuerdo, finalmente el 3,6% manifestaron que totalmente en desacuerdo.

Interpretación de resultados

En esta pregunta los encuestados escogieron la opción ligera mente de acuerdo que puede significar que puede existe un clima laboral no tan adecuado asimilando que un gran número se mantuvieron neutrales.

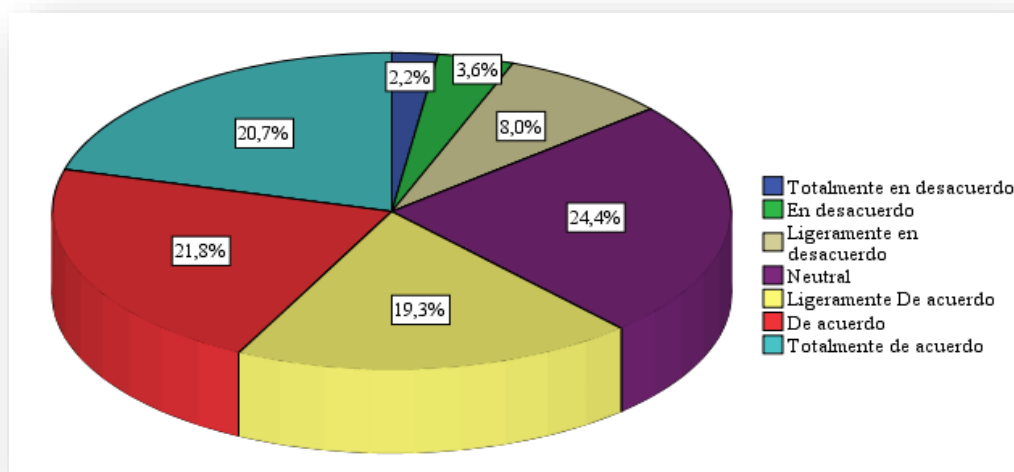
18. Siento que le debo mucho a esta organización.

Tabla N° 29 Siento que le debo mucho a esta organización.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	2,2	2,2	2,2
En desacuerdo	10	3,6	3,6	5,8
Ligeramente en desacuerdo	22	8,0	8,0	13,8
Neutral	67	24,4	24,4	38,2
Válidos Ligeramente De acuerdo	53	19,3	19,3	57,5
De acuerdo	60	21,8	21,8	79,3
Totalmente de acuerdo	57	20,7	20,7	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 31 Siento que le debo mucho a esta organización.



Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

De los resultados obtenidos del instrumento de compromiso organizacional se obtienen los siguientes resultados, el 20,7% se encuentra totalmente de acuerdo que sienten que le deben mucho a la organización donde labora, el 21,8% respondieron que están de acuerdo, el 19,3% consideraron la opción ligeramente de acuerdo, el 24,4% se mantienen neutrales, el 8% contestó ligeramente en desacuerdo, el 3,6% en cambio menciona en desacuerdo, finalmente el 2,2% manifestaron que totalmente en desacuerdo.

Interpretación de resultados

Los datos obtenidos en esta respuesta revelan que las opiniones de los encuestados se encuentran divididas y la mayoría neutrales, puede significar que ese porcentaje piensa que no le debe nada a esta organización, aunque si hay un grupo de encuestados que responde que si le debe mucho a la organización donde laboran, los factores de estas decisiones puede ser acontecimientos o relaciones interpersonales originadas en la sección.

Resultados obtenidos de la aplicación de Escala de Compromiso organizacional de Meyer, Allen & Smith. Compromiso afectivo

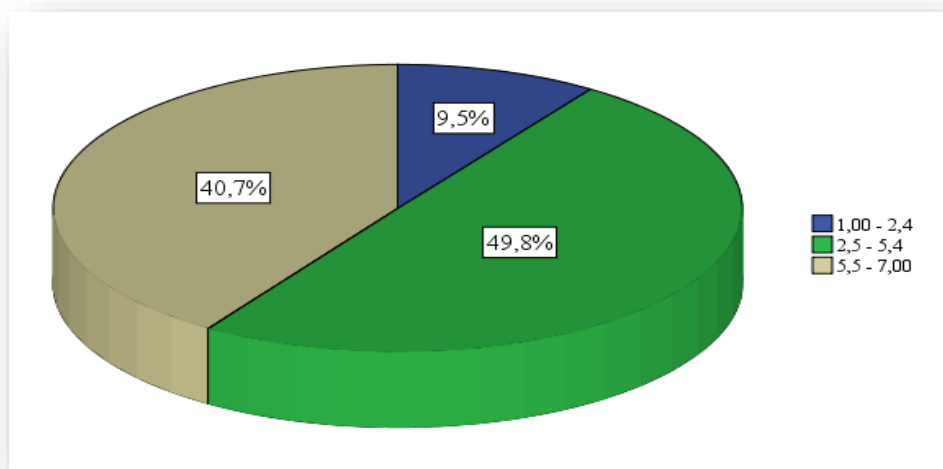
Tabla N° 30 Compromiso afectivo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo (1,00 - 2,4)	26	9,5	9,5
	Medio (2,5 - 5,4)	137	49,8	59,3
	Alto 5,5 - 7,00	112	40,7	100,0
	Total	275	100,0	100,0

Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 32 Compromiso afectivo



Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

Del 100% de personas evaluadas, el 49,8% se encuentra en un nivel medio de compromiso afectivo, el 40,7% en cambio tiene un compromiso afectivo alto, y solo el 9,5% lo tiene bajo.

Interpretación de resultados

El compromiso afectivo se encuentra en nivel medio, en pocas palabras existe un mediano apego a la organización porque no se han afianzado a través de acciones específicas que les ayude a sentirse altamente motivados y comprometidos con la institución. Los lazos emocionales son medianos, no hay un gran apego emocional, porque la organización todavía no satisface sus necesidades profesionales, no se sienten tan orgullosos como lo están el grupo que se encuentra en el nivel alto.

Compromiso de continuidad

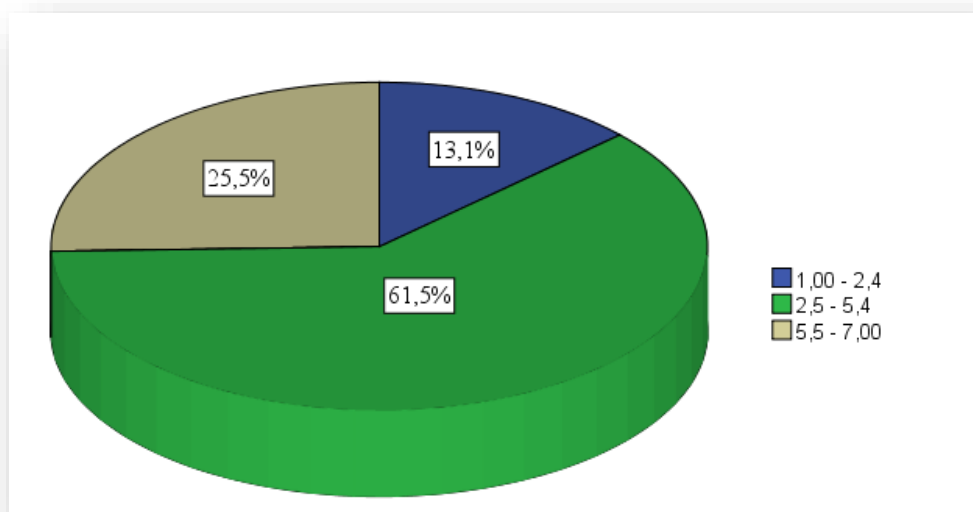
Tabla N° 31 Compromiso de continuidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo (1,00 - 2,4)	36	13,1	25,513,1
	Medio (2,5 - 5,4)	169	61,5	74,5
	Alto (5,5 - 7,00)	70	25,5	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 33 Compromiso de continuidad



Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

Del 100% de personal evaluado, el 61,5% se ubica en el nivel medio del compromiso de continuidad, el 25,5% se encuentra en un nivel alto y el 13,1% en bajo.

Interpretación de resultados

Se establece que este tipo de compromiso se ubica en el nivel medio, es decir, que, aunque de forma inmediata no están buscando otro trabajo no se encuentran tan comprometidos para mantenerse por un largo tiempo

Compromiso normativo

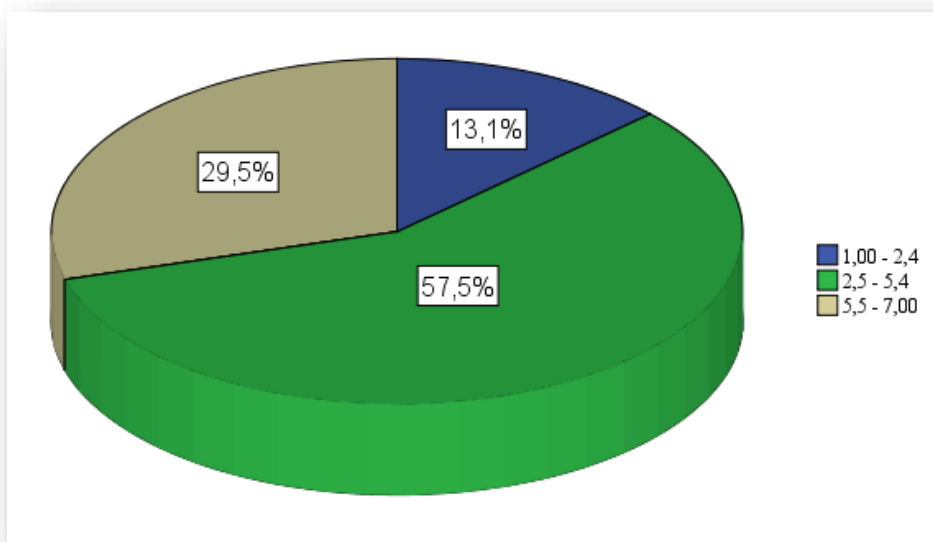
Tabla N° 32 Compromiso normativo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo (1,00 - 2,4)	36	13,1	13,1	13,1
Medio (2,5 - 5,4)	158	57,5	57,5	70,5
Alto (5,5 - 7,00)	81	29,5	29,5	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 34 Compromiso normativo



Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

Del 100% de personal evaluado, el 57,5% se ubica en el nivel medio de compromiso normativo, el 29,5% se ubica en un rango alto, el 13,1% se ubica en el nivel bajo.

Interpretación de resultados

La lealtad se encuentra a rango medio, hay algo de la misma, pero no es alta ni adecuada para comprometerse con los fines y objetivos de las organizaciones.

4.1.2. Análisis del cuestionario del síndrome de Burnout

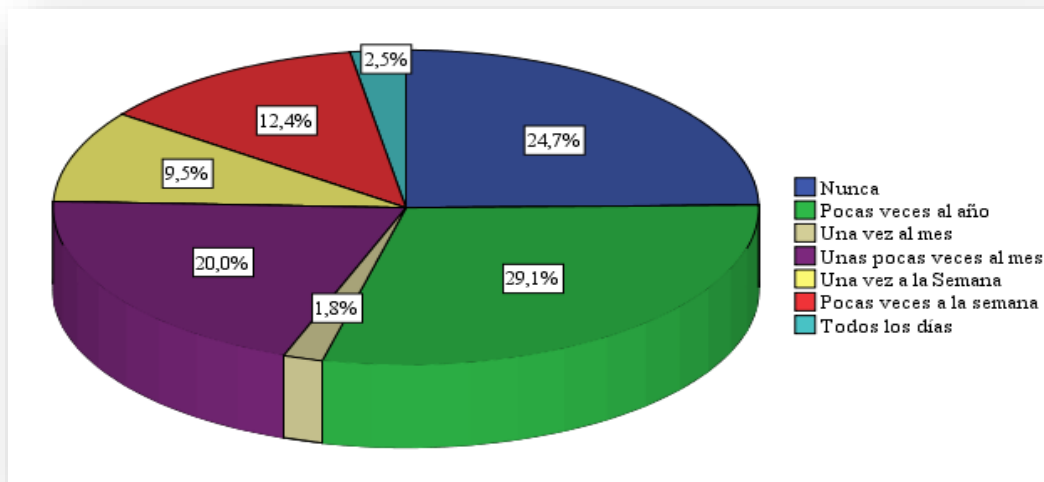
1. Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo

Tabla N° 33 Me siento emocionalmente defraudado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	68	24,7	24,7	24,7
Pocas veces al año	80	29,1	29,1	53,8
Una vez al mes	5	1,8	1,8	55,6
Unas pocas veces al mes	55	20,0	20,0	75,6
Una vez a la Semana	26	9,5	9,5	85,1
Pocas veces a la semana	34	12,4	12,4	97,5
Todos los días	7	2,5	2,5	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 35 Me siento emocionalmente defraudado



Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

Los datos del cuestionario aplicado sobre el Síndrome Burnout determinan los siguientes datos relevantes, el 2,5% respondió que todos los días se sienten emocionalmente defraudados de su trabajo, el 12,4% contestó pocas veces a la semana, el 9,5% expresó que una vez a la semana,

el 20% consideró unas pocas veces al mes, el 1,8% manifestó una vez al mes, el 29,1% mencionó pocas veces al año, el 24,7% manifestó que nunca.

Interpretación de resultados

El porcentaje más alto respondió que nunca se siente defraudado pero si les sumamos los otros porcentajes donde respondieron que si se encuentran defraudados indistintamente de la ocasión si es algo preocupante para la organización.

2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado

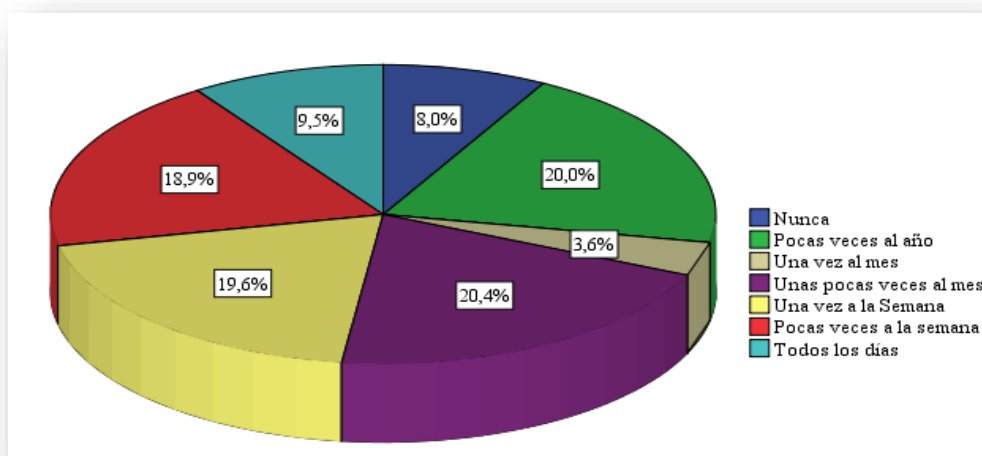
Tabla N° 34 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	22	8,0	8,0	8,0
Pocas veces al año	55	20,0	20,0	28,0
Una vez al mes	10	3,6	3,6	31,6
Unas pocas veces al mes	56	20,4	20,4	52,0
Válidos Una vez a la Semana	54	19,6	19,6	71,6
Pocas veces a la semana	52	18,9	18,9	90,5
Todos los días	26	9,5	9,5	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 36 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado



Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

Los datos del cuestionario aplicado sobre el Síndrome Burnout determinan los siguientes datos relevantes, el 9,5% respondió que todos los días cuando terminan su jornada de trabajo se sienten agotados, el 18,9% contestó pocas veces a la semana, el 19,6% expresó que una vez a la semana, el 20,4% consideró unas pocas veces al mes, el 3,6% manifestó una vez al mes, el 20% mencionó pocas veces al año, el 8% manifestó que nunca.

Interpretación de resultados

Se puede observar que la mayoría de encuestados tienen ese malestar de cansancio pero más es al final del mes, puede ser que en ciertas secciones, al cerrar el mes la carga de trabajo se alta.

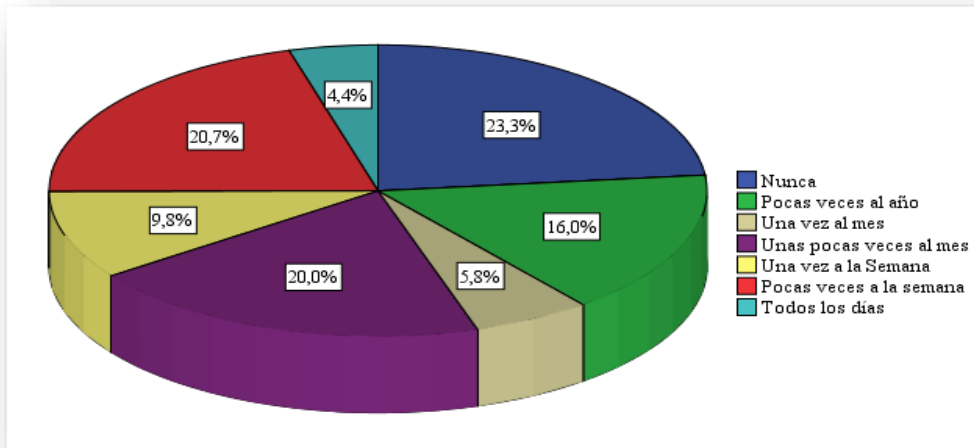
3. Cuando me levanto en la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado

Tabla N° 35 Otra jornada de trabajo me siento fatigado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	64	23,3	23,3	23,3
Pocas veces al año	44	16,0	16,0	39,3
Una vez al mes	16	5,8	5,8	45,1
Unas pocas veces al mes	55	20,0	20,0	65,1
Una vez a la Semana	27	9,8	9,8	74,9
Pocas veces a la semana	57	20,7	20,7	95,6
Todos los días	12	4,4	4,4	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 37 Otra jornada de trabajo me siento fatigado



Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

Los datos del cuestionario aplicado sobre el Síndrome Burnout determinan los siguientes datos relevantes, el 4,4% respondió que todos los días cuando se levantan en la mañana y se enfrentan a otra jornada de trabajo se sienten fatigados, el 20,7% contestó pocas veces a la semana, el 9,8% expresó que una vez a la semana, el 20% consideró unas pocas veces al mes, el 5,8% manifestó una vez al mes, el 16% mencionó pocas veces al año, el 23,3% manifestó que nunca.

Interpretación de resultados

El porcentaje mayoritario responde que no se siente fatigado por las mañanas, pero hay que considerar que el otro grupo de encuestados dice que sí, eso puede traer complicaciones en el puesto de trabajo al momento de su desempeño diario.

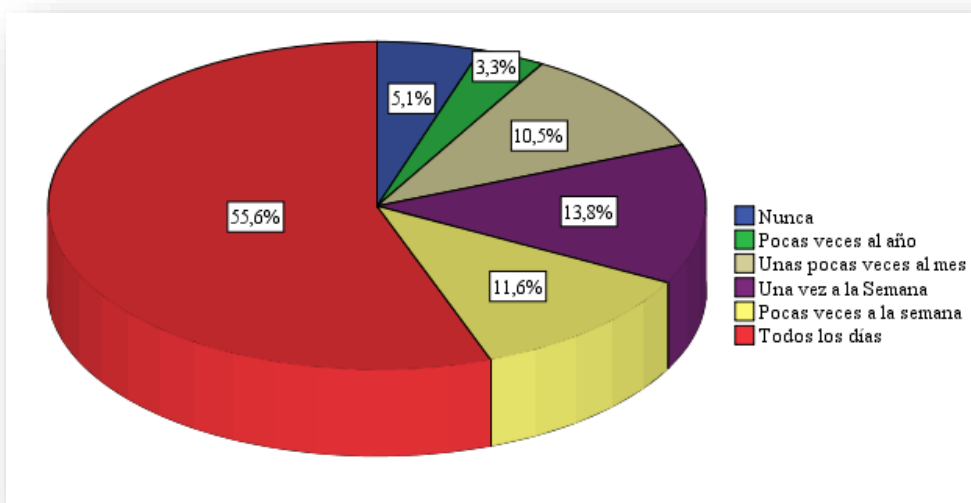
4. Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme con el trabajo

Tabla N° 36 Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	14	5,1	5,1	5,1
Pocas veces al año	9	3,3	3,3	8,4
Unas pocas veces al mes	29	10,5	10,5	18,9
Válidos Una vez a la Semana	38	13,8	13,8	32,7
Pocas veces a la semana	32	11,6	11,6	44,4
Todos los días	153	55,6	55,6	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 38 Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas



Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

Los datos del cuestionario aplicado sobre el Síndrome Burnout determinan los siguientes datos relevantes, el 55,6% respondió que todos los días sienten que pueden comunicarse fácilmente con las personas con las cuales tienen que relacionarse en su trabajo, el 11,6% contestó pocas veces a la semana, el 13,8% expresó que una vez a la semana, el 10,5% consideró unas pocas veces al mes, el 3,3% mencionó pocas veces al año, el 5,1% manifestó que nunca.

Interpretación de resultados

Aunque el porcentaje de empleados que responde positivamente que todos los días se sienten que pueden comunicarse con las personas, hay que tomar muy en cuenta aquellas personas que dicen que no se pueden comunicar, ya que esto puede afectar a un proceso de la cadena de valor al momento la prestación de un servicio.

5. Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados como si fueran objetos impersonales

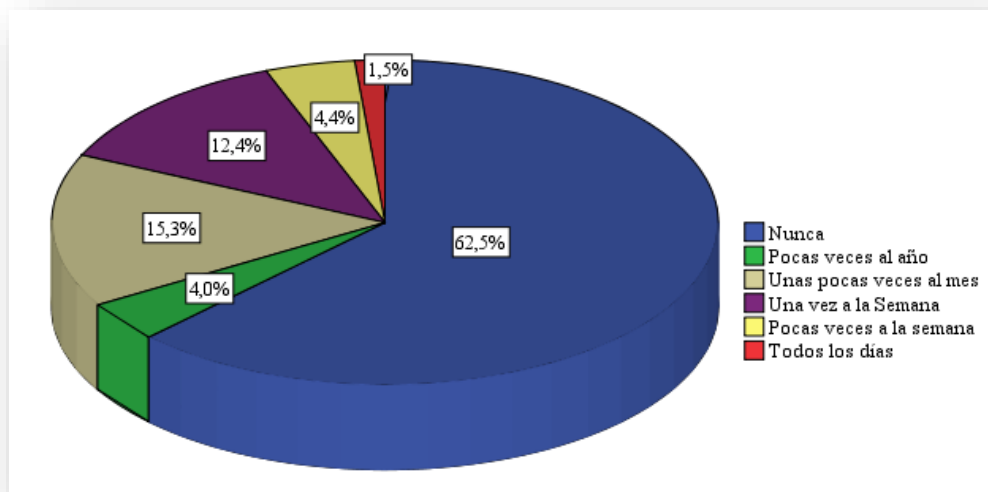
Tabla N° 37 Estoy tratando a subordinados como si fueran objetos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	172	62,5	62,5	62,5
Pocas veces al año	11	4,0	4,0	66,5
Unas pocas veces al mes	42	15,3	15,3	81,8
Válidos Una vez a la Semana	34	12,4	12,4	94,2
Pocas veces a la semana	12	4,4	4,4	98,5
Todos los días	4	1,5	1,5	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 39 Estoy tratando a subordinados como si fueran objetos



Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

Los datos del cuestionario aplicado sobre el Síndrome Burnout determinan los siguientes datos relevantes, el 1,5% respondió que todos los días sienten que están tratando a algunos de sus subordinados como si fueran objetos impersonales, el 4,4% contestó pocas veces a la semana, el 12,4% expresó que una vez a la semana, el 15,3% consideró unas pocas veces al mes, el 4% mencionó pocas veces al año, el 62,5% manifestó que nunca.

Interpretación de resultados

Más de la mitad de encuestados respondió que nunca trata a sus subordinados como objetos, pero si hay un porcentaje que considera que si, estos resultados puede traer consecuencias de tipo interpersonales al momento del trabajo diario afectando el clima laboral.

6. Siento que tratar todo el día con personas me cansa

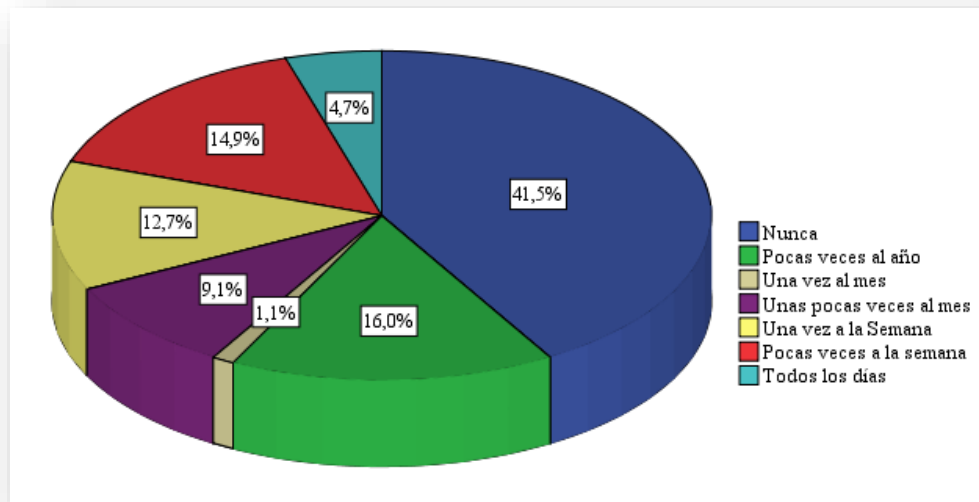
Tabla N° 38 Tratar todo el día con personas me cansa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	114	41,5	41,5	41,5
Pocas veces al año	44	16,0	16,0	57,5
Una vez al mes	3	1,1	1,1	58,5
Unas pocas veces al mes	25	9,1	9,1	67,6
Válidos Una vez a la Semana	35	12,7	12,7	80,4
Pocas veces a la semana	41	14,9	14,9	95,3
Todos los días	13	4,7	4,7	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 40 Tratar todo el día con personas me cansa



Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

Los datos del cuestionario aplicado sobre el Síndrome Burnout determinan los siguientes datos relevantes, el 4,7% respondió que todos los días sienten que tratar todo el día con personas les cansa, el 14,9% contestó pocas veces a la semana, el 12,7% expresó que una vez a la semana, el 9,1% consideró unas pocas veces al mes, el 1,1% mencionó una vez al mes, el 16% optó por pocas veces al año, el 41,5% manifestó que nunca.

Interpretación de resultados

Aunque el 41.5 % dice que no le cansa tratar con personas, el otro grupo señala que si, esto afecta directamente al momento de brindar el servicio necesario a la comunidad universitaria.

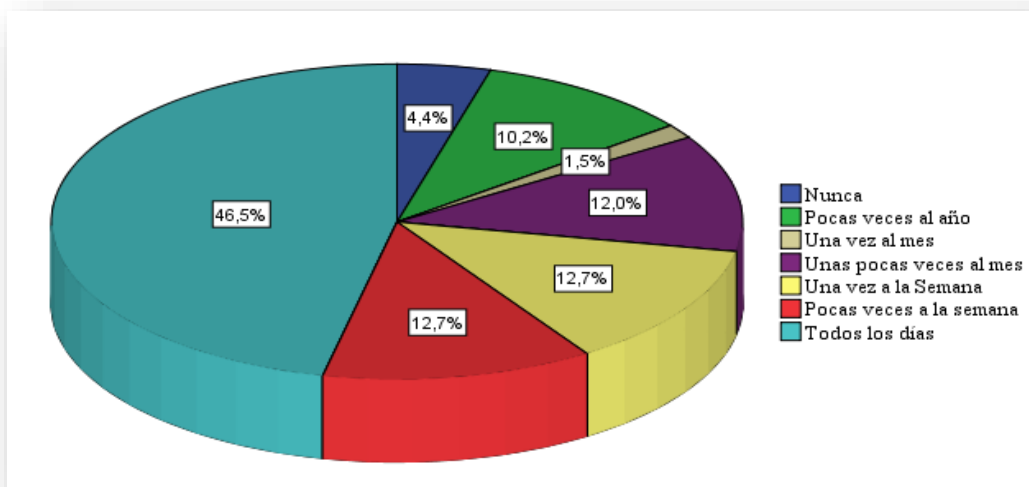
7. Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender

Tabla N° 39 Trato, con mucha efectividad, los problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	12	4,4	4,4	4,4
	Pocas veces al año	28	10,2	10,2	14,5
	Una vez al mes	4	1,5	1,5	16,0
	Unas pocas veces al mes	33	12,0	12,0	28,0
	Una vez a la Semana	35	12,7	12,7	40,7
	Pocas veces a la semana	35	12,7	12,7	53,5
	Todos los días	128	46,5	46,5	100,0
	Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 41 Trato, con mucha efectividad, los problemas



Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

Los datos del cuestionario aplicado sobre el Síndrome Burnout determinan los siguientes datos relevantes, el 46,5% respondió que todos los días sienten que tratan, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tienen que atender, el 12,7% contestó pocas veces a la

semana, el 12,7% expresó que una vez a la semana, el 12% consideró unas pocas veces al mes, el 1,5% mencionó una vez al mes, el 10,2% opto por pocas veces al año, el 4,4% manifestó que nunca.

Interpretación de resultados

Existe un porcentaje de encuestados que responde que solo resuelve los problemas con efectividad pocas veces en el mes eso quiere decir que existe un problema de comunicación eso puede afectar directamente en salud, ya que al no poder resolver los problemas con certeza eso causara incertidumbre afectando en su desempeño normal.

8. Siento que mi trabajo me está desgastando

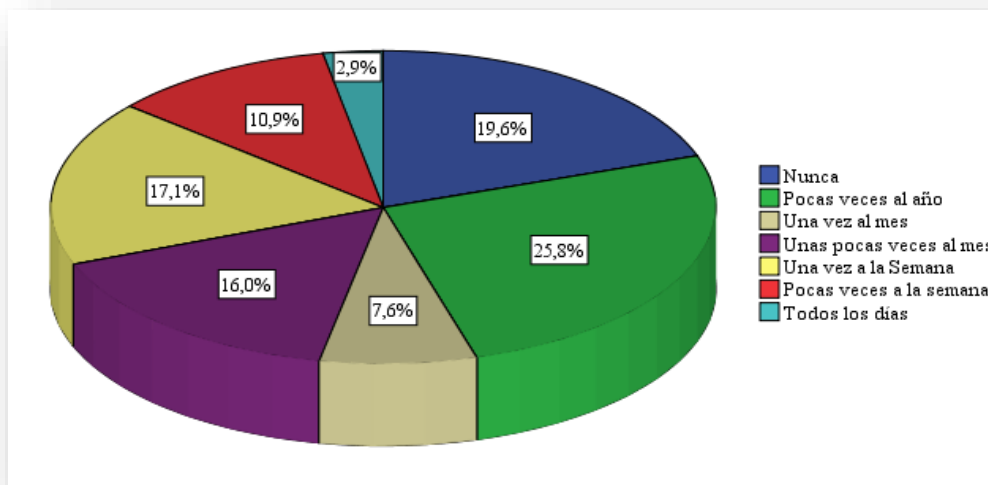
Tabla N° 40 Mi trabajo me está desgastando

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	54	19,6	19,6	19,6
Pocas veces al año	71	25,8	25,8	45,5
Una vez al mes	21	7,6	7,6	53,1
Unas pocas veces al mes	44	16,0	16,0	69,1
Una vez a la Semana	47	17,1	17,1	86,2
Pocas veces a la semana	30	10,9	10,9	97,1
Todos los días	8	2,9	2,9	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 42 Mi trabajo me está desgastando



Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

Los datos del cuestionario aplicado sobre el Síndrome Burnout determinan los siguientes datos relevantes, el 2,9% respondió que todos los días sienten que su trabajo les está desgastando, el 10,9% contestó pocas veces a la semana, el 17,1% expresó que una vez a la semana, el 16% consideró unas pocas veces al mes, el 7,6% mencionó una vez al mes, el 25,8% optó por pocas veces al año, el 19,6% manifestó que nunca.

Interpretación de resultados

Solo la quinta parte de los encuestados respondió que nunca sienten que su trabajo les desgasta, mientras que el otro grupo de encuestados menciona que en ciertas ocasiones si sientes ese desgaste en su trabajo, esto puede traer consecuencias negativas tanto a nivel individual como organizacional.

9. Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo

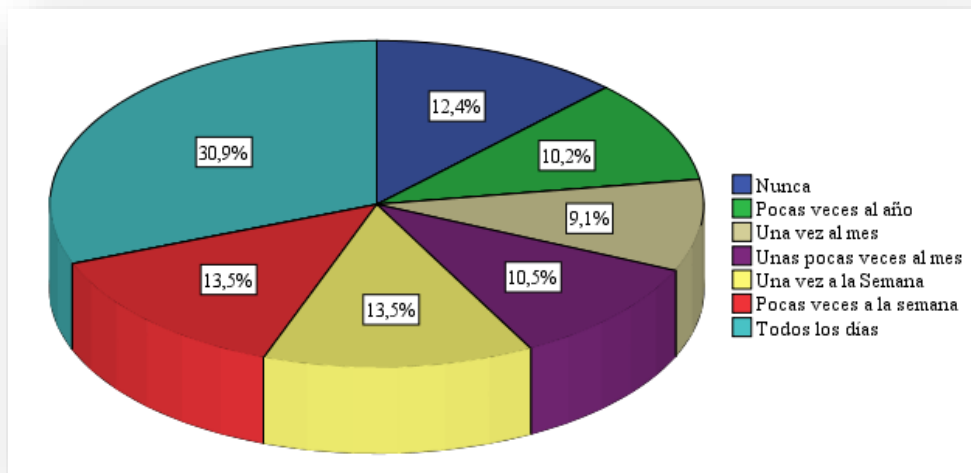
Tabla N° 41 Estoy influyendo en la vida de otras

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	34	12,4	12,4	12,4
Pocas veces al año	28	10,2	10,2	22,5
Una vez al mes	25	9,1	9,1	31,6
Unas pocas veces al mes	29	10,5	10,5	42,2
Una vez a la Semana	37	13,5	13,5	55,6
Pocas veces a la semana	37	13,5	13,5	69,1
Todos los días	85	30,9	30,9	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 43 Estoy influyendo en la vida de otras



Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

Los datos del cuestionario aplicado sobre el Síndrome Burnout determinan los siguientes datos relevantes, el 30,9% respondió que todos los días sienten que están influyendo en la vida de otras personas a través de su trabajo, el 13,5% contestó pocas veces a la semana, el 13,5% expresó que una vez a la semana, el 10,5% consideró unas pocas veces al mes, el 9,1% mencionó una vez al mes, el 10,2% optó por pocas veces al año, el 12,4% manifestó que nunca.

Interpretación de resultados

Estos datos indican que los encuestados piensan que si hay una influencia en la vida de otras personas a través de su trabajo, que viene siento la ayuda que brindad al momento de un servicio prestado.

10. Siento que mi trato con la gente es más duro

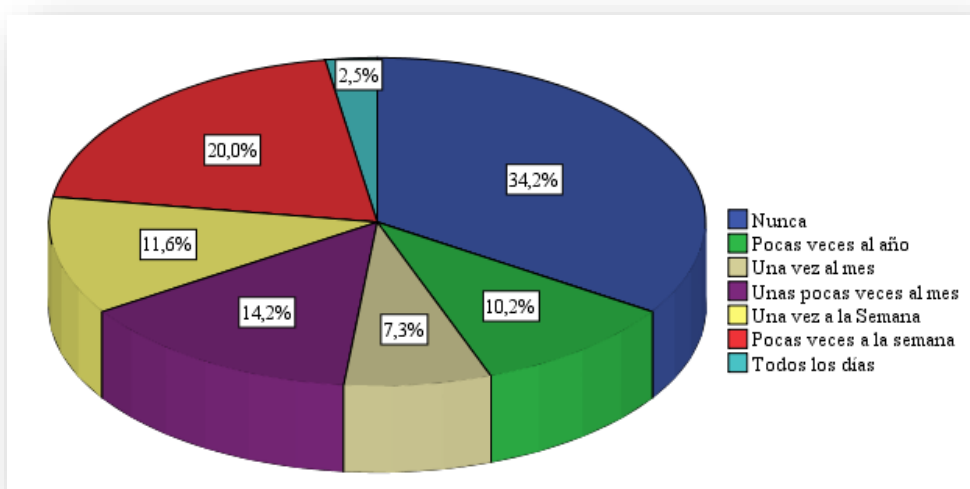
Tabla N° 42 Mi trato con la gente es más duro

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	94	34,2	34,2	34,2
Pocas veces al año	28	10,2	10,2	44,4
Una vez al mes	20	7,3	7,3	51,6
Unas pocas veces al mes	39	14,2	14,2	65,8
Una vez a la Semana	32	11,6	11,6	77,5
Pocas veces a la semana	55	20,0	20,0	97,5
Todos los días	7	2,5	2,5	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 44 Mi trato con la gente es más duro



Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

Los datos del cuestionario aplicado sobre el Síndrome Burnout determinan los siguientes datos relevantes, el 2,5% respondió que todos los días siente que su trato con la gente es más duro, el 20% contestó pocas veces a la semana, el 11,6% expresó que una vez a la semana, el 14,2% consideró unas pocas veces al mes, el 7,3% mencionó una vez al mes, el 10,2% optó por pocas veces al año, el 34,2% manifestó que nunca.

Interpretación de resultados

Es importante conocer que existe un grupo de encuestados que piensa que trata con dureza a las personas, sabiendo que están en contacto permanente con la comunidad universitaria, esto puede traer como consecuencias como reclamos por el servicio prestado.

11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente

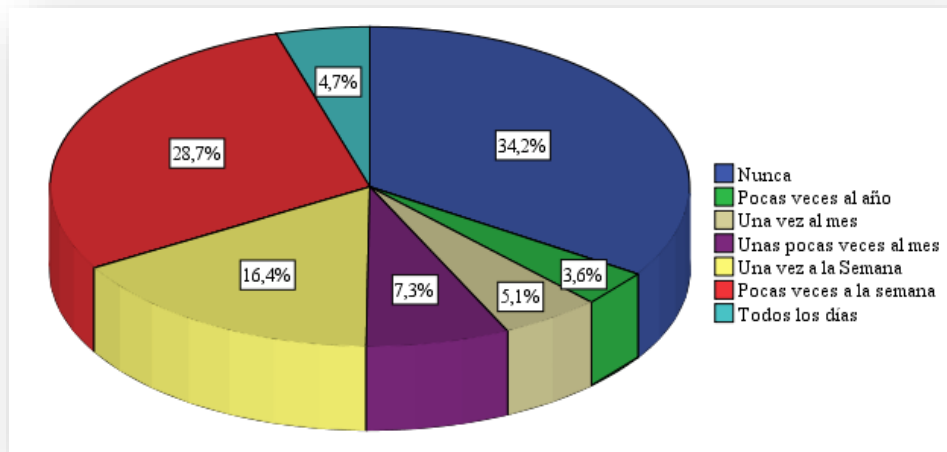
Tabla N° 43 Este trabajo me está endureciendo emocionalmente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	94	34,2	34,2	34,2
Pocas veces al año	10	3,6	3,6	37,8
Una vez al mes	14	5,1	5,1	42,9
Unas pocas veces al mes	20	7,3	7,3	50,2
Válidos Una vez a la Semana	45	16,4	16,4	66,5
Pocas veces a la semana	79	28,7	28,7	95,3
Todos los días	13	4,7	4,7	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 45 Este trabajo me está endureciendo emocionalmente



Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

Los datos del cuestionario aplicado sobre el Síndrome Burnout determinan los siguientes datos relevantes, el 4,7% respondió que todos los días les preocupa que su trabajo les esté endureciendo emocionalmente, el 28,7% contestó pocas veces a la semana, el 16,4% expresó que una vez a la semana, el 7,3% consideró unas pocas veces al mes, el 5,1% mencionó una vez al mes, el 3,6% optó por pocas veces al año, el 34,2% manifestó que nunca.

Interpretación de resultados

Los encuestados que respondieron que pocas veces a la semana, revelan un cambio en su conducta eso puede causar un malestar al momento de interactuar con sus compañeros y demás personas.

12. Me siento muy enérgico en mi trabajo

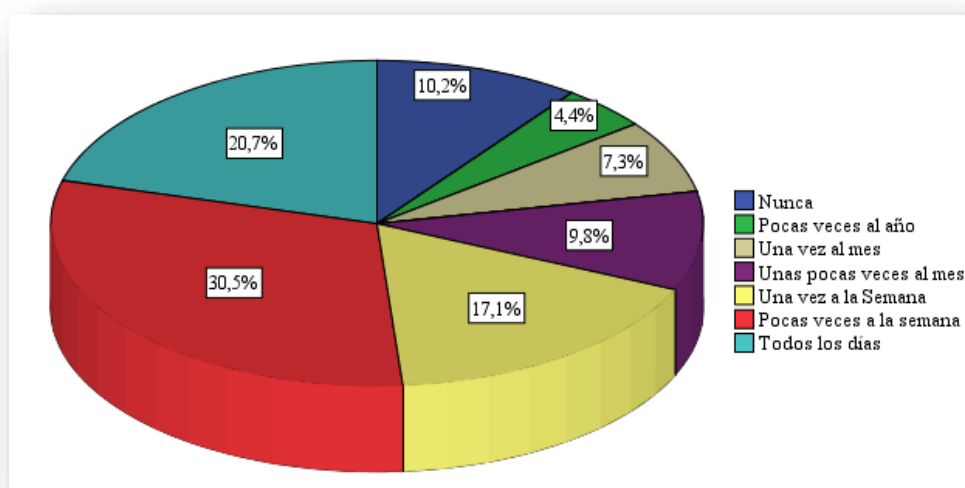
Tabla N° 44 Me siento muy enérgico en mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	28	10,2	10,2	10,2
Pocas veces al año	12	4,4	4,4	14,5
Una vez al mes	20	7,3	7,3	21,8
Unas pocas veces al mes	27	9,8	9,8	31,6
Una vez a la Semana	47	17,1	17,1	48,7
Pocas veces a la semana	84	30,5	30,5	79,3
Todos los días	57	20,7	20,7	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 46 Me siento muy enérgico en mi trabajo



Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

Los datos del cuestionario aplicado sobre el Síndrome Burnout determinan los siguientes datos relevantes, el 20,7% respondió que todos los días se siente muy enérgico en su trabajo, el 30,5% contestó pocas veces a la semana, el 17,1% expresó que una vez a la semana, el 9,8% consideró unas pocas veces al mes, el 7,3% mencionó una vez al mes, el 4,4% optó por pocas veces al año, el 10,2% manifestó que nunca.

Interpretación de resultados

Según los datos obtenidos se puede interpretar que existe un grupo de personas que considera estar enérgico en trabajo pocas veces a la semana, en muchos de los casos la motivación es muy importante para no perder esa energía en su desempeño.

13. Me siento frustrado por mi trabajo

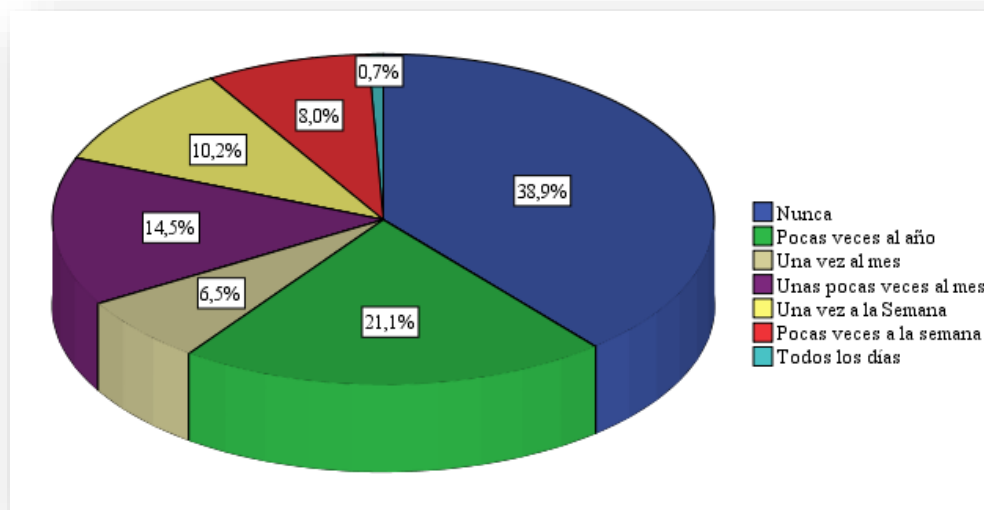
Tabla N° 45 Me siento frustrado por mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	107	38,9	38,9	38,9
Pocas veces al año	58	21,1	21,1	60,0
Una vez al mes	18	6,5	6,5	66,5
Unas pocas veces al mes	40	14,5	14,5	81,1
Una vez a la Semana	28	10,2	10,2	91,3
Pocas veces a la semana	22	8,0	8,0	99,3
Todos los días	2	,7	,7	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 47 Me siento frustrado por mi trabajo



Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

Los datos del cuestionario aplicado sobre el Síndrome Burnout determinan los siguientes datos relevantes, el 0,7% respondió que todos los días se siente frustrado por su trabajo, el 8% contestó pocas veces a la semana, el 10,2% expresó que una vez a la semana, el 14,5% consideró unas pocas veces al mes, el 6,5% mencionó una vez al mes, el 21,1% optó por pocas veces al año, el 38,9% manifestó que nunca.

Interpretación de resultados

Si existen personas que se considera frustrado por su trabajo, según los datos revisados, esto puede darse cuando las expectativas profesionales no cumplen con la realidad del trabajo diario causando esta frustración o estancamiento.

14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo

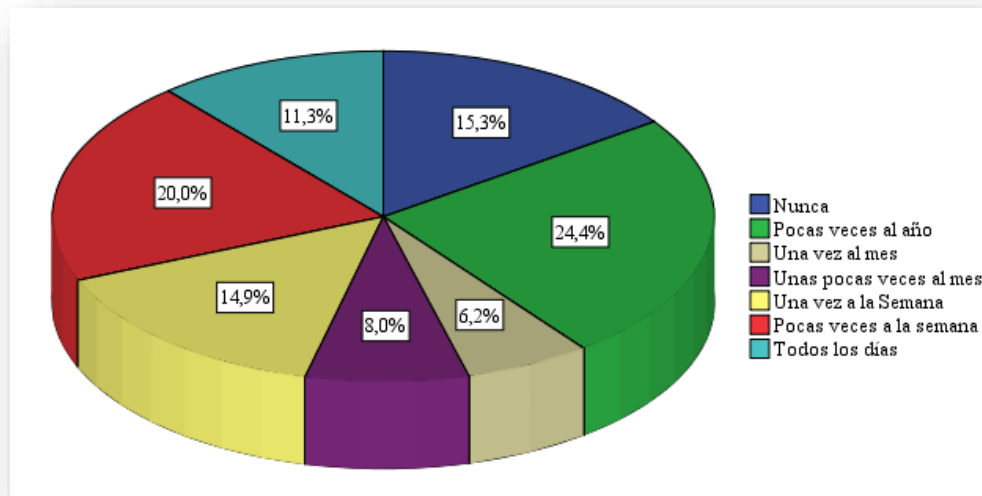
Tabla N° 46 Estoy demasiado tiempo en mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	42	15,3	15,3	15,3
Pocas veces al año	67	24,4	24,4	39,6
Una vez al mes	17	6,2	6,2	45,8
Unas pocas veces al mes	22	8,0	8,0	53,8
Válidos Una vez a la Semana	41	14,9	14,9	68,7
Pocas veces a la semana	55	20,0	20,0	88,7
Todos los días	31	11,3	11,3	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 48 Estoy demasiado tiempo en mi trabajo



Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

Los datos del cuestionario aplicado sobre el Síndrome Burnout determinan los siguientes datos relevantes, el 11,3% respondió que todos los días siente que está demasiado tiempo en su trabajo, el 20% contestó pocas veces a la semana, el 14,9% expresó que una vez a la semana, el 8% consideró unas pocas veces al mes, el 6,2% mencionó una vez al mes, el 24,4% optó por pocas veces al año, el 15,3% manifestó que nunca.

Interpretación de resultados

Analizando los resultados encuestados se observa que casi todos respondieron que si tienen ese sentimiento de pasar demasiado tiempo en la organización, ya sea semanalmente o mensualmente, talvez por cargas excesivas o necesite un mayor conocimiento de ciertas actividades que le dificulten terminar sus tareas laborales.

15. Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de las otras personas

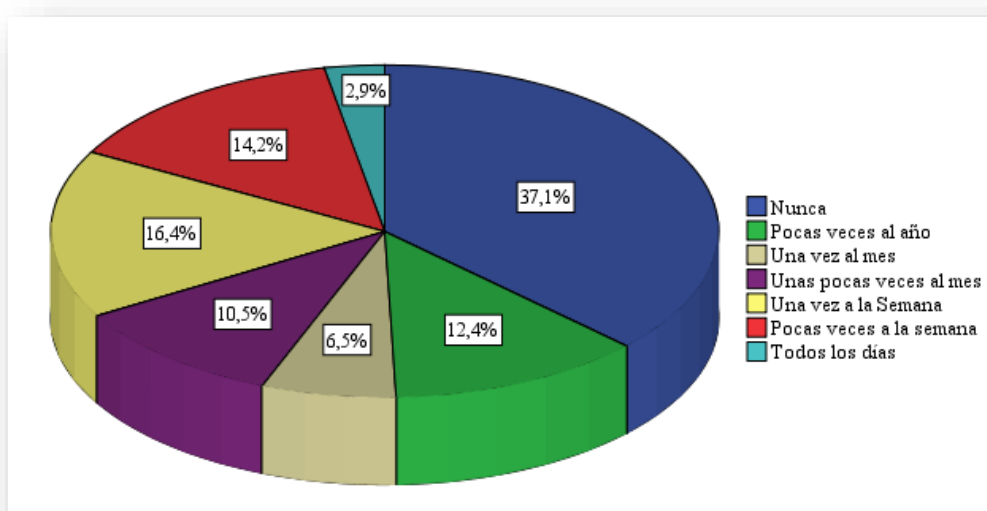
Tabla N° 47 Indiferencia ante el trabajo de las otras personas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	102	37,1	37,1	37,1
Pocas veces al año	34	12,4	12,4	49,5
Una vez al mes	18	6,5	6,5	56,0
Unas pocas veces al mes	29	10,5	10,5	66,5
Una vez a la Semana	45	16,4	16,4	82,9
Pocas veces a la semana	39	14,2	14,2	97,1
Todos los días	8	2,9	2,9	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 49 Indiferencia ante el trabajo de las otras personas



Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

Los datos del cuestionario aplicado sobre el Síndrome Burnout determinan los siguientes datos relevantes, el 2,9% respondió que todos los días siente indiferencia ante el resultado del trabajo de las otras personas, el 14,2% contestó pocas veces a la semana, el 16,4% expresó que una vez a la semana, el 10,5% en consideró unas pocas veces al mes, el 6,5% mencionó una vez al mes, el 12,4% opto por pocas veces al año, el 37,1% manifestó que nunca.

Interpretación de resultados

La mayoría de encuestados respondió que nunca siente indiferencia ante los resultados de otras personas, dando como resultado que si existe una relación de trabajo buena.

16. Siento que trabajar con la gente me cansa

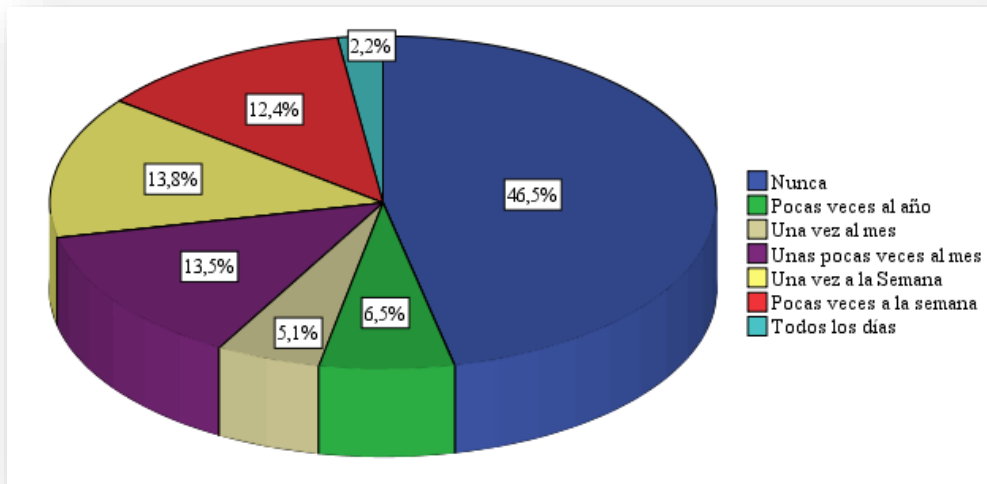
Tabla N° 48 Trabajar con la gente me cansa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	128	46,5	46,5	46,5
Pocas veces al año	18	6,5	6,5	53,1
Una vez al mes	14	5,1	5,1	58,2
Unas pocas veces al mes	37	13,5	13,5	71,6
Una vez a la Semana	38	13,8	13,8	85,5
Pocas veces a la semana	34	12,4	12,4	97,8
Todos los días	6	2,2	2,2	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 50 Trabajar con la gente me cansa



Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

Los datos del cuestionario aplicado sobre el Síndrome Burnout determinan los siguientes datos relevantes, el 2,2% respondió que todos los días siente que trabajar con la gente le cansa, el 12,4% contestó pocas veces a la semana, el 13,8% expresó que una vez a la semana, el 13,5% en consideró unas pocas veces al mes, el 5,1% mencionó una vez al mes, el 6,5% opto por pocas veces al año, el 46,5% manifestó que nunca.

Interpretación de resultados

Esta pregunta nos dio como resultado que ciertos grupos de personas si les cansa trabajar con gente aunque son pocas veces pero se podría originar conflictos laborales.

17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en el trabajo

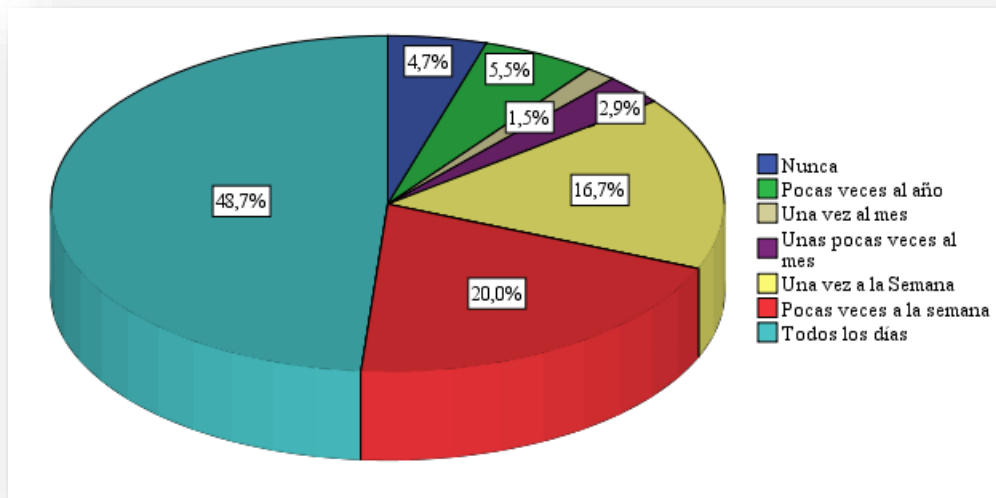
Tabla N° 49 Puedo crear con facilidad un clima agradable en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	4,7	4,7	4,7
Pocas veces al año	15	5,5	5,5	10,2
Una vez al mes	4	1,5	1,5	11,6
Unas pocas veces al mes	8	2,9	2,9	14,5
Válidos Una vez a la Semana	46	16,7	16,7	31,3
Pocas veces a la semana	55	20,0	20,0	51,3
Todos los días	134	48,7	48,7	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 51 Puedo crear con facilidad un clima agradable en el trabajo



Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

Los datos del cuestionario aplicado sobre el Síndrome Burnout determinan los siguientes datos relevantes, el 48,7% respondió que todos los días siente que puede crear con facilidad un clima agradable en el trabajo, el 20% contestó pocas veces a la semana, el 16,7% expresó que una vez a la semana, el 2,9% en consideró unas pocas veces al mes, el 1,5% mencionó una vez al mes, el 5,5% opto por pocas veces al año, el 4,7% manifestó que nunca.

Interpretación de resultados

Aunque la mayoría respondió que sí pueden crear con facilidad un clima agradable en el trabajo, hay personas que respondieron que les cuesta crear ese clima laboral, debe ser por el estrés diario que se genera en sus actividades.

18. Me siento estimulado después de haber trabajado estrechamente

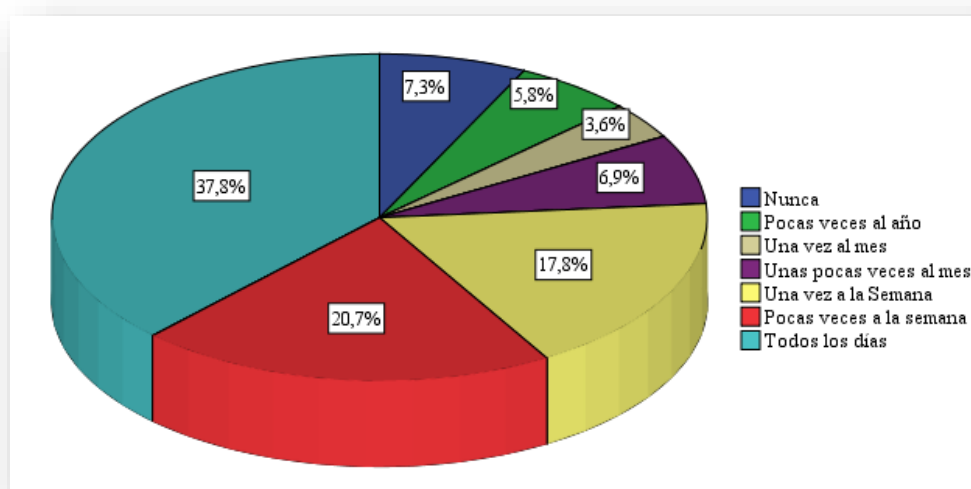
Tabla N° 50 Me siento estimulado trabajando estrechamente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	20	7,3	7,3	7,3
Pocas veces al año	16	5,8	5,8	13,1
Una vez al mes	10	3,6	3,6	16,7
Unas pocas veces al mes	19	6,9	6,9	23,6
Una vez a la Semana	49	17,8	17,8	41,5
Pocas veces a la semana	57	20,7	20,7	62,2
Todos los días	104	37,8	37,8	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 52 Me siento estimulado trabajando estrechamente



Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

Los datos del cuestionario aplicado sobre el Síndrome Burnout determinan los siguientes datos relevantes, el 37,8% respondió que todos los días se siente estimulado después de haber trabajado estrechamente, el 20,7% contestó pocas veces a la semana, el 17,8% expresó que una

vez a la semana, el 6,9% en consideró unas pocas veces al mes, el 3,6% mencionó una vez al mes, el 5,8% opto por pocas veces al año, el 7,3% manifestó que nunca.

Interpretación de resultados

Este resultado nos indica que los encuestados si se siente estimulados al trabajar estrechamente, que significa que este grupo de personas les gusta trabajar e grupo o en contacto con las personas.

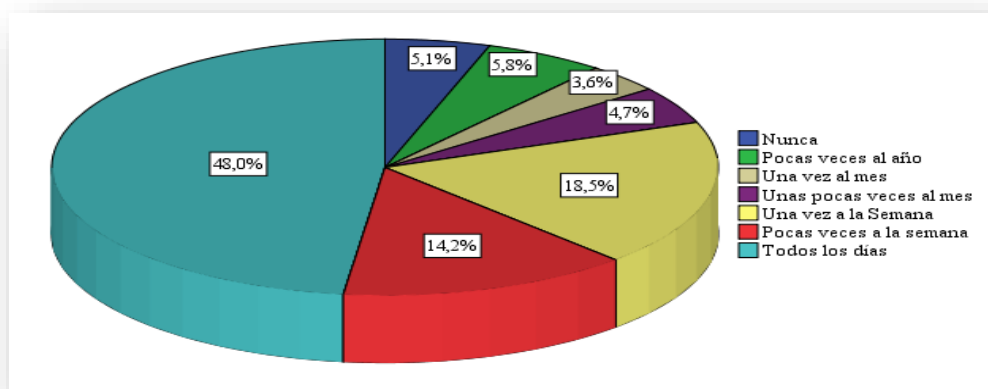
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo

Tabla N° 51 Creo que consigo muchas cosas valiosas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	14	5,1	5,1	5,1
Pocas veces al año	16	5,8	5,8	10,9
Una vez al mes	10	3,6	3,6	14,5
Unas pocas veces al mes	13	4,7	4,7	19,3
Válidos Una vez a la Semana	51	18,5	18,5	37,8
Pocas veces a la semana	39	14,2	14,2	52,0
Todos los días	132	48,0	48,0	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 53 Creo que consigo muchas cosas valiosas



Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

Los datos del cuestionario aplicado sobre el Síndrome Burnout determinan los siguientes datos relevantes, el 48% respondió que todos los días cree que consigue muchas cosas valiosas en su trabajo, el 14,2% contestó pocas veces a la semana, el 18,5% expresó que una vez a la semana, el 4,7% en consideró unas pocas veces al mes, el 3,6% mencionó una vez al mes, el 5,8% opto por pocas veces al año, el 5,1% manifestó que nunca.

Interpretación de resultados

La mayoría de personas respondieron que se sienten valiosas en su trabajo, lo que significa que las actividades que están cumpliendo son de gran ayuda para los objetivos de la institución donde laboran y se sienten comprometidos.

20. Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades

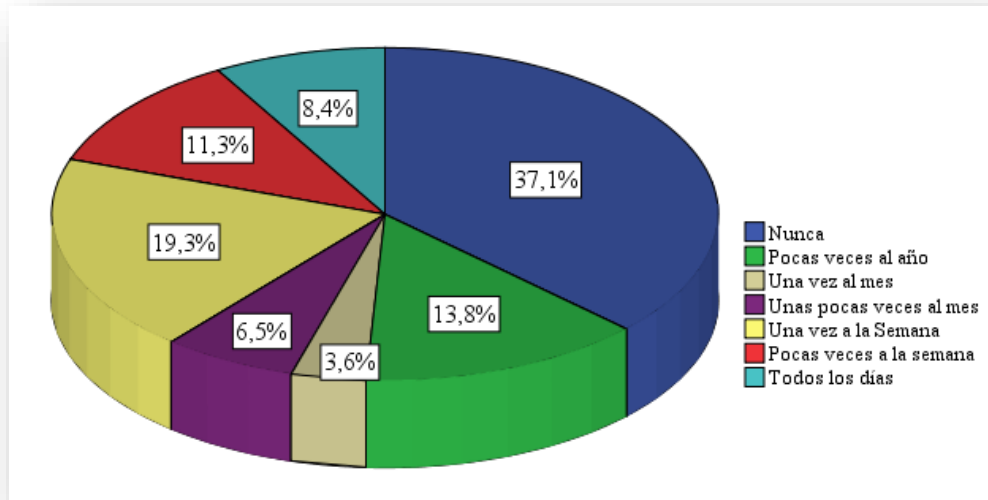
Tabla N° 52 Me siento en el límite de mis posibilidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	102	37,1	37,1	37,1
Pocas veces al año	38	13,8	13,8	50,9
Una vez al mes	10	3,6	3,6	54,5
Unas pocas veces al mes	18	6,5	6,5	61,1
Válidos Una vez a la Semana	53	19,3	19,3	80,4
Pocas veces a la semana	31	11,3	11,3	91,6
Todos los días	23	8,4	8,4	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 54 Me siento en el límite de mis posibilidades



Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

Los datos del cuestionario aplicado sobre el Síndrome Burnout determinan los siguientes datos relevantes, el 8,4% respondió que todos los días se siente como si estuviera en el límite de sus posibilidades, el 11,3% contestó pocas veces a la semana, el 19,3% expresó que una vez a la semana, el 6,5% en consideró unas pocas veces al mes, el 3,6% mencionó una vez al mes, el 13,8% optó por pocas veces al año, el 37,1% manifestó que nunca.

Interpretación de resultados

Hay un resultado muy importante en la pregunta si se siente al límite de sus posibilidades, la mayoría contestaron que si se siente cansados, esto puede generar que no realice correctamente sus actividades.

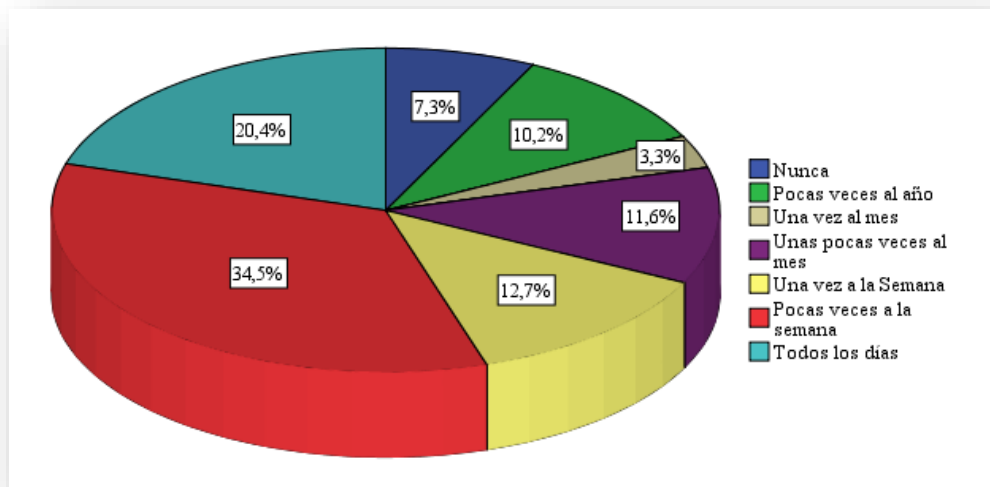
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada

Tabla N° 53 Los problemas emocionales son tratados de forma adecuada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	20	7,3	7,3	7,3
Pocas veces al año	28	10,2	10,2	17,5
Una vez al mes	9	3,3	3,3	20,7
Unas pocas veces al mes	32	11,6	11,6	32,4
Válidos Una vez a la Semana	35	12,7	12,7	45,1
Pocas veces a la semana	95	34,5	34,5	79,6
Todos los días	56	20,4	20,4	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 55 Los problemas emocionales son tratados de forma adecuada



Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

Los datos del cuestionario aplicado sobre el Síndrome Burnout determinan los siguientes datos relevantes, el 20,4% respondió que todos los días sienten que en su trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada, el 34,5% contestó pocas veces a la semana, el 12,7% expresó que una vez a la semana, el 11,6% en cambio consideró unas pocas veces al

mes, el 3,3% mencionó una vez al mes, el 10,2% opto por pocas veces al año, el 7,3% manifestó que nunca.

Interpretación de resultados

Los datos obtenidos nos indican que los encuestados si consideran que se están tratando los problemas emocionales en la organización, es muy importante tratar estos temas ya que pueden afectar la salud de los individuos

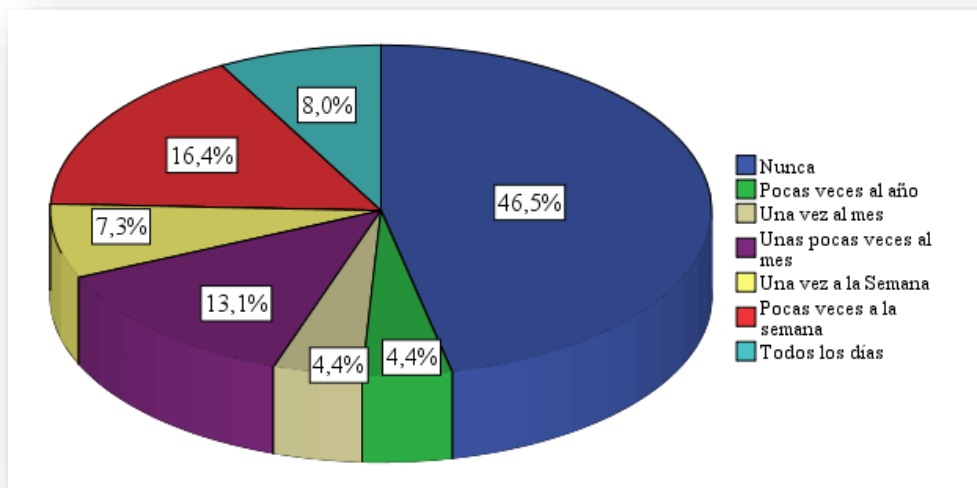
22. Me parece que mis subordinados me culpan de algunos de sus problemas

Tabla N° 54 Mis subordinados me culpan de algunos de sus problemas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	128	46,5	46,5	46,5
Pocas veces al año	12	4,4	4,4	50,9
Una vez al mes	12	4,4	4,4	55,3
Unas pocas veces al mes	36	13,1	13,1	68,4
Una vez a la Semana	20	7,3	7,3	75,6
Pocas veces a la semana	45	16,4	16,4	92,0
Todos los días	22	8,0	8,0	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 56 Mis subordinados me culpan de algunos de sus problemas



Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

Los datos del cuestionario aplicado sobre el Síndrome Burnout determinan los siguientes datos relevantes, el 8% respondió que todos los días le parece que sus subordinados le culpan de algunos de sus problemas, el 16,4% contestó pocas veces a la semana, el 7,3% expresó que una vez a la semana, el 13,1% en cambio consideró unas pocas veces al mes, el 4,4% mencionó una vez al mes, el 4,4% optó por pocas veces al año, el 46,5% manifestó que nunca.

Interpretación de resultados

Los datos revelan que no consideran que las personas que son subordinados le culpan de los problemas que es punto positivo en el desarrollo de la organización, puesto que se enfoca a trabajar en pro de la organización.

Resultados obtenidos

Cansancio emocional

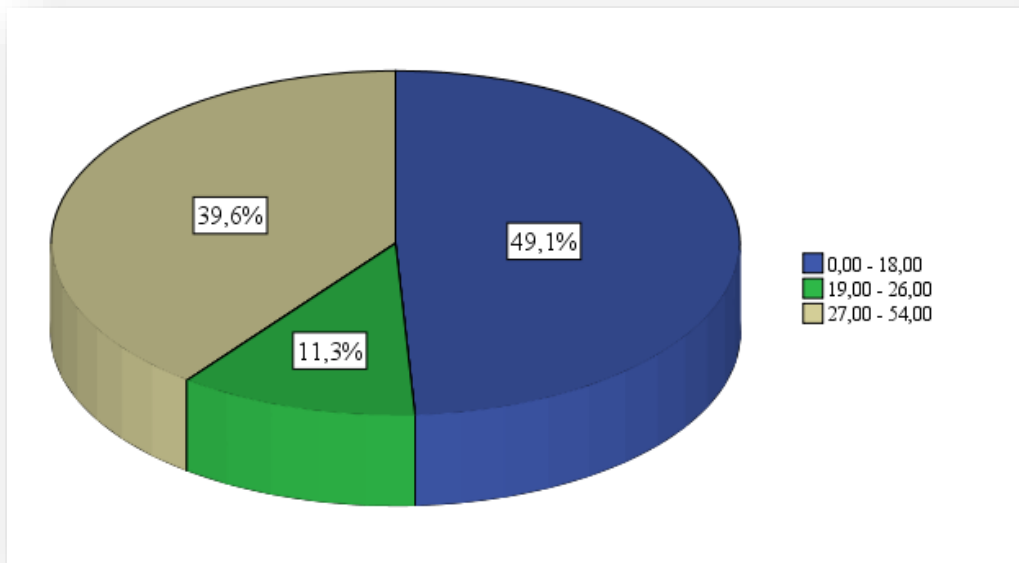
Tabla N° 55 Cansancio emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo (0 - 18)	135	49,1	49,1	49,1
Medio (19 - 26)	31	11,3	11,3	60,4
Alto (27 - 54)	109	39,6	39,6	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 57 Cansancio emocional



Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

El 49,1% presenta un bajo cansancio emocional, en el 39,6% en cambio es alto que representa a un gran número de personal evaluado, solo el 11,3% se encuentra en un nivel medio.

Interpretación de resultados

La mayoría presenta un bajo cansancio emocional, pero hay un gran representativo que manifiesta valores altos, porque se han presentado estrés que no han sido manejar de forma adecuada.

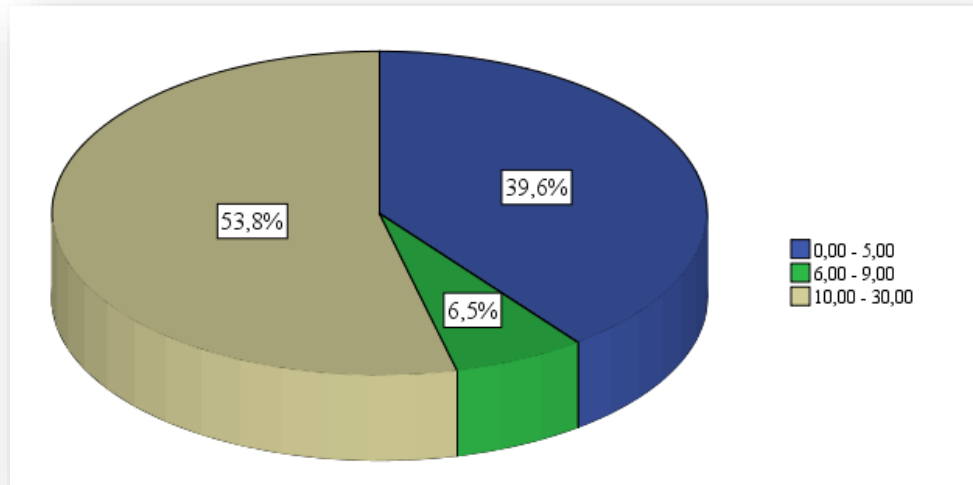
Despersonalización

Tabla N° 56 Despersonalización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo (0 - 5)	109	39,6	39,6	39,6
Medio (6 -9)	18	6,5	6,5	46,2
Alto (10 - 30)	148	53,8	53,8	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 58 Despersonalización



Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

El 53,8% tiene un nivel alto de despersonalización, el 39,6% se encuentra en un rango bajo y el 6,5% en valor medio.

Interpretación de resultados

La mayoría se encuentra en nivel alto, como factor de riesgo del síndrome de burnout, el personal presenta algunas características que motivan que sean indiferentes presentando actitudes distantes hacia los fines y objetivos de la organización que influye en su compromiso con la organización.

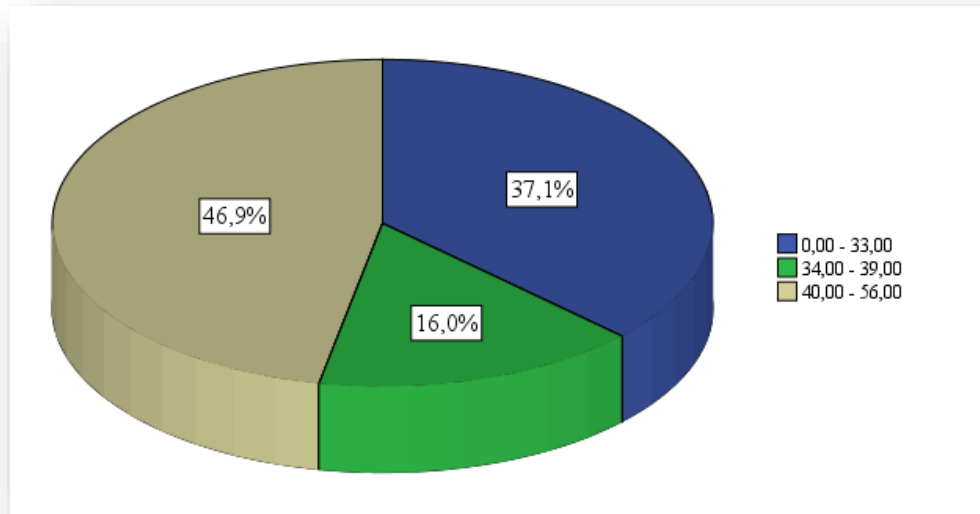
Realización personal

Tabla N° 57 Realización personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo (0 - 33)	102	37,1	37,1	37,1
Medio (34-39)	44	16,0	16,0	53,1
Alto (40 - 56)	129	46,9	46,9	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 59 Realización personal



Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

El 46,9% se ubica en el nivel alto de realización personal, mientras que un 37,1% en un rango bajo, el 16% se encuentra en un valor medio.

Interpretación de resultados

Existe claramente en la mayoría del personal administrativo realización personal porque han logrado sus metas dentro de la organización, se encuentran satisfechos con la misma, aunque hay que considerar que un grupo se mantiene con un bajo nivel que puede considerarse como factor de riesgo para el síndrome de burnout.

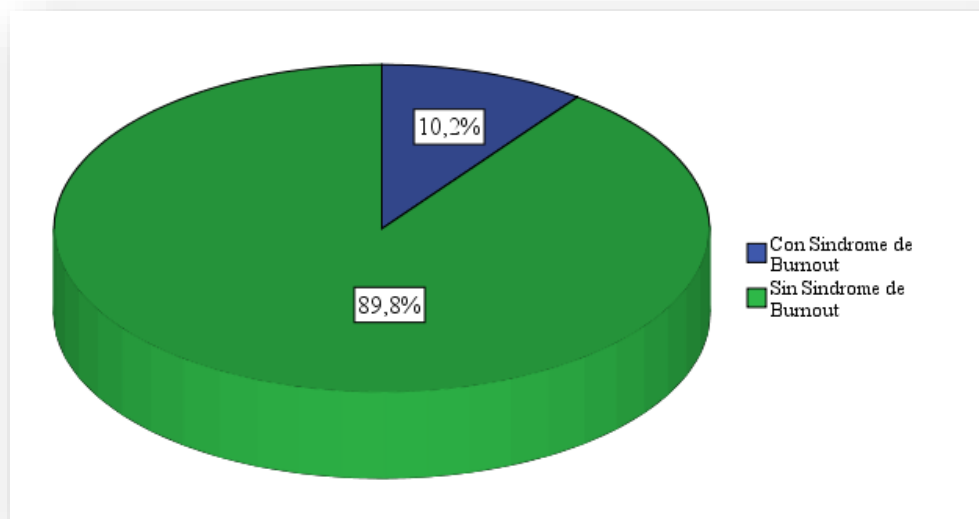
Número de personas con síndrome de burnout

Tabla N° 58 Personas con síndrome de burnout

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Con Síndrome de Burnout	28	10,2	10,2	10,2
Válidos Sin Síndrome de Burnout	247	89,8	89,8	100,0
Total	275	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Gráfico N° 60 Personas con síndrome de burnout



Fuente: Encuestas
Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Análisis

De los datos obtenidos de la encuesta aplicada se determina que un 10% padece de síndrome de burnout porque cumple con lo establecido en el test con datos altos en cansancio emocional y despersonalización y bajos en su realización personal.

Interpretación de resultados

Aunque los datos anteriores determinan que hay riesgo en un grupo por encontrarse en la opción alto en el cansancio emocional y despersonalización, a pesar que haya buena realización personal, si padece de estrés crónico que podría llevar al Síndrome de Burnout sino se toman las medidas de prevención. El grupo con el padecimiento debe recibir tratamiento psicoterapéutico a través de un programa de prevención para que se sientan bien en la organización, satisfaciendo sus necesidades y motivación.

4.2. Comprobación de hipótesis

4.2.1 Definición de hipótesis

Hipótesis teórica

Ha: El síndrome de burnout se asocia al compromiso organizacional en el personal administrativo en los centros de educación superior.

Hipótesis nula y alternativa

Ho: El síndrome de burnout **no** influye en el compromiso organizacional en el personal administrativo en los centros de educación superior.

Hi: El síndrome de burnout **si** influye en el compromiso organizacional en el personal administrativo en los centros de educación superior.

4.2.2 Significancia

Para la medición estadística para los modelos el nivel de significancia fue $p= 0,01$.

4.3. Elección del modelo estadístico

Para el tratamiento estadístico se empleó el método de análisis factorial exploratorio (AFE), el cual permite reducir considerablemente las dimensiones, pruebas de duplicidad, identificar las subvariables que están altamente relacionadas y las que no están se eliminan, pues los instrumentos utilizados para la medición son amplios y se crea un inconveniente trabajar con todos los ítems. Pues además lo que se buscó en la investigación fue si influye la variable independiente a la dependiente, para ello se utilizó el modelo estadístico del coeficiente de correlación de Pearson (Zenteno & Durán, 2016; Arriaza, s/n).

Supuestos

Análisis Factorial exploratorio (AFE)

- Los supuestos de la técnica son la normalidad univariante y multivariante¹, colinealidad (0,3 mínimo, al menos cada variable debe tener un par de variables que cumpla, idealmente para todo el par de variables) y multicolinealidad.
- El ACP, y algunos procedimientos de AF (como ejes principales), si bien no requieren normalidad en sus variables para poder entrar en el análisis, la asimetría afecta mucho la conformación de factores/componentes. Lo ideal es siempre entrar a probar modelos con variables normales, o al menos, simétricas.
- También, no como supuestos estadísticos, por como principio o requerimiento analítico, se busca que la solución factorial sea sencilla, compuesta por el menor número posible de factores o componentes (principios de parsimonia y simplicidad). Junto con ello, se requiere que los factores extraídos sean estadísticamente significativos, y susceptibles de interpretación sustantiva.

Sobre las variables

Óptimo: variables métricas. En caso de utilizar ordinales que se asuman como métricas (ej.: ítems de una escala Likert), se toleran aquellas variables con 5 categorías o más. No es necesario que las variables tengan el mismo rango, ya que tanto la matriz de correlación que se utiliza para los cálculos, como los procedimientos en sí de ACP y AFC estandarizan las variables cuando trabajan con ellas.

Sobre el tamaño muestral

Mínimo 50 casos, sugerido más de 200. Al menos 10 casos por cada variable; la cantidad de variables no debe exceder la mitad de los casos.

Sobre los casos perdidos

Según tamaño muestra, analizar pertinencia de eliminar o imputar casos con datos perdidos.

En caso de eliminar casos perdidos, existen dos formas:

- 1) Eliminar casos según lista (listwise). Esta forma como primera opción. Si no se está bajo en los n muestrales, lo recomendable es trabajar de esta forma.
- 2) Eliminar casos según pareja (pairwise). Esta es la última opción, la menos recomendable (Bocardo, 2015).

Coefficiente de correlación de Pearson

1. La distribución conjunta de las variables (X, Y) debe ser normal bivariada (8), y corresponde a: 0.5
2. En términos prácticos para validar dicho supuesto se debe observar que cada variable se distribuya en forma normal (11, 15), si una sola de las variables se desvía de la normalidad, tampoco es normal la distribución conjunta.
3. Debe Existir una relación de tipo lineal entre las variables (X, Y).
4. Para cada valor de X, hay una subpoblación de valores de Y normalmente distribuidas.
5. Las subpoblaciones de valores Y tienen varianza constante.
6. Los Promedios de las subpoblaciones de Y tienen ubicación en la misma línea recta.
7. Las Subpoblaciones de X Tienen varianza constante.
8. Las Medias de las subpoblaciones de X se encuentran en la misma línea recta.
9. Para cada valor de Y hay una subpoblación de valores X que están normalmente distribuidas (18) (Restrepo & González, 2007).

4.3.1. Cálculo (Análisis Factorial exploratorio)

Para el cálculo del modelo se debe considerar que es de mucha utilidad para poder determinar si el número de ítems está acorde al tamaño de la variable de estudio, esto se puede evidenciar pues al aplicar el software SPSS Statistics versión 23.0 automáticamente descarta ítems que sean inferiores a la puntuación de 0,3 (Arriaza, s/n). Una vez identificado las bondades del modelo se ingresó los datos obtenidos al aplicar los instrumentos: el cuestionario del síndrome de burnout (VI) y compromiso organizacional (VD) al software, luego se procedió a realizar el primer tiraje AFE para la variable independiente y el segundo tiraje para la variable dependiente de forma separada.

4.3.1.1 Análisis de la matriz de componentes rotado (síndrome de burnout)

En la Tabla #59 se puede evidenciar que el primer tiraje de AFE conformo tres componentes los cuales se refieren a las dimensiones de la variable independiente (síndrome de burnout) de estudio: el componente 1 (Agotamiento emocional) el cual se asocia el factor Trabajar_cansa “Siento que trabajar con la gente me cansa” y los factores que afectan de forma negativa son: siento emocionalmente defraudado, siento que estoy influyendo en otras personas y me siento agotado los cuales son los más bajos. La evaluación que se dio a la pregunta del componente 1 fue excelente, alcanzado 0,981, pues el agotamiento emocional es el sentimiento de que los recursos emocionales y físicos se han esfumado, ello se observa al trabajar con un grupo grande de compañeros de trabajo (Sahili, 2015).

El componente 2 (Despersonalización) se vincula a la efectividad “Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender” y los factores que afecta negativamente son: me siento defraudado, el trabajo me está desgastando, mi trato a la gente es duro, me este endurecimiento emocionalmente y estoy demasiado tiempo los que son muy bajos. La evaluación que se dio a la pregunta del componente 2 fue excelente, alcanzando 0,942, pues la despersonalización es el proceso por el cual se desarrolla las actitudes negativas y de insensibilidad de un grupo o individuo e específico (SECPAL, 2008).

El componente 3 (Disminución de la realización personal) se vincula con el trato duro” Siento que mi trato con la gente es más duro” y los factores que afectan de forma negativa: estoy demasiado tiempo, me este endurecimiento emocionalmente, estoy influyendo en otras personas, me siento agotado y el resto de factores afectan muy negativamente. Su evaluación disminuyo a 0,560, esto se debe que si existe una disminución de la realización personal afecta directamente a los trabajadores. Lo anterior se ratifica en la evaluación de forma negativa de uno mismo y de su labor (SECPAL, 2008).

Tabla N° 59 Matriz de componente rotado^a

Método de extracción: análisis de componentes principales variable independiente (Varimax, a. tres componentes).

Matriz de componente rotado^a

	Componente		
	Agotamiento emocional (1)	Despersonalización (2)	Disminución de la realización personal (3)
Defraudado	,827	,413	
Agotado	,580	,650	,420
Fatigado	,897		
Comunicarme		,919	
Tratando	,925		
Cansa	,940		
Efectividad		,942	
Desgastando	,888	,333	
Influyendo	,548	,673	,429
Duro	,648	,338	,560
Endureciendo	,689	,361	,499
Energético		,796	
Frustrado	,936		
Demasido_tiempo	,845	,324	,328
Resultado	,940		
Trabajar_cansa	,981		
Clima		,958	
Estimulado		,876	
Cosas_valiosas		,890	
Límite	,934		
Emocionales	,417	,814	
Problemas	,814		

Fuente: SPSS

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

4.3.1.2. Análisis de la matriz de componentes rotado (compromiso organizacional)

En la Tabla # 60 se puede evidenciar que el segundo tiraje de AFE conforme tres componentes los cuales se refieren a las dimensiones de la variable dependiente (compromiso organizacional) variables de estudio: el componente 1 (Identificación) el cual se asocia el factor merece “La

organización donde trabajo merece mi lealtad” y los factores que afectan de forma negativa son: sentido de pertinencia, me siento parte de la familia y no siento ninguna obligación los cuales son los más bajos. La evaluación que se dio a la pregunta del componente 1 fue excelente, alcanzado 0,936, pues la identificación el trabajador acepta las metas de la organización, llegando a tener las mismas creencias, propósitos, objetivos, ideas que los de la empresa (Böhrt, 2004).

El componente 2 (Membresía) se vincula a la efectividad “No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización” y los factores que afecta negativamente son: me sentirá muy feliz, gran significado personal y que debe mucho a la organización los cuales son muy bajos. La evaluación que se dio a la pregunta del componente 2 fue excelente, alcanzando 0,927, pues la membresía consiste en el deseo de permanecer como miembro, con un empoderamiento hacia la organización siendo parte de la misma (Böhrt, 2004). El componente 3 (Lealtad) no se vincula de forma positiva con ningún factor, pero todos los factores si se relacionan negativamente, ello probablemente porque la lealtad es el desarrollo de garantías en razón del cumplimiento y respeto que debe darse a una organización mediante acciones que lo demuestran (Böhrt, 2004).

Tabla N° 60 Matriz de componente rotado^b

Método de extracción: análisis de componentes principales variable dependiente (Varimax, b. tres componentes).

Matriz de componente rotado^b

	Componente		
	Identificación (1)	Membresía (2)	Lealtad (3)
Feliz	,900	,334	
Problemas	,804	,532	
Pertinencia	,318	,927	
Emociones		,941	
Familia	,382	,900	
Significado	,908	,318	
Necesidad	,836	,462	
Dejar	,856	,439	
Afecto	,842	,474	
Pocas_opciones	,513	,792	
Invertido	,598	,756	
Escasez_alternativas	,592	,742	
Obligación	,346	,906	
Beneficios	,808	,544	
Culpable	,664	,696	
Merece	,936		
Obligación	,830	,504	
Debo_mucho	,875	,399	

Fuente: SPSS

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Luego de haber analizado las Tabla # 59 y 60 se pudo evidenciar los factores más latentes o de mayor impacto, los mismos que fueron extraídos uno por cada componente en total son tres por cada variable. Ello se realizó según el criterio de Zenteno & Durán (2016), los cuales consideran que al utilizar el análisis factorial exploratorio se deben tomar los valores más representativos por cada componente, los cuales sirvieron para en posterior realizar el análisis de correlación con el modelo de Pearson. Ello se puede apreciar en la Tabla# 3, donde se detalla los factores de mayor relevancia e influencia de cada variable de estudio.

4.4. Factores latentes o de impacto

En la Tabla # 61 se observa que los factores latentes por componente es uno los mismos que son los de mayor puntaje que se obtuvieron al aplicar el análisis factorial exploratorio con el método Varimax.

Tabla N° 61 Factores latentes por variable

Componente	Variable	1	2	3
Agotamiento emocional(Trabajar_cansa)	Variable independiente	,981	,942	,560
Despersonalización(Efectividad)				
Disminución de la realización personal(Duro)				
Identificación(Merece)	Variable dependiente	,936	,927	-----
Membresía(Pertinencia)				
Lealtad(Ninguno)				

Fuente: SPSS

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

4.5. Cálculo (Coeficiente de Correlación de Pearson)

Para el desarrollo del cálculo coeficiente de Pearson se tomó como insumos los valores obtenidos (factores latentes) del análisis factorial exploratorio, los cuales en total fueron cinco, los mismos que utilizaron para el tiraje en el software con la finalidad de buscar la existencia de correlaciones entre las variables de estudio.

Tabla N° 62 Correlación de Pearson
 Correlaciones de significativas (Coeficiente de Correlación de Pearson)

Correlaciones

		Id_Pertinencia	Le_Merece	Ag_Efectividad	Des_Duro	Dis_Trabajar_cansa
Id_Pertinencia	Correlación de Pearson	1	,478**	,452**	,761**	,853**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000
	N	275	275	275	275	275
Le_Merece	Correlación de Pearson	,478**	1	,800**	,481**	,104
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,085
	N	275	275	275	275	275
Ag_Efectividad	Correlación de Pearson	,552**	,810**	1	,428**	,379**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,003
	N	275	275	275	275	275
Des_Duro	Correlación de Pearson	,751**	,481**	,428**	1	,661**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000
	N	275	275	275	275	275
Dis_Trabajar_cansa	Correlación de Pearson	,853**	,104	,179**	,661**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,085	,003	,000	
	N	275	275	275	275	275

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

Tanto en la tabla # 62 y 63 se pueden evidenciar las relaciones más significativas de entre los factores de ambas variables.

Tabla N° 63 Correlaciones significativas

Correlaciones	Significancia	Coefficiente de R(Pearson)	Significancia coeficiente
Pertinencia – Trabajar_cansa	0,01	0,853	0,000
Efectividad - Merece		0,810	0,000
Pertinencia - Duro		0,761	0,000
Trabajar_cansa – Duro		0,661	0,000
Duro – Merece		0,481	0,000
Merece - Pertinencia		0,478	0,000
Efectividad – Pertinencia		0,552	0,000
Efectividad – Trabajar_cansa		0,379	0,003
Efectividad – Duro		0,428	0,000
Promedio		0,600	

Fuente: SPSS

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

4.6. Regla de decisión

La regla de decisión para la comprobación de las hipótesis según el Coeficiente de Correlación de Pearson. Si los valores calculados se encuentran “0” o igual “-1” se niega la hipótesis alternativa y se aprueba la hipótesis nula. Pero por otro lado si los valores oscilan entre “0” o igual “1” se niega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis Alternativa. A ello se debe recalcar que si los valores se acercan más a “-1” se considera que existe una relación perfecta negativa, pero si los valores son más cercanos a “1” es que existe relación perfecta positiva y si es “0” se dice que no hay relación entre las variables, los valores fueron calculados con un nivel de significancia de 0,01 (Visauta, 2007).

Tabla N° 64 Reglas

-1 Negativo	1 Positivo
-1,00= Correlación negativa perfecta - 0,95= Correlación negativa muy fuerte - 0,75= Correlación negativa considerable - 0,50= Correlación negativa media - 0,10= Correlación negativa débil 0,00= No existe correlación alguna	0,00= No existe correlación alguna + 0,10= Correlación positiva débil + 0,50= Correlación positiva media + 0,75= Correlación positiva considerable + 0,95= Correlación positiva muy fuerte + 1,00= Correlación positiva perfecta

Fuente: (Visauta, 2007).

Elaborado por: MEDINA RODOLFO, (2017)

4.7.Decisión final

Al estar los valores calculados por el Coeficiente de Correlación de Pearson entre “0” o igual “1” se procede a negar la hipótesis nula y se confirma la hipótesis Alternativa la cual fue **Hi**: “El síndrome de burnout **si** influye en el compromiso organizacional en el personal administrativo en los centros de educación superior”. Además, al observar el promedio de las correlaciones (0,600) es evidente que hablamos de una “**correlación positiva media**” tal como se evidencia en la Tabla #5 y el nivel de significancia no sobrepasa del “0,01”.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- El Síndrome de Burnout (SQT) tiene influencia en el Compromiso Organizacional del personal Administrativo en los Centros de Educación Superior, porque se detecta que la dimensión de personalización que se ubica en rango alto tiene relación directa con el compromiso que se encuentra en un nivel medio, llegando a influir en los tres componentes del compromiso organizacional el afectivo, de continuidad y el normativo.
- La incidencia del Síndrome de Burnout en el personal analizado se ubica en el 10,2% porque cumple con las características establecidas en el test, constituyéndose en el personal que requiere tratamiento, aunque las dimensiones se encuentran entre rangos altos y bajos, el cansancio emocional es bajo en un 49,1% y alto en el 39,6%, la despersonalización es alta ubicándose con el 53,8% y la realización personal es alta con el 46,9% y baja en el 37,1%.
- Los niveles de compromiso organizacional se ubican en rangos medios, es decir, que los tres componentes como el afectivo, de continuidad y normativo no se han desarrollado de forma efectiva a valores altos manteniéndose en un rango medio, para lograr un mayor compromiso del personal con los fines y objetivos de la organización.
- En las instituciones se puede evidenciar que el personal administrativo claramente presentan síntomas relacionados al Burnout como, falta de motivación, desinterés, impaciencia. Analizando desde un nivel más global existe la presencia de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal. Siendo necesario la implementación de un Programa para afrontar y prevenir el Burnout
- El Burnout es una enfermedad profesional que acarrea consecuencias físicas y psicológicas severas en el individuo. Esta enfermedad abarca todo su entorno; al profesional, a sus compañeros, a los usuarios. Por eso es necesario conocer la situación de los IES a nivel nacional y crear alternativas de prevención.

5.2. Recomendaciones

- Implementar estrategias de intervención para la prevención del síndrome de burnout, que también ayuden a afianzar las dimensiones del compromiso organizacional, logrando que el personal se sienta como parte de los centros de educación superior, afianzada su lealtad y su apego emocional a la misma, trabajando con la participación activa del personal administrativo y las autoridades de las instituciones.
- Diseñar un programa de prevención del síndrome de burnout que ayude al fortalecimiento del compromiso organizacional del personal administrativo en los centros de educación superior basado en la construcción de medidas preventivas y actividades de control, permitiendo que las organizaciones definan mecanismos para reducir los factores de riesgos psicosocial inherentes al burnout.
- Capacitar al personal en relación a los elementos del compromiso organizacional a través de charlas motivacionales, talleres vivenciales, creados para fortalecer las relaciones entre el talento humano, que ayuden a la resolución de problemas y afianzar el compañerismo de forma adecuada y respetuoso, que se convierta en una fortaleza para entregar servicios de calidad.
- El implementar programas de prevención como: pausas activas, descansos o algún tipo de actividad para que se dé un cambio a la rutina donde el personal se pueda relacionar mejor, comunicar asertivamente, generando un mejor ambiente laboral.
- Sensibilizar acerca de este tipo de riesgo ya que en el Ecuador “El síndrome de burnout no es reconocido como riesgo psicosocial” en la ley vigente para el sector sanitario en Ecuador, mientras que en otros países Latinoamericanos como Colombia y Brasil si lo consideran como un riesgo en una organización.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos informativos

Título

Programa de prevención del síndrome de burnout que ayude al fortalecimiento del compromiso organizacional del personal administrativo en los centros de educación superior.

Ubicación

Provincia:

Tungurahua

Cantón:

Ambato

Beneficiarios

- Personal administrativo
- Autoridades de la institución
- Comunidad educativa universitaria

Responsable

Investigador

Costo: \$ 3.500, 00 aproximadamente.

6.2. Antecedentes

De los datos obtenidos de los instrumentos aplicados se obtiene los siguientes resultados:

La dimensión de personalización que se ubica en rango alto guarda relación directa con el compromiso que se encuentra en un nivel medio, llegando a influir en los tres componentes del compromiso organizacional el afectivo, de continuidad y el normativo.

La incidencia del Síndrome de Burnout en el personal analizado se ubica en el 10,2% porque cumple con las características establecidas en el test, las dimensiones se encuentran entre rangos altos y bajos, el cansancio emocional es bajo en un 49,1% y alto en el 39,6%, la despersonalización es alta ubicándose con el 53,8% y la realización personal es alta con el 46,9% y baja en el 37,1%.

Los tres componentes del compromiso organizacional como el afectivo, de continuidad y normativo se ubican en rangos medios, presentándose problemas para lograr un apego emocional, lealtad e implicación con los centros educación superior.

6.3. Justificación

La presente propuesta es de interés porque se requiere la implementación de estrategias de afrontamiento para la prevención del síndrome de burnout que ayude al talento humano a conocer sobre cómo manejar el estrés de forma efectiva, con la finalidad de disminuir los riesgos de padecer este síndrome, garantizando una mejor calidad de vida, pero sobre todo fortaleciendo el compromiso organizacional con una alta motivación.

Es importante el diseño del programa para generar una intervención estratégica tanto al nivel individual como organizacional pero fundamentalmente siendo las organizaciones quienes deben desarrollar las actividades preventivas a través de charlas, talleres en grupo e incluso quienes ya padecen el síndrome reciben el tratamiento adecuado fortaleciendo su capacidad de afrontamiento al estrés trabajando en pro del bienestar del talento humano.

Es de impacto porque en las organizaciones no se ha trabajado por disminuir los factores de riesgo de síndrome de burnout relacionados con el ámbito de la organización, por ende, se incentivará a la búsqueda de acciones específicas fundamentadas en estrategias de prevención primaria y secundaria, interviniendo a través de acciones grupales cuyo objeto es equipar a

todos los participantes con estrategias de afrontamiento que les permita mejorar su salud, calidad de vida y comodidad personal.

Es de utilidad porque en la actualidad no existen medidas paliativas, ni terapias que den tratamiento al síndrome de burnout en las instituciones de educación superior, no existen un control de los factores de riesgo psicosocial que pueden llevar al estrés crónico, por ende, enfatizar que las organizaciones deben tener sensibilidad respecto a la salud dentro de la vida laboral que procuren a sus empleados estrategias específicas para disminuir el riesgo de síndrome de burnout a través de actividades preventivas y de intervención.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo general

Diseñar el Programa de prevención del síndrome de burnout que ayude al fortalecimiento del compromiso organizacional del personal administrativo en los centros de educación superior.

6.4.2. Objetivos específicos

- Sensibilizar a las autoridades acerca de la importancia del programa de prevención
- Planificar las estrategias y actividades del programa de prevención con las autoridades de las instituciones
- Ejecutar las actividades, medidas preventivas y estrategias planificadas en programa de prevención del síndrome de burnout
- Evaluar las actividades ejecutadas a corto y mediano plazo durante la ejecución del programa de prevención

6.5. Análisis de factibilidad

Factibilidad técnica

Se cuenta con los recursos técnicos y la información científica para el diseño del programa de prevención fundamenta en experiencias similares que ayuden a su implementación y efectividad, para lo cual se realizó una revisión de medidas preventivas, técnicas y estrategias que han dejado experiencias positivas en otras organizaciones e instituciones.

Factibilidad tecnológica

Se cuenta con los recursos tecnológicos para el diseño de las herramientas y materiales para la ejecución de las actividades que se promoverán a través del programa. Las instituciones cuentan con computadores, proyectores y tecnología de punta para la realización de talleres, sesiones terapéuticas y la aplicación de las medidas preventivas, por lo cual no se constituye en una inversión para las organizaciones ni para el investigador.

Factibilidad organizacional

Se cuenta con el apoyo de las organizaciones para implementar las estrategias de intervención a corto y mediano plazo, también se fundamenta como parte de sus objetivos institucionales brindar un adecuado ambiente de trabajo que se puede realizar mediante la implementación del programa de prevención, se sustenta no solo en el respaldo de las autoridades para la ejecución de cada actividad propuesta sino en sus objetivos y metas organizacionales.

6.6. Fundamentación teórica

Programas de prevención

Definición

Los programas de prevención e intervención son una herramienta de trabajo frente al síndrome de burnout, basado en la intervención psicosocial para la reducción de este síndrome, que se puede diseñar en una variedad de estrategias como: control del estrés, mejoría de la comunicación, aprendizaje de recursos cognitivos, práctica de técnicas para adaptarse al entorno y el entrenamiento de habilidades (Durán & Téllez, 2014).

Estrategias de afrontamiento

Se le define como coping que se constituye en el esfuerzo conductual como cognitivo que realizan los individuos para dominar, reducir o tolerar las exigencias creadas por los estresores. Las respuestas de afrontamiento son adaptativas, porque ayudan a reducir el estrés laboral y promover estados de salud a largo plazo (Guerrero & Rubio, 2005).

Estrategias de intervención organizacional

Representa las acciones específicas de los programas de intervención organizacional que se dirigen a la modificación de los aspectos disfuncionales de la estructura organizacional, la comunicación, la formación de los profesionales, los procesos de toma de decisiones, los turnos, el reparto de tareas, entre otros. Es necesario concebir de forma distinta la organización porque no serviría de nada la implementación de programas de entrenamiento si en las instituciones se mantiene exigencias excesivas o las condiciones de trabajo inapropiadas (Guerrero & Rubio, 2005).

Estrategias de intervención social

Las estrategias de intervención social buscan romper el aislamiento y mejorar los procesos de socialización al potenciar el apoyo social a través de políticas de trabajo cooperativo. Permite amortiguar los efectos del estrés laboral e incrementa las capacidades del individuo para afrontarlo (Guerrero & Rubio, 2005).

6.7. Modelo operativo

Fases	Objetivos	Actividades	Recursos	Responsable	Tiempo	Indicador
Sensibilización	Sensibilizar a las autoridades acerca de la importancia del programa de prevención	Reuniones de trabajo con autoridades para la presentación de resultados.	Laptop Proyector Materiales de oficina Guía de actividades	Representante de la DTH, o departamental	Noviembre 2017 a enero 2018	Numero de direcciones y facultades
Planificación	Planificar las estrategias y actividades del programa de prevención con las autoridades de las instituciones	Diseño del cronograma de actividades para la implementación de las actividades a través de reuniones con autoridades y personal administrativo ajustado a los horarios laborales.	Laptop Impresora Guía de actividades	Representante de la DTH, o departamental	Enero 2018 a febrero 2018	Actividades planificadas
Ejecución	Ejecutar las actividades, medidas preventivas y	Realizar 4 sesiones terapéuticas con el personal	Laptop Impresora	Representante de la DTH, o departamental	Febrero 2018 a julio 2018	Actividades realizadas

	estrategias planificadas en programa de prevención del síndrome de burnout	que padece síndrome de burnout Implementar 4 estrategias de prevención Ejecutar ocho medidas preventivas	Guía de actividades			
Evaluación	Evaluar las actividades ejecutadas a corto y mediano plazo durante la ejecución del programa de prevención	Aplicar instrumentos de evaluación	Cuestionario de evaluación Ficha de evaluación Cámara Grabadora	Representate de la DTH, o departamental	Permanente	Objetivos cumplidos

1. Introducción

El programa de prevención del síndrome de burnout tiene como finalidad fortalecer el bienestar social y psicológico del talento humano, brindando actividades que ayuden al afrontamiento de problemas laborales y el estrés laboral que son factores de riesgo significativos, además a través de estas acciones fortalecer el compromiso organizacional de los trabajadores, porque mejora sus relaciones en la organización y se siente parte de la misma para enfrentar los retos que se presenta de forma diaria en las instituciones de educación superior.

El desarrollo del programa es preponderante la implementación de estrategias para la prevención del síndrome de burnout, sobre todo porque en los últimos años ha alcanzado proporciones epidémicas en el entorno laboral, dadas las graves consecuencias que puede traer para la salud del talento humano como para el buen funcionamiento y compromiso para la organización, por ende, se proponen diversas medidas preventivas y estrategias que ayuden a disminuir su incidencia, el riesgo de padecerla y brindar tratamiento a quienes fueron detectados con Síndrome de Burnout dentro el enfoque de prevención primaria y secundaria.

2. Alcance

Este programa se elaboró para puestos administrativos de las instituciones de educación superior enfocado al desarrollo de estrategias de prevención e intervención.

Esta direccionado a la gestión de riesgos psicosociales basados en la fuente, en el medio y en receptor

3. Objetivos

- Prevenir el síndrome de burnout en el personal administrativo de las instituciones de educación superior mediante estrategias de afrontamiento y de intervención.
- Brindar tratamiento al personal administrativo que padece síndrome de burnout en las instituciones de educación superior.

4. Medidas preventivas

Para la aplicación de medidas preventivas se definirán las siguientes actividades enfocadas para el personal y los directivos de la organización:

A. Medidas de prevención de factores de riesgo psicosocial

Insatisfacción laboral



Causas

- Falta de reconocimiento y de oportunidades
- Estilos directivos autoritarios o paternalistas
- Falta de adaptación al entorno laboral

Medidas de prevención



Para el personal

- El personal administrativo debe tener buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.
- El personal debe expresar sus ideas y necesidades a sus superiores para que puedan tomarse decisiones en base a las opiniones de todos quienes pertenecen a la organización.

- Brindar oportunidades de aprendizaje y formación al personal administrativo en relación a la motivación y la autoestima.

Para los directivos

- Mejorar las condiciones de trabajo y prevenir los factores de riesgo del síndrome de burnout, desde la dirección de las instituciones de educación superior por ende se realizará de manera obligatoria lo siguiente:
- Designar descansos diarios cortos de máximo de 10 minutos
- Prevenir que los horarios de trabajo se prolonguen más de 8 horas diarias, dándole las facilidades necesarias para desempeñar su trabajo al personal si se requiere que permanezcan más de 8 horas diarias en la organización.
- Rotar el trabajo entre el personal administrativo de cada área para evitar la monotonía.
- Reconocer el esfuerzo del trabajador a través de:
 - a) Felicitaciones por el trabajo desempeñado
 - b) Entrega de obsequios a los mejores empleados
 - c) Selección mensual del mejor empleado del mes.
- Los directivos deben relacionarse de manera continua con el personal y preguntarles sus necesidades para lo cual se realizará lo siguiente:
- Reuniones de carácter semanal con el personal para definir conflictos y soluciones
- Organizar reuniones de convivencia durante un sábado al mes para la mejora de las relaciones interpersonales.
- Los directivos emprenderán cada semestre actividades de capacitación en temas de motivación, autoestima y manejo del estrés.

B. Medidas de prevención del Estrés laboral



Causas

- Carga elevada de trabajo
- Clima laboral desfavorable
- Condiciones de trabajo inadecuadas.
- Incertidumbre laboral
- Inadecuada comunicación y cooperación de los superiores.
- Deficiente planificación y previsión en el trabajo

Medidas de prevención

Salud laboral. Menos estrés.

¿Cómo reducir el estrés laboral?



Para el personal

- Obtener apoyo social de los compañeros de trabajo y familiares para mejorar la estabilidad emocional del personal administrativo.
- Establecer una relación de cooperación con sus compañeros y superiores para el desempeño de sus funciones en los puestos de trabajo.
- Comunicar de forma inmediata a sus superiores los problemas o carga excesiva en el trabajo.
- No prolongar de forma excesiva la jornada de trabajo, a pesar que no haya cumplido con algunos pendientes siendo necesario comunicar de manera inmediata a su superior este hecho.
- Realizar pausas y descansos necesarios por lo mínimo dos veces al día máximo cuatro en base a los tiempos definidos por la organización.

Para los directivos

- Realizar evaluaciones semestrales de los niveles de estrés laboral para determinar el riesgo de burnout.
- Reuniones motivaciones mensuales donde se fortalezcan el espíritu y compromiso con la organización.

5. Estrategias

5.1. Estrategia de afrontamiento de los factores de riesgo del síndrome de burnout

Objetivo

Implementar actividades para el afrontamiento de los factores de riesgo del síndrome de burnout.

Actividades

A. Ejecución de tres talleres vivenciales para la prevención del síndrome burnout

Título de los talleres	Objetivo	Tiempo de duración	Actividades durante el taller	Recursos	Responsable
¿Qué es el síndrome de burnout?	Sensibilizar acerca del síndrome de burnout al talento humano para la prevención y la disminución de los factores de riesgo	3 horas	Saludo de bienvenida Actividad lúdica de relajación Explicación del síndrome Presentación de un video Rueda de preguntas Actividad lúdica juego para incentivar las buenas relaciones y el compañerismo Actividad en grupo sobre el riesgo de síndrome de burnout Exposiciones de los participantes Conclusiones finales	Laptop Proyector Dispositivas	Representante de la DTH, o departamental
Manejo de situaciones altamente estresantes	Mejorar los recursos individuales para un adecuado manejo del	3 horas	Saludo Presentación del expositor Ambientación e integración	Trípticos Videos Proyector Laptop Cámara Flash memory	Representante de la DTH, o departamental

	estrés disminuyendo los factores de riesgos y estresores		Presentación del tema Mensajes motivacionales Presentación de un video Debate acerca del video propuesto Juego lúdico para la mejora de la motivación Rueda de preguntas entre expositor y participantes Desarrollo de una dinámica motivacional Conclusiones finales	Grabadora Diapositivas Videos	
Técnicas de resolución de problemas	Fomentar y sensibilizar acerca de las técnicas para la resolución de problemas	3 horas	Saludo de bienvenida		Represéntate de la DTH, o departamental

B. Implementación de técnicas de relajación física, de control de la respiración y biofeedback

Técnicas	Objetivo	Metodología	Periodicidad	Responsable
Relajación física	Aliviar los síntomas del estrés	Implementación de ejercicios de relajación muscular	Duración de 10 minutos Dos veces por semana. Lunes y viernes <u>Inicio de la jornada.</u>	Representante de la DTH, o departamental
De control de la respiración	Manejar de forma adecuada los estresores el ambiente laboral	Implementación de ejercicios de control de respiración	Una vez por semana Miércoles Duración: 10 minutos <u>Inicio de la jornada.</u>	Representante de la DTH, o Terapeuta
Biofeedback	Implementar actividades de relajación que ayuden al control del estrés.	Implementación de una sesión	Duración: 20 minutos cada quince días	Representante de la DTH, o Terapeuta

- C. Implementación de 4 descansos de 10 minutos durante las ocho horas laborales donde el talento humano puede relajarse y olvidarse de la tensión del trabajo diario, las organizaciones definirán los horarios, independiente de la llamada hora del almuerzo.
- D. Ejecutar cada quince días actividades de bailoterapia con el personal para mejorar su salud integral y disminuir el estrés.

5.2. Estrategias de intervención organizacional

Objetivos

Implementar actividades enfocados a la intervención de la organización en la prevención del síndrome de burnout.

Actividades

A. Implementación de actividades preventivas por factores de riesgo

Tipos de riesgo	Factores	Medidas de prevención	Estrategia	Duración
Psicosociales	Condiciones de trabajo	Mejorar las relaciones de trabajo entre el personal administrativo para la solución de conflictos	Realización de reuniones que ayuden a la solución de conflictos a través de mediadores	1 hora semanal
		Prevención de conflictos entre el personal administrativo	Reuniones para tratar conflictos que se puede presentar dentro de la organización	1 hora semanal
	Puesto de trabajo	Motivar al personal para desempeñar sus funciones	Realizar de charlas motivacionales con el personal administrativo	1 hora semanal
		Mejorar la autoestima del personal	Realizar 2 talleres vivenciales para fortalecer la autoestima del personal	3 horas por talleres semestralmente

	Organización	Comunicar inconformidades o problemas en sus puestos de trabajo	Mejorar el sistema de incentivos y reconocimientos en la organización Elegir el empleado del mes	Mensualmente
--	--------------	---	---	--------------

B. Reuniones semanales de 1 hora con el personal administrativo para el análisis de problemas existentes en la organización

C. Desarrollo de Sesiones terapéuticas para el personal con Síndrome de Burnout.

Explicación de la actividad

Para el personal que padece de síndrome de burnout se desarrollaran cuatro a seis terapéuticas para que reciban tratamiento

Objetivo:

Disminuir el síndrome de burnout en el talento humano evaluado con el padecimiento

Duración:

1 hora semanal

Desarrollo:

Se trabajará con un profesional de psicología, se solicitará apoyo a la Facultad de Ciencias humanas y de la Educación o Carreras de Psicología solicitándoles un profesional que ayude con las sesiones terapéuticas

D. Implementación de actividades de prevención por tipo de intervención

Tipos de intervención dentro de la organización del trabajo	Acciones a ejecutarse
Gestión del tiempo	Horarios de descanso con la implementación de pausas activas de diez minutos durante el día que ayude al personal administrativo a liberarse del estrés diario. Trabajo compartido y de apoyo entre el personal administrativo
Funcionalidad en el puesto de trabajo	Entrenamiento funcional para manejar adecuadamente el tiempo de cada función que deberá cumplir en su puesto de trabajo.
Gestión de riesgos psicosociales	Desarrollo de charlas de manera periódica acerca de los factores riesgo psicosocial y el manejo del estrés. Selección de una persona que supervise el desarrollo de actividades preventivas dentro de las organizaciones.

E. Reconocimiento del personal administrativo de forma mensual seleccionando a quien ha tenido un mejor desempeño en sus funciones. Se rotará para que todos se beneficien de este punto, se les brindará un agradecimiento y obsequio por los méritos logrados.

6. Propuesta de control para la prevención del síndrome burnout

Puesto de trabajo: Área administrativa		
Factor de riesgo: Psicosocial y estrés		
Posibles afectaciones a la salud: Cansancio emocional, Agotamiento mental, Dolores articulares		
Tarea con factor de riesgo relevante	Causas relevantes	Propuesta de control
Elaboración de informes, documentos y estadísticas	Carga demandante de trabajo	Mejora de la planificación de las actividades diarias durante la semana
Recepción y archivo de documentos	Limitado tiempo para cumplimiento de sus funciones	Rotación de funciones de forma semanal
		Mejora en el manejo de archivos y documentos
Atención de estudiantes y llamadas telefónicas	Conflictos con estudiantes	Charlas para mejorar la atención a los estudiantes
	Problemas y disconformidad con las llamadas telefónicas.	Charlas para mejorar la atención de las llamadas telefónicas
Manejo y actualización de base de datos institucional	Inadecuada organización en el puesto de trabajo	Implementar un plan diario de pausas activas durante el trabajo de actualización y ameno de base de datos en la computadora.
Brindar información acerca de las decisiones tomadas en la organización	Conflictos entre el personal administrativo	Capacitación para la resolución de problemas y conflictos entre el personal administrativo
		Reuniones de convivencia para mejorar las relaciones entre el personal administrativo

7. Evaluación

Para la evaluación se implementará una ficha de observación que medirá los siguientes indicadores:

Ítems de evaluación	Alto	Medio	Bajo
Nivel de participación del personal en los talleres			
Desarrollo de habilidades para el manejo del estrés			
Desarrollo de conocimientos sobre el síndrome de burnout			
Mejora del compromiso organizacional			

Adicionalmente se volverá a realizar los instrumentos para medir el síndrome de Burnout y el compromiso organizacional.

6.8. Administración

Recursos	Los establecidos para cada actividad
Tiempo	6 meses
Responsables	Investigador Autoridades
Actividades de ejecución	Estrategias de prevención Medidas preventivas Actividades de prevención
Costo	

6.9. Evaluación

Preguntas básicas	Explicación
¿Quiénes solicitan evaluar?	Personal administrativo Autoridades de las instituciones de educación superior Comunidad educativa universitaria
¿Por qué evaluar?	Porque se requiere re afianzar las actividades mientras se ejecutan detallando sus principales debilidades para alcanzar resultados más efectivos
¿Para qué evaluar?	Para establecer si las actividades propuestas han contribuido a la disminución de factores de riesgo del síndrome de burnout
¿Qué evaluar?	Actividades preventivas Estrategias de prevención
¿Quién evalúa?	Personal administrativo Autoridades de las instituciones de educación superior Comunidad educativa universitaria
¿Cuándo evaluar?	Durante la ejecución de las actividades y de forma permanente
¿Cómo evaluar?	Encuesta Entrevistas Grupos focales
¿Con qué evaluar?	Cuestionario de encuesta Grabadora Hoja de evaluación

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2007). *Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias* (Primera ed.). Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional*. Lambayeque: USAT Escuela de Economía .
- Aranda, C. (2011). El síndrome de burnout o de quemarse en el trabajo: Un conflicto en la salud de los profesionales. *IIIPSI*, 14(2), 2.
- Barquero, A. (2015). *Administración de Recursos Humanos*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Calderón, J. L., Laca Arocena, F. A., Pando, M., & Pedroza, F. (2015). Relación de la Socialización Organizacional y el Compromiso Organizacional en Trabajadores Mexicanos. *Psicogente*, 18(34), 267 - 277. Obtenido de <https://search.proquest.com/openview/598e559a110120ee3208342b609c0e64/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2042894>
- Carballo, R., Román, J., Rosado, Y., & Rosado, Y. (2014). Estrés y síndrome de burnout en estomatólogos. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 15(1), 42 - 49. Obtenido de <http://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2014/cst141h.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (Octava ed.). México: McGraw Hill Interamericana .
- Chiavenato, I., & Colbs. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.
- Cole, G. (2001). *Organisational Behaviour*. Cengage Learning.
- Domínguez, L. R., Ramírez, Á. F., & García, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 4(1). Obtenido de <http://201.196.149.98/revistas/index.php/rna/article/view/533/435>

- Durán, M., & Téllez, D. (2014). Programa de intervención en síndrome de estrés asistencial para médicos de urgencias de la Clínica Universitaria Colombia. *Revista Médica Sanitas*, 17(3), 119 - 127. Obtenido de http://www.unisanitas.edu.co/Revista/52/PROGRAMA%20_DE_INTERVENCION_EN_SINDROME_DE_ESTRES_PDF.pdf
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burnout: etapas de la desilusión en las profesiones de ayuda*.
- El Sahili, L. (2010). *Psicología para el Docente: Consideraciones sobre los riesgos y desafíos de la profesión magisterial*. México: Universidad de Guanajuato.
- El Sahili, L. (2015). *Burnout: Consecuencias y soluciones* (Primera ed.). México: Editorial El Manual Moderno S.A. de C.V.
- Galindo, M. (2009). *Diccionario de dirección de empresas y marketing*. Madrid: Editorial Ecobook .
- Gan, F., & Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos* (Primera ed.). Barcelona: Editorial UOC.
- Gil, P. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Psicología Científica*, 3(5), 2-3.
- Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad.
- Guerrero, E., & Rubio, J. (2005). Estrategias de prevención e intervención del “burnout” en el ámbito educativo. *Salud Mental*, 28(5).
- Ley de Educación Superior del Ecuador. (2012). *Suplemento. Registro Oficial N° 298*.
- Llaneza, J. (2007). *Ergonomía y psicología aplicada* (Octava ed.). Valladolid: Editorial Lex Nova.
- Llaneza, J. (2007). *Ergonomía y psicología aplicada* (Octava ed.). Valladolid: Editorial Lex Nova.

- Llapa, E., Trevizan, M., Shinyashiki, T., & Mendes, I. (2009). Compromiso organizacional y profesional del equipo de salud. *Enfermería Global*, 17. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412009000300013
- Loli, A. (2007). Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública. *Industrial Data*, 10(1), 30-37. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/816/81620574005.pdf>
- Marrau, C. (2004). El síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. *Fundamentos en humanidades Universidad Nacional de San Luis*, V(II).
- Medina, M. (2001). *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio en el ayuntamiento de Murcia* (Primera ed.). Murcia: Servicio de Publicaciones, Universidad.
- Menéndez, F., Fernández, F., Llana, F., & Vázquez, I. (2009). *Formación superior en prevención de riesgos laborales. Parte obligatoria y común*. Valladolid: Lex Nova.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). *res componentes, Conceptualización del compromiso organizacional* (Vol. 1). Human Resource Management Review.
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social; Ministerio de Educación; Instituto Nacional de Educación Tecnológica, Organización Internacional del Trabajo. (2014). *Salud y Seguridad en el trabajo. Material de apoyo a la formación*. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/@ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_248685.pdf
- Münch, L., & Angeles, E. (s.f.). *Métodos y técnicas de investigación*. México: Trillas.
- Murillo, C. P., Martín, F. N., & Velasco, K. T. (2015). *Factores psicosociales asociados al síndrome del burnout en empleados del área administrativa de la Empresa C.I. Sunshine Bouquet Ltda*. Tesis para optar al título de profesional en Psicología, Fundación Universitaria Los Libertadores, Facultad de Psicología, Bogotá D.C.
- Newell, S. (2003). *Creando organizaciones saludables. Bienestar, diversidad y ética en el trabajo* (Primera ed.). Madrid: Thompson editores Spain Paraninfo S.A.

- Parra, H. (2011). *Enfoque ocupacional*. Obtenido de Definición de Salud Ocupacional según la OMS : <http://www.enfoqueocupacional.com/2011/07/definicion-de-salud-ocupacional-segun.html>
- Parra, M. (2003). *Conceptos básicos en salud laboral*. Santiago de Chile: Organización Internacional del Trabajo.
- Pedraza, L., Socarrás, X., Jiménez, M. P., & Romero, I. A. (2014). Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicios en salud ocupacional de la ciudad de Santa Marta, Colombia. *Clío América*, 8(15). Obtenido de <https://search.proquest.com/openview/8a6c57b42ffc6073b9b90cbb533739ac/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2043250>
- Ramírez, C. (2014). *La gestión administrativa en las instituciones educativas*. México: Noriega.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson - Prentice Hall.
- Robbins, S. (2005). *Administración* (Octavo ed.). México: Pearson Educación.
- Rocha, M. C., & Böhrtr, M. R. (2004). Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSA*, 2(1). Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612004000100008&script=sci_arttext
- Rodríguez, A. (2014). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona: Editorial UOC, Oberta UOC Publishing S.L.
- Ruiz, J. (2013). El compromiso organizacional: Un valor personal y empresarial en el marketing interno. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda época*(1), 67 - 86.
- Saborío, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1). Obtenido de http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152015000100014&script=sci_arttext&tlng=en
- Sánchez, S. (2014). Prevalencia del Síndrome de Burnout en profesionales de Enfermería de las Unidades de Cuidados Críticos y Urgencias del Hospital Médico- Quirúrgico de

Jáen. *Revista Enfermería del Trabajo*, 4(4). Obtenido de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5213004>

Sociedad Española de Cuidados Paliativos - SECPAL. (2008). *Guía de prevención de Burnout para profesionales de cuidados paliativos*. Arán Ediciones S.L.

Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Editorial El Manual Moderno.

Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales* (Primera ed.). México: Editorial el Manual Moderno.

Zumárraga, R., Yépez, L., & Bernarda, J. (2008). Prevalencia del Síndrome de Burnout en médicos de tres hospitales de la ciudad de Quito. *LILACS*, 1-2.

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



ANEXO 1: CUESTIONARIO SOBRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL
Cuestionario Commitment Scale (Meyer, Allen & Smith, 1993)

Objetivo: Indagar de qué manera el Síndrome de Burnout en el trabajo (SQT) afecta el nivel de Compromiso Organizacional del personal administrativo en las universidades del cantón Ambato.

INSTRUCCIONES:

- Se ofrece una serie de afirmaciones acerca de sus sentimientos con la organización.
- Por indicar el grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones.
- Marque con una X su número de elección.
- No existen respuestas correctas e incorrectas
- Sea sincero en sus respuestas.

La escala de siete puntos es la siguiente:

- A: Totalmente de acuerdo (7)
- B: De acuerdo (6)
- C: Levemente de acuerdo (5)
- D: Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)
- E: Levemente en desacuerdo (3)
- F: En desacuerdo (2)
- G: Totalmente en desacuerdo (1)

I. Aspectos Generales

Género: Masculino Femenino
Instrucción: Primaria Secundaria Bachillerato
Superior Postgrado PHD

Edad:

Institución en la cual se desempeña:
Cargo:
Tiempo de servicio en la institución:

II. DETERMINACIÓN DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL	G-Tot al mente en des acuerdo	F-En des acuerdo	E-Li ger am ent e en des acuerdo	D-Ne utral	C-Lig era mente De acuerdo	B-De acuerdo	A-Tot al mente de acuerdo
1. Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.	1	2	3	4	5	6	7
2. En realidad siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.	1	2	3	4	5	6	7
3. No tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.	1	2	3	4	5	6	7
4. No me siento emocionalmente ligado a la organización.	1	2	3	4	5	6	7
5. No me siento como “parte de la familia” en esta organización.	1	2	3	4	5	6	7
6. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.	1	2	3	4	5	6	7
7. Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.	1	2	3	4	5	6	7
8. Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.	1	2	3	4	5	6	7
9. Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.	1	2	3	4	5	6	7
10. Siento que tengo muy pocas opciones si considerara dejar esta organización.	1	2	3	4	5	6	7
11. Sí no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.	1	2	3	4	5	6	7
12. Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles	1	2	3	4	5	6	7
13. No siento ninguna obligación de permanecer en mi trabajo actual.	1	2	3	4	5	6	7
14. Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.	1	2	3	4	5	6	7
15. Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.	1	2	3	4	5	6	7
16. La organización donde trabajo merece mi lealtad.	1	2	3	4	5	6	7
17. No dejaría mi organización ahora porque tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.	1	2	3	4	5	6	7
18. Siento que le debo mucho a esta organización.	1	2	3	4	5	6	7

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



Anexo 2: Cuestionario MBI. Maslach "Burnout" Inventory (Maslach y Jackson, 1981)

Instrucciones

- Cada opción se representa con un número por ello seleccione solo una opción
- Sea sincero y veraz en sus respuestas
- Marque con una "x" la respuesta que considere
- No hay una respuesta correcta o incorrecta

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

III. DETERMINACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
Me siento emocionalmente defraudado de mi trabajo							
Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado							
Cuando me levanto en la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas que tengo que relacionarme con el trabajo							
Siento que estoy tratando a algunos de mis subordinados como si fueran objetos impersonales							
Siento que tratar todo el día con personas me cansa							
Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender							
Siento que mi trabajo me está desgastando							
Siento que estoy influyendo en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
Siento que mi trato con la gente es más duro							
Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente							
Me siento muy enérgico en mi trabajo							
Me siento frustrado por mi trabajo							
Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de las otras personas							

Siento que trabajar con la gente me cansa							
Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en el trabajo							
Me siento estimulado después de haber trabajado estrechamente							
Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades							
Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							
Me parece que mis subordinados me culpan de algunos de sus problemas							

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3: Instrumento para validación de cuestionarios

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO


Cuestionario dirigido a Docentes Expertos en Trabajos de Titulación, Informe de investigación previo la obtención del Grado académico de Magister

APRECIACIÓN CUALITATIVA

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	x			
Claridad en la redacción de los ítems	x			
Pertinencia de la variable con los indicadores	x			
Relevancia del contenido	x			
Factibilidad de la aplicación	x			

Observaciones:

/

Validado por:	Dolores Guamán.
Profesión:	Docente / Ing. Administración de Negocios
Lugar de Trabajo:	U.T.A.
Cargo que desempeña:	Docente.
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 16 Nov/2017
Firma:	

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO


Cuestionario dirigido a Docentes Expertos en Trabajos de Titulación, Informe de investigación previo la obtención del Grado académico de Magister

APRECIACIÓN CUALITATIVA

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	✓			
Claridad en la redacción de los ítems	✓			
Pertinencia de la variable con los indicadores	✓			
Relevancia del contenido	✓			
Factibilidad de la aplicación	✓			

Observaciones:

Correcto - Dependiendo de la aplicación por actividad

Validado por:	Lcd. Mg. Marió Padilla M.
Profesión:	Docente - Contador - auditor.
Lugar de Trabajo:	Fc. Adm.
Cargo que desempeña:	Docente.
Lugar y fecha de validación:	Jubato, 6 de octubre / 2017
Firma:	

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Cuestionario dirigido a Docentes Expertos en Trabajos de Titulación, Informe de investigación previo la obtención del Grado académico de Magister

APRECIACIÓN CUALITATIVA

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento		X		
Claridad en la redacción de los ítems	X			
Pertinencia de la variable con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de la aplicación		X		

Observaciones: Se sugiere que los datos demográficos (Aspectos Generales) se coloquen al final de los cuestionarios para evitar respuestas sesgadas

Validado por:	María Cristina Abril Tiente
Profesión:	Psicóloga Clínica / Psicóloga Industrial
Lugar de Trabajo:	Facultad de Ciencias Administrativas
Cargo que desempeña:	Docente
Lugar y fecha de validación:	11 de Octubre de 2017
Firma:	