



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**SATISFACCIÓN LABORAL Y BURNOUT
EN ESTUDIANTES QUE TRABAJAN: UN
ESTUDIO CORRELACIONAL**

TESIS

Para obtener el título de
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Presenta:

DIANA ORTIZ GARCÍA

Directora: LIC. ALEJANDRA GARCÍA SAISÓ

Revisor: MTRO. RAUL TENORIO





Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres, les agradezco por darme la vida que tengo, porque siempre han creído en mí, me han mostrado el camino correcto para alcanzar mi meta; con tantos consejos y regaños me he formado como persona íntegra, por mostrarme lo bueno, lo malo, derrotas y triunfos que he tenido a lo largo de mi vida, porque en ningún momento han dejado de apoyarme en las decisiones que he tomado y en especial les doy gracias por fomentar en la familia la unión, comunicación y respeto entre nosotros. Mami ya después de diez años por fin lo logramos.

A mis hermanos por tenerme paciencia, apoyarme y escucharme siempre; a ti anny por ser mi compañera, mi consejera, por confiar en mí y arreglarme mis dientecitos; Alan, te agradezco tus burlas, sobretodo tus abrazos y quizá pienses que no estoy al pendiente de lo que haces y piensas, pero no es así, solo se vive una vez y tu eres quien decide como.

A mis padrinos Mary y Zenón por su apoyo incondicional, a ti madrina que a pesar de estar lejos te preocupas por mí, gracias por tus consejos, por escucharme y confiar en mí, los quiero muchísimo.

A mis abuelos Carmen y Armin, que son mi motivación, gracias por siempre estar al pendiente de este proyecto y de todo lo que me pasa. Por supuesto les agradezco a mis abuelos Aurora y Bernardo por su cariño y enseñanzas, porque aunque no estén conmigo físicamente siempre atesoro su recuerdo en mi corazón.

Luis Alberto, formas parte de esta etapa y de muchos momentos en los que me has demostrado tu apoyo y amor, gracias por compartir tu tiempo conmigo, por poner mis pies sobre la tierra y a la vez sentir que vuelo, por hacerme ver las cosas desde otro ángulo; me haces más fuerte y sin duda me alegra concluir esta etapa de mi vida a tu lado, Te amo.

Kenny, gracias por ser mi mejor amigo, por no dejar que cayera en la desesperación con el análisis de resultados, gracias por ir hasta mi casa a tranquilizarme y asesorarme; te quiero mucho Yekene.

Arturo muchas gracias por ser parte de mi vida, por hacerme participe de la tuya, por estar siempre que te necesito, por apoyarme, a veces contradecirme, escucharme, escribirme y por tener siempre las palabras exactas para motivarme a seguir adelante.

A todos mis amigos que han estado al pendiente de mí, por compartir cuatro años llenos de estrés, aprendizaje y diversión, gracias Cinthia, Lilia, Leslie, Omar, Aidé, Jessica, Armando, Ely, Naye.

A mi Directora Alejandra García por la oportunidad, fue un placer trabajar con usted, por enseñarme la importancia del esfuerzo y dedicación en todo aquello que emprendemos, por ayudarme a recuperar la confianza en mí misma y en el trabajo que realicé.

A mi revisor Raúl Tenorio por ser tan amable, tan paciente, por explicarme cada una de las ideas que mejoraron este proyecto.

Gracias a la Dra. Carmen Gerardo, Mtra. Martha Cuevas y Mtra. Erika Villavicencio, quienes con sus aportaciones, observaciones y revisiones mejoraron el desarrollo de mi tesis.

Gracias a todas esas personas antagonistas que aparecieron a lo largo de estos años, obstaculizando mis metas, tanto en mi vida escolar, profesional y personal haciéndome perder mi tiempo; sus “buenos deseos” fructificaron, pues me dieron la fuerza suficiente para seguir adelante; pues desfavorablemente también fueron partícipes en la culminación de este proyecto.

Diana Ortiz García

ÍNDICE

• RESUMEN	I
• INTRODUCCIÓN	II
1. SATISFACCIÓN LABORAL	
1.1 Antecedentes de la Satisfacción Laboral	5
1.2 Definiciones y Conceptos	6
1.3 Factores relacionados	9
1.4 Teorías y Modelos	15
1.4.1 Teorías de Contenido	15
1.4.2 Teorías de Proceso	22
1.5 Efectos e Implicaciones	25
1.6 Medición de la Satisfacción Laboral	28
2. SÍNDROME DE DESGASTE OCUPACIONAL (BURNOUT)	
2.1 Estrés Laboral	32
2.1.1 Fuentes de Estrés	32
2.1.2 Efectos del Estrés Laboral	38
2.2 Antecedentes del Síndrome de Desgaste Ocupacional	39
2.3 Definiciones y Conceptos	40
2.4 Modelos Explicativos	43
2.5 Dimensiones	53
2.6 Factores asociados	54
2.7 Síntomas	61
2.8 Consecuencias	63
2.9 Diagnóstico y Evaluación	64
2.10 Diferencia con otros Conceptos	69
3. SATISFACCIÓN Vs BURNOUT	
3.1 Investigaciones de Satisfacción Laboral	72
3.2 Investigaciones de Burnout	80

1.1. Estudios e investigaciones sobre Satisfacción Laboral y Burnout	88
2. MÉTODO	
2.1. Planteamiento del Problema	92
2.2. Pregunta de Investigación	92
2.3. Hipótesis	93
2.4. Variables	93
2.5. Participantes	95
2.6. Tipo de Muestreo	95
2.7. Tipo de Estudio	95
2.8. Instrumentos	96
2.9. Procedimiento	98
2.10. Tratamiento estadístico	99
3. RESULTADOS	
3.1. Características sociodemográficas de la muestra	101
3.2. Variables Laborales de la Muestra	104
3.3. Variables de Calidad de Vida	109
3.4. Análisis Estadístico	113
4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	126
5. REFERENCIAS	133
ANEXOS	146
Escala de Satisfacción Laboral	147
Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO)	150
Índice de Tablas	158
Índice de Figuras	159

RESUMEN

En los últimos años los psicólogos organizacionales han enfocado su atención a la Salud Ocupacional, ya que el estudio de la misma ha marcado y orientado el desarrollo de empresas importantes alrededor del mundo. Se realizó un estudio no experimental para conocer si existe relación entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en Estudiantes que trabajan. La muestra no probabilística, compuesta por 142 estudiantes de nivel licenciatura de la UNAM de las carreras de Psicología, Administración, Derecho, Economía y Contaduría; se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral y para medir el nivel de Desgaste Ocupacional se utilizó el EMEDO. El análisis de datos concluyó que el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral correlacionan negativamente, lo que implica un aumento en el nivel de Satisfacción Laboral cuando existe un nivel bajo de Síndrome de Burnout y al contrario cuando existe un nivel de Satisfacción laboral bajo se observa un nivel de Síndrome de Burnout alto. Se realizó un análisis estadístico complementario ampliando el panorama para futuras investigaciones, arrojando diferencias significativas entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout con respecto a la carrera que cursa el estudiante y el Síndrome de Burnout arrojó diferencias significativas con respecto al sexo.

PALABRAS CLAVE: Síndrome de Burnout, Satisfacción Laboral, Estudiantes, Estrés, Salud Ocupacional.

INTRODUCCION

El manejo de una organización implica un conjunto de factores económicos, sociológicos, ecológicos, políticos y psicológicos, lo que conlleva el acatar ciertas reglas para lograr las metas u objetivos de la misma, esto es llevar a cabo un proceso administrativo; sin embargo, las organizaciones que debieran tomar en cuenta todos estos aspectos para administrar eficientemente los recursos financieros, materiales y humanos con los que cuentan, solo se preocupan por el aspecto económico que no deja de ser importante, pero se debiera considerar que para el funcionamiento y crecimiento de dicha organización se necesita al elemento humano. De aquí la importancia de llevar a cabo un proceso administrativo que tome en cuenta al humano y que además, generalmente resulta más eficaz que uno que solo se base en las finanzas.

Así mismo, el trabajo que se desempeña y la organización donde se realiza tal trabajo, es parte fundamental de la vida de un individuo; por eso es de esperarse que busque el cubrir gran parte de sus necesidades humanas, en dicha organización. Es necesario entonces, crear un ambiente favorable, tanto de relaciones interpersonales como de productividad y rendimiento laboral.

La psicología laboral puede contribuir a las diferentes empresas para mejorar la misión de las mismas, incidiendo en la calidad de vida de los empleados, es por ello, que la investigación en salud ocupacional es relevante en el análisis de estas organizaciones. La importancia está en la relación entre las condiciones laborales que afectan el bienestar psicológico de las personas, como lo es la presencia del Síndrome de Burnout y que tan satisfechos se encuentran los empleados con su trabajo.

De lo anterior, resulta importante tomar en cuenta al empleado, ya que de este depende el bienestar tanto individual como organizacional. Enfocándose en este punto; la siguiente investigación contempla la idea de que el lugar donde se

labora es un complejo sistema social, en el que tanto el estrés como para la satisfacción laboral, cuentan las relaciones que hay entre una serie de factores.

Cabe resaltar que tales factores han sido estudiados en forma distante, enfocándose principalmente en el caso de Burnout a profesionales, este estudio pretende tomar en cuenta a profesionales en formación, contemplando que no todos trabajan en un ámbito que requiera su área de especialización. Este es un punto demasiado importante, ya que la satisfacción laboral de los estudiantes será variada, y se involucrarán variables como el lugar de trabajo, sueldo y cuestiones emocionales.

Con respecto a la satisfacción laboral, es de gran importancia para la organización saber si sus empleados se encuentran satisfechos con, y en su trabajo, ya que los sentimientos y actitudes hacia el mismo se verán reflejados en los resultados organizacionales.

Por ello, resulta evidente que al intentar mantener un buen nivel de satisfacción laboral dentro de las organizaciones, se beneficiaran ambas partes, empleadores y empleados; con ello se podrían reducir los índices de rotación y por lo tanto evitar costos de reclutamiento, selección y capacitación del nuevo personal, además de mejorar la calidad de vida de los trabajadores, dentro y fuera de la organización.

El presente trabajo intenta comparar el nivel de Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de México que trabajan; a través de la Escala de Satisfacción Laboral y la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO). Para contextualizar y conceptualizar la satisfacción laboral, el capítulo 1 contiene un bosquejo de las diferentes perspectivas que manejan los autores acerca del tema, la medición de la misma y como influye en las organizaciones.

El capítulo 2 se refiere a conceptualizar el Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y sus antecedentes históricos, la diferencia con otros conceptos, así como las variables sociodemográficas relacionadas con el síndrome.

En el capítulo 3 se exponen diferentes investigaciones en el ámbito organizacional de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout y que influencia tienen en estudiantes que trabajan.

En los siguientes tres capítulos (4, 5, 6) se presenta el método que se empleó para la realización de este estudio, así como un análisis minucioso de los resultados obtenidos, la discusión y conclusiones respectivamente.

1. SATISFACCIÓN LABORAL

1.1 ANTECEDENTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Los inicios de la Psicología industrial se remontan cuando los psicólogos académicos analizaban el método científico, estos convinieron en que la industria ofrecía un campo apropiado para el estudio de la conducta humana. Desde este momento los problemas planteados eran claros pero no se contaba con las técnicas y métodos adecuados para su resolución (Muchinsky, 2002).

En la era de la administración científica, a los empleados se le consideraba una máquina más del equipo, a la gerencia no le interesaba el personal, debido a que una maquina carece de actitudes y sentimientos. En esa época la industria trataba de aumentar la producción con la creación de métodos de selección más eficaces (Schultz, 1991).

En los inicios de la historia de la psicología, se dirigía la atención hacia el reclutamiento y selección, posteriormente incluyó aspectos referentes a la administración de personal considerando no únicamente aspectos administrativos sino políticas y actitudes del trabajador vistas como un modo de actuar pero no de pensar ni de sentir (Heredia, 2005).

Heredia (2005), dice que el buscar factores motivadores en el trabajo, abrió el horizonte a un sin fin de aspectos industriales como la búsqueda y desarrollo de las teorías motivacionales que incluyeron temas que habían estado presentes en todo campo industrial y que no habían sido considerados; por ejemplo las necesidades de afiliación, de libertad, de cohesividad, de desarrollo, los valores del empleado, etc.

Es así, como los aspectos motivadores crean un vínculo con el tema de la satisfacción laboral, el cual toma un valor cada vez más relevante al considerarse un aspecto básico tanto para el trabajador como para la empresa.

Desde los estudios Hawthorne, en 1924, que revelaron la importancia de las actitudes de los empleados (Muchinsky, 2002), hasta hoy en día, se sigue viendo lo importante que resulta saber cómo se sienten los empleados respecto a su trabajo, es decir, es muy valioso para la organización, conocer que tan satisfechas están las personas con las condiciones de trabajo, con la supervisión que reciben, con las recompensas obtenidas, con las relaciones interpersonales, con las políticas, etc.; ya que la satisfacción laboral se ha relacionado con la productividad, la ejecución de las tareas, la rotación de personal, y el ausentismo, entre otros resultados o consecuencias, por lo que “la satisfacción de los empleados es un objetivo legítimo de una organización” (Robbins, 1999).

La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor desempeño del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización (Ardouin, Bustos, Gayó y Jarpa, 2000; citados en Juárez, 2004).

Así se debe buscar la manera de incrementar la satisfacción laboral del personal, ya que un mayor nivel de ésta significa “mejor calidad de vida, mejor salud (mental y física), mayor estabilidad en el trabajo, y probablemente más cooperación.” (Cranny, Smith y Stone, 1992).

1.2 DEFINICIONES Y CONCEPTOS

Grunenberg en 1976, afirma que la satisfacción laboral se refiere a la perspectiva favorable o desfavorable que los empleados tienen sobre su trabajo. Expresa el grado de concordancia que existe entre la expectativa de la persona con respecto al empleo y las recompensas que este le ofrece (citado en Aguilar y Díaz, 1989).

Locke (1976) define a la satisfacción laboral como una reacción cognitiva y afectiva que resulta de la evaluación de la experiencia laboral y que conduce a un estado emocional positivo o placentero (citado en Juárez, 2004).

Para describir conceptualmente a la satisfacción laboral, debemos tomar en cuenta que la motivación es el puente accionario para lograrla; entendemos por motivación el proceso por el cual la necesidad insatisfecha de una persona genera energía y dirección hacia cierto objetivo cuyo logro se supone ha de satisfacer dicha necesidad (Vroom y Decci, 1999).

Como vimos, la satisfacción laboral se puede definir en términos de motivación por diferentes autores, como se presenta a continuación.

Para Schultz y Schultz (1998) la satisfacción laboral engloba los sentimientos positivos o negativos y actitudes que tenemos acerca de nuestro trabajo.

Davis y Newstrom (1999) la definen como un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las cuales los empleados consideran su trabajo. Es una actitud afectiva, una sensación de relativo agrado o desagrado.

Para Luthans (2001) se define como el resultado de la percepción de los trabajadores, de que tan bien su trabajo los provee de esas cosas que se consideran importantes.

Dessler (2001) define a la satisfacción laboral como el grado de placer, bienestar o felicidad que una persona siente en relación con su empleo.

La satisfacción laboral según Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001) es una actitud que los individuos tienen acerca de sus trabajos. Esta resulta de sus percepciones del trabajo, basadas en factores del ambiente laboral, como el estilo de supervisión,

políticas y procedimientos, afiliación al grupo de trabajo, condiciones de trabajo y beneficios sociales.

García y López (2002) conciben a la satisfacción laboral como una actitud basada en las creencias y afectos o emociones que se tienen respecto al trabajo y que son adquiridas a través de las experiencias laborales, así como las expectativas del mismo.

Mientras que Muchinsky (2002) la define como el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo.

Littlewood (2008) dice que la satisfacción laboral es el resultado de la percepción del individuo acerca de que tan bien el puesto provee aquellos satisfactores esperados (citado en Uribe, 2008).

Como podemos ver el término actitud se ha incluido en los conceptos de satisfacción laboral por lo que es importante mencionar la definición de Keith y Newstrom (1989, citado en Heredia, 2005) que entienden a la satisfacción laboral como un sentimiento de relativo placer que difiere de los pensamientos objetivos y las intenciones del comportamiento, distinguiendo tres componentes básicos de la actitud:

- **Cognoscitivo.** El cual se relaciona con las creencias e ideas que un individuo tiene acerca de una persona, objeto o situación.
- **Afectivo.** Se refiere a los sentimientos que el individuo manifiesta hacia la persona, objeto o situación.
- **Conductual.** Es el comportamiento que un individuo tiene respecto a la persona, objeto o situación como resultado de las respuestas afectivas.

Como vimos, algunos autores se refieren a la satisfacción laboral como un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas (Locke, 1976, citado en Juárez, 2004; Muchinsky, 2002; Davis y Newstrom, 1999; Schultz y Schultz, 1998; Littlewood, 2008, citado en Uribe, 2008). Por otro lado, hay autores como Keith y Newstrom (1989, citado en Heredia, 2005; Gibson, Ivancevich y Donnelly, 2001, García y López, 2002) que consideran a la satisfacción como una actitud.

Finalmente, la satisfacción laboral es una actitud afectiva hacia el trabajo que resulta de las percepciones de los empleados sobre el contexto laboral. Por lo cual la satisfacción dependerá en gran medida de la personalidad del trabajador, de la imagen que tenga de sí mismo, de las oportunidades de autodesarrollo y de las condiciones laborales.

1.3 FACTORES RELACIONADOS

En términos generales algunos investigadores (Schultz y Schultz, 1998; Chiavenato, 2000) dividen los factores de la satisfacción laboral en dos grupos principales: características individuales y características situacionales; sin embargo, existe otra visión teórica que señala que en la satisfacción laboral influyen tres factores: Factores individuales, factores internos del trabajo y factores externos del trabajo, (Lowenberg y Kelley, 1998).

Estos tres factores se explicarán a continuación:

Factores individuales:

Las diferencias individuales son las variaciones entre los individuos en términos de características personales (Lowenberg y Kelley, 1998). Las diferencias individuales hacen que cada persona posea características propias de personalidad, aspiraciones, valores, expectativas, actitudes, metas, motivaciones, aptitudes, etc. (Chiavenato,

2000). Para Schultz y Schultz (1998) los **Factores individuales** que son relevantes para la satisfacción laboral son:

Personalidad: Los administradores deben tomar en consideración las diferencias entre las personas y que las necesidades individuales cambian con el tiempo, así como también varía la forma en que los individuos reaccionan a las estrategias organizacionales (Lowenberg y Kelley, 1998).

Estos autores, así como Schultz y Schultz (1998); han encontrado diferentes aspectos de la personalidad que se encuentran relacionados con la satisfacción laboral, algunos de ellos son la personalidad tipo A, la autoestima, el buen o mal humor, niveles de energía, resistencia a la fatiga, nivel de importancia que se le da a las recompensas, reacciones individuales a los diferentes estilos de liderazgo, la necesidad de interactuar con los otros, niveles de habilidad con respecto al manejo de la responsabilidad.

Edad: Los empleados jóvenes presentan los niveles más bajos de satisfacción, ya que muchos de ellos se desilusionan de su primer trabajo porque no encuentran suficiente desafío y responsabilidad; mientras que los empleados mayores por su edad y experiencia, entienden mejor cuales necesidades pueden satisfacer y cuáles no, tienen más confianza, además de competencias y responsabilidades que conducen a un mayor sentimiento de realización, a diferencia de los jóvenes que tienen poca o ninguna experiencia laboral con la cual poder comparar su trabajo actual. Lowenberg y Kelley (1998) concuerdan en que el nivel de satisfacción de los empleados es alto y que incluso se mantiene estable al final de la vida laboral cuando estos se preparan para el retiro.

Sexo: El grupo de factores es el que cambia con el sexo; es decir, que las diferencias que se pueden encontrar en el nivel de satisfacción laboral entre hombres y mujeres se deban a roles impuestos por la sociedad y no tanto por el género de las personas.

Capacidad cognitiva: Es importante si se consideran las actividades a realizar por el empleado; por ejemplo, una persona muy inteligente que realiza tareas rutinarias, no encontraría desafiante su trabajo y esto la haría sentirse aburrida e insatisfecha; al contrario de otra persona que para realizar una tarea o trabajo que requiere un alto nivel de inteligencia y no la tuviera, se frustraría al sentirse incapaz de manejar las demandas de la tarea, ya que un alto acuerdo entre la personalidad del individuo y la ocupación da como resultado un empleado más satisfecho (Robbins, 1999).

Expectativas: Las personas esperan que gracias a su trabajo puedan satisfacer sus necesidades. De acuerdo a Maslow 1943, se pueden encontrar diferencias individuales más marcadas, es en las necesidades de autoestima y autorrealización, por lo que es de esperarse que las expectativas o intereses de los empleados en estos dos últimos aspectos sean diferentes (Peña, 2005).

Compromiso o interés en el trabajo: Se refiere a que tan importante es el trabajo para una persona en su vida y también al grado en que esta persona se identifica con su empleo. Asimismo se le puede llamar involucramiento en el trabajo y se refiere al grado en que los empleados invierten tiempo y energía en las tareas, se sumergen en ellas y conciben al trabajo como parte central de su existencia (Davis y Newstrom, 1999).

Valores: Para Furnham (2001), los valores sociales son un sistema de creencias relacionadas con la competencia y la moral, se derivan en gran medida de las exigencias de la sociedad. Los valores se pueden clasificar en dos facetas: la primera es si el valor en el trabajo tiene que ver con un resultado en el mismo (reconocimiento-pago) o un recurso que simplemente se comparte con el hecho de estar asociado con la organización (como las condiciones de trabajo). La segunda faceta, clasifica los resultados del trabajo en resultados instrumentales (beneficios), afectivos (relación con los compañeros) y cognitivos (logro).

Otros valores laborales pueden ser: la oportunidad de ayudar a los demás, contribuir en la empresa, tener buenas relaciones con los superiores, tener condiciones de trabajo agradables, tener tiempo para estar con la familia entre otros (Furnham, 2001).

Motivación: Es un estado interno que experimenta un individuo. Un motivo es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera, este impulso a actuar puede provocarlo un estímulo externo o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo. Las necesidades varían de un individuo a otro y producen diversos patrones de comportamiento, por lo que los individuos difieren en términos de su estado motivacional (Chiavenato, 2000; Furnham, 2001).

Factores internos del trabajo:

El trabajo en si mismo se considera como el primer factor que determina la satisfacción laboral y se refiere al grado en el cual el trabajo provee al individuo con tareas interesantes, oportunidades de aprendizaje, la posibilidad de aceptar otras responsabilidades y también el desarrollo de la carrera. Es decir, se refiere al contenido del trabajo (Luthans, 2001).

Autonomía: Se refiere al nivel de control que las personas tienen sobre su trabajo. Es el grado en el cual el puesto proporciona libertad, discreción e independencia al empleado en la programación de su trabajo y en la determinación de los métodos a utilizar para desempeñarlo. La cantidad de autonomía que el empleado tenga en el puesto y el grado en que se le proporcione retroalimentación objetiva sobre su ejecución, determinara la oportunidad que este tiene para satisfacer necesidades de alto orden, tales como realización e independencia (Wexley y Yulk, 1990).

Variedad: Se refiere al grado en el cual un puesto requiere de una diversidad de actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades del empleado. Cuanto mayor sea la variedad de actividades llevadas a cabo por el empleado, menos aburrido será el trabajo y entre más habilidades y talentos tenga que aplicar, el trabajador podrá sentir que su trabajo es significativo (Wexley y Yulk, 1990).

Factores externos del trabajo:

Salario: Los trabajadores ven el salario como un reflejo de cómo los administradores consideran que fue su contribución a la organización (Luthans, 2001) sin embargo, puede ser más importante para el empleado percibir igualdad en las remuneraciones (o remuneraciones justas) que la cantidad actual recibida, es decir que la clave de la relación entre la satisfacción laboral y el salario, no es la cantidad absoluta que se recibe sino la percepción de justicia (Robbins, 1999).

Resulta importante conocer los valores de cada uno de los empleados, ya que si para uno de ellos el dinero es de suma importancia, este sería un motivador, a diferencia de otro empleado que necesita el dinero tal vez para cubrir otro tipo de necesidades, por lo que el dinero sería un motivador suficiente, ya que quizá lo que más lo motive a trabajar sea la convivencia con sus compañeros, el que pueda aplicar sus habilidades y conocimientos o solo saber que su contribución es importante para la organización.

Promoción: Son las oportunidades de avance dentro de la organización. Los ascensos pueden basarse en lo bien que desempeña un empleado su trabajo, o tomando en cuenta la antigüedad y méritos del empleado (Muchinsky, 2002).

Supervisión: La conducta del supervisor inmediato es un determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto, por lo que intervienen en este aspecto

las diferencias individuales tanto del empleado como del supervisor. Para Vroom (1964) la supervisión es el determinante más importante de las actitudes de los trabajadores (Peña, 2005).

Frederick Herzberg (citado en George y Jones, 2000) identificó la calidad de la supervisión como un factor de higiene; esto es, si la calidad de supervisión es pobre un empleado puede estar insatisfecho, pero si la calidad de supervisión es buena el trabajador no estará insatisfecho.

Condiciones de trabajo: Las condiciones de trabajo tienen un efecto moderado sobre la satisfacción laboral. Si las condiciones son buenas, el personal podría encontrar fácil el llevar a cabo sus actividades, pero si las condiciones de trabajo son malas puede ser más difícil hacer las cosas. (Luthans, 2001).

Cultura organizacional. La cultura organizacional presenta un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma particular de interacción y de relación de determinada organización. La cultura influye en el clima organizacional, que se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización y se encuentra estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados, es decir que el clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de los trabajadores (Chiavenato, 2000).

Grupo de trabajo: Para la mayoría de los empleados el trabajo también cubre la necesidad de interacción social. Por lo que no resulta sorprendente que el tener compañeros que brinden apoyo y sean amistosos, lleve a una mayor satisfacción en el trabajo (Gibson et al. 2001; Robbins, 1999). Por lo tanto, el grupo de trabajo sirve como una fuente de soporte, consejo y asistencia para los miembros (Luthans, 2001). Además la satisfacción de los empleados con su trabajo está relacionada con sus oportunidades de interacción con otros en el empleo (Vroom et. al., 1999).

Ya descritos los factores que influyen o determinan la satisfacción laboral se puede observar que hacen más complejo el estudio de la variable en cuestión, por lo que resultaría conveniente estudiarla por facetas, pues al obtener las evaluaciones de cada uno de los aspectos, es más fácil identificarlos y saber que se debe cambiar y cuál es la fuente de insatisfacción. Sin embargo, esto no traería un beneficio a corto plazo para la organización ni para los empleados en su conjunto, por lo que una, evaluación global e identificación de los aspectos más relevantes de insatisfacción, podrían servir como base para un análisis más amplio y concreto sobre la satisfacción de los trabajadores.

1.4 TEORIAS Y MODELOS

El estudio de la satisfacción laboral, toma como base las teorías motivacionales, ya que existe una relación muy estrecha entre estas. Para Luthans (2001) pueden agruparse en 2 bloques: de Contenido y de Proceso.

1.4.1 TEORIAS DE CONTENIDO

Estas teorías proponen explicar la satisfacción a partir del porqué la gente actúa de que manera en el trabajo. Les interesa identificar las necesidades o impulsos que la gente tiene y como se les da prioridad, los tipos de incentivos o metas que la gente se esfuerza en alcanzar con el fin de estar satisfechos y desempeñarse adecuadamente.

Se les considera teorías estáticas porque solo incorporan unos cuantos puntos en el tiempo y están orientadas en el presente o en el pasado, que aunque no permiten la predicción completa de la satisfacción laboral; permiten conocer lo que motiva a la gente en sus trabajos. En ellas, encontramos las teorías de Maslow 1954, Herzberg 1957 y Aldefer 1969 (citados en Luthans, 2001).

Teoría de las necesidades de Maslow.

En su teoría motivacional Maslow (1954) sugiere que las personas son poseedoras de una tendencia intrínseca y positiva al crecimiento o a la perfección, que incluye tanto los motivos de carencia como los motivos de crecimiento o desarrollo (Juárez, 2004).

De acuerdo a los supuestos de McDougall y Murria (1938, citados en Heredia, 2005), que sugieren una lista de necesidades donde se afirma que los hombres actúan porque buscan satisfacer la necesidad o el instinto de actividad o exploración; Abraham Maslow en 1954 desarrolla su teoría donde reconoce que las necesidades tienen una determinada prioridad.

Maslow (1954) propone que las personas tienen cinco tipos de necesidades que se activan de manera jerárquica y que luego son estimuladas en un orden específico, de tal forma que las del nivel anterior deben ser satisfechas antes de que se activen las del siguiente nivel superior (citado en Heredia, 2005).

Para Maslow (1954, citado en Heredia, 2005) este postulado está basado en la creencia de que el hombre desea mejores condiciones de vida, siempre quiere lo que no tiene. En consecuencia las necesidades ya atendidas no pueden seguir motivándolo y entonces una nueva se impone a las demás.

Las cinco categorías de necesidades de Maslow (citado en Chiavenato, 2001) son:

Necesidades Fisiológicas: Constituyen el nivel más bajo de las necesidades humanas pero son de vital importancia como la alimentación (hambre y sed), sueño y reposo (cansancio), abrigo (frio y calor), aire, el deseo sexual, etc.

Estas necesidades están relacionadas con la supervivencia del individuo y con la preservación de la especie, son necesidades instintivas que nacen con el individuo. Se refieren a la satisfacción de impulsos biológicos fundamentalmente, son apremiantes, cuando alguna no está satisfecha, domina la dirección del comportamiento.

La gente debe trabajar para satisfacer sus necesidades fisiológicas y las organizaciones deben otorgar a los empleados un salario que les permita tener condiciones adecuadas de vida, pero cuando éstas quedan satisfechas hasta cierto punto, entonces quieren satisfacer otras.

Necesidades de Seguridad: Se refiere a la necesidad de un ambiente seguro, predecible, habitable y tranquilo. Cuando un individuo es dominado por necesidades de seguridad su organismo actúa como mecanismo de búsqueda y organizadores casi exclusivos del comportamiento, ya que es la búsqueda de la protección ante la amenaza.

Cuando los empleados están en relación de dependencia con la empresa, las acciones administrativas arbitrarias o decisiones incoherentes pueden generar incertidumbre o inseguridad en el empleado en cuanto a la permanencia del empleo.

Necesidades Sociales: Se refieren a la necesidad de asociarse (de tener amigos, de agradar y convivencia con los demás), de participación, de intercambios amistosos de afecto y amor. Esta necesidad de dar y recibir afecto, es una importante fuerza motivadora del comportamiento humano.

Las amistades, las relaciones y los compañeros de trabajo ayudan a satisfacerlas, además, las empresas pueden fomentar la participación en reuniones sociales, como

fiestas del trabajo, convivencias atléticas, competencias que ofrezcan la oportunidad de satisfacer tales necesidades.

Necesidades de Estima: Relacionadas con la manera como el individuo se ve y se evalúa. Describen la necesidad del individuo de sentir respeto por sí mismo y lograr la aceptación de los demás. Involucran la autopercepción, autoconfianza, la necesidad de aprobación social y de respeto, de status y de prestigio.

Las empresas suelen ofrecer premios, reconocimientos o banquetes para reconocer los logros sobresalientes. La satisfacción de estas necesidades conduce a sentimientos de valor, fuerza, poder, capacidad y utilidad. Su frustración puede producir sentimientos de inferioridad, debilidad, dependencia y desamparo.

Necesidades de Autorrealización: Se refieren a realizar su propio potencial y auto desarrollarse continuamente, es decir, el crecimiento personal, el deseo de ser todo aquello que es capaz, de desarrollar el potencial y aprovechar al máximo las capacidades personales. A trabajar a su máxima capacidad creativa, los empleados realizados se convierten en los recursos más valiosos de las organizaciones.

El individuo busca un nivel superior en la medida que ha cubierto su necesidad anterior. Furnham (2001) halló que los individuos en niveles ocupacionales inferiores probablemente estén motivados por necesidades de orden inferior; por ejemplo, el sueldo; mientras que en niveles superiores, tienen cubiertas las necesidades básicas, están más motivados para satisfacer las de orden superior como por ejemplo, los puestos de alta dirección.

La teoría de Maslow supone que las necesidades de las personas afectan su comportamiento de acuerdo con dos principios; de carencia y progresión (Furnham, 2001).

El principio de **carencia** considera que una necesidad satisfecha no motiva ningún comportamiento; solo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento y lo encamina hacia el logro de los objetivos. Por otro lado, el principio de **progresión** engloba las cinco categorías de necesidades existen en un estricto orden jerárquico, es decir, una necesidad en un nivel dado, solo se activará cuando el nivel inferior ha sido satisfecho (Juárez, 2004).

Teoría Bifactorial de Herzberg

Herzberg, realizó entrevistas en 1959 a 203 ingenieros y contadores de 11 industrias en Pittsburg, en las que se les pidió que dijeran que cosas de su trabajo hacían que se sintieran satisfechos o insatisfechos. Herzberg concluyó que la gente tenía dos categorías de necesidades que en esencia son independientes e influyen en la conducta de diversos modos. Descubrió que cuando la gente está insatisfecha con su trabajo, se preocupa por el medio en el que labora; y que por otro lado si se siente a gusto, este sentimiento tiene que ver poco con el trabajo en sí (citado en Hersey, Blanchard y Johnson, 1998).

Con lo anterior, se puede concluir que para Herzberg (citado por Hersey et al., 1998), la satisfacción en el trabajo depende de algunas condiciones establecidas, mientras la insatisfacción en el trabajo es el resultado de una serie completamente distinta de condiciones; conforme a esto, Herzberg propone que la satisfacción y la insatisfacción deben medirse en escalas diferentes ya que estas son determinadas por diferentes factores.

La Teoría bifactorial propone dos tipos de necesidades; las necesidades de higiene (insatisfactoras), las cuales son influidas por las condiciones físicas y psicológicas en las que trabajan las personas; el segundo tipo de necesidades son las de motivación (satisfactoras). Estos dos tipos de necesidades son satisfechas por diferentes tipos de resultados o recompensas (Luthans, 2001).

Las Necesidades de Higiene, son satisfechas por el nivel de algunas condiciones conocidas como factores de higiene o insatisfactores, tales como los factores relacionados con la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y físicas, el salario, las políticas empresariales y prácticas administrativas, las prestaciones y la seguridad laboral. Por otra parte, si los factores son positivos como cuando los empleados consideran que su salario es justo y que sus condiciones de trabajo son positivas, entonces se eliminan las posibilidades de la existencia de insatisfacción laboral. No obstante, la satisfacción de las necesidades de higiene no puede, por sí misma, traducirse en satisfacción laboral, sino solo en la reducción o eliminación de la insatisfacción (Luthans, 2001).

Para Herzberg (citado en Luthans, 2001), las Necesidades de Motivación son satisfechas con los factores de motivación o satisfactores, entre los que se encuentran el logro, el reconocimiento, el trabajo, la responsabilidad y los ascensos. Mientras los factores de higiene tienen que ver con el contexto laboral, los de motivación se relacionan con la naturaleza y las consecuencias del trabajo.

Herzberg (1957) establece que los factores que conducen a la satisfacción laboral son los que cubren las necesidades de autorrealización del individuo en su trabajo y es solo mediante el desempeño de la tarea como las personas pueden disfrutar las recompensas que reforzaran sus aspiraciones (citado en Luthans, 2001).

Una de las principales contribuciones de Herzberg (1966), es que señaló la importancia de factores no financieros que afectan la satisfacción entre los cuales hay cinco factores que se distinguen como fuertes determinantes de la satisfacción en el trabajo: logro, reconocimiento, el trabajo en sí mismo, responsabilidad y promoción (Herzberg, 1966). Además propuso que la única forma de estimular a los empleados era incrementando sus satisfactores, enfoque denominado enriquecimiento del trabajo que consiste en aumentar la responsabilidad, los objetivos, el desafío y las tareas del puesto.

Es decir, mediante este enfoque se busca ofrecer a los empleados más responsabilidad y autonomía en la realización de las tareas y se les da una retroalimentación oportuna acerca de su desempeño; pero no basta con solo ampliar las tareas, el trabajo debe estar diseñado fundamentalmente con actividades que sean significativas para la persona que lleva a cabo la tarea.

Además es importante señalar que Herzberg no tomo en cuenta las diferencias individuales en cuanto a los efectos de los motivadores y los factores de higiene, ya que por ejemplo, los individuos pueden responder en formas diferentes a la expansión del trabajo, mientras que unos empleados pueden ver dicha expansión como un enriquecimiento, otros la ven solamente como responsabilidad adicional (Lowenberg y Keller, 1998; Chiavenato, 2000; Duncan, 2000; Furnham, 2001).

Teoría ERC de Alderfer

Para Alderfer (citado en Furnham, 2001), existen tres tipos de necesidades, pero no son activadas en un orden específico; tales necesidades son la existencia, la relación y el crecimiento.

Necesidades de la existencia: Corresponden a las fisiológicas y de seguridad de Maslow, como el alimento y el agua.

Necesidades de relación: Corresponden a la necesidad de establecer relaciones sociales significativas con otras personas como familiares, amigos, compañeros de trabajo y supervisores.

Necesidades de crecimiento: Corresponden a las necesidades de estima y de realización personal, aquí se involucran la creatividad, la productividad de la persona consigo misma y en el entorno, implica el hacer pleno uso de sus capacidades e incluso desarrollar nuevas.

1.4.2 TEORIAS DE PROCESO

Los modelos anteriores apuntan fundamentalmente a identificar los factores de la motivación en relación con las necesidades humanas. Desde un enfoque distinto, aunque complementario surgen algunos otros constructos teóricos conocidos como las teorías de Proceso, las cuales ven a la satisfacción laboral determinada por lo que el individuo espera, necesita y valora. Se citaran tres de estas teorías; teoría de la expectativa de Vroom 1964, teoría de la equidad de Adams 1965 y la teoría de las necesidades y valores (Luthans, 2001).

Teoría de la Expectativa de Vroom

Tiene sus orígenes en los estudios de Edward Tolman y Kurt Lewin así como en las teorías económicas. Vroom (citado en Duncan, 2000) establece que la motivación de una persona a invertir esfuerzo es una tarea que depende de tres tipos de creencias de las personas:

Expectativa: La percepción de la persona respecto a las probabilidades que tiene que desempeñarse mejor si invierte cierto grado de esfuerzo en una tarea.

Importancia: Las percepciones de la persona sobre la relación que existe entre el mejor desempeño y la consecución de ciertos resultados, como un mejor salario o un ascenso.

Valencia: El valor percibido de las recompensas. Por lo tanto, la valencia es el valor percibido de la persona respecto al carácter deseable de recibir esos resultados o beneficios (Duncan, 2000).

Heredia (2005) concluye que la motivación de las personas, está en función de la expectativa (que el desempeño llevará a la obtención de lo que se desea), la

valencia (valor que le da o lo que obtiene de un trabajo) y la instrumentalidad (que ciertos resultados están ligados a cierto desempeño), todas ellas teniendo como elemento principal la percepción. Ya que la motivación hacia el trabajo dependerá de si la persona percibe como valioso o no lo que obtiene de este y principalmente si las expectativas e instrumentalidad que tiene sobre su trabajo se cumplen (se obtiene).

Teoría de la Equidad de Adams

La teoría de la equidad de Adams (1963, 1965, citado en Dunham y Smith, 1985) intenta explicar la satisfacción por medio de los resultados obtenidos en el trabajo, e intenta predecir los cambios en el comportamiento, esto es, pretende determinar cuál es la motivación para comportarse en una forma particular.

Se basa en las percepciones del trabajador y en comparaciones sociales involucradas en el proceso de percepción; afirma que el individuo evalúa sus propias circunstancias al compararlas con las de otros (Furnham, 2001).

Adams, propone que los empleados se sienten motivados a mantener relaciones justas o equitativas entre si y modificar aquellas relaciones que sean injustas o no equitativas. La teoría de la equidad tiene que ver con el deseo de la gente de evitar sentimientos negativos que surgen cuando la tratan de manera injusta, o así lo cree, una vez que ha iniciado el proceso de comparación grupal (citado en González, 2000).

Por lo anterior, la teoría establece que debido a la falta de medios objetivos para evaluar su desempeño, los individuos evalúan su situación con respecto a la empresa a través de comparar la contribución y los beneficios; tanto de lo aportado como de lo obtenido de su situación laboral (Davis y Newstrom, 1999).

Estas comparaciones sociales se hacen respecto a dos variables: los **resultados** (beneficios, retribuciones) y las **aportaciones** (esfuerzos, habilidades).

Los resultados son las retribuciones que percibe el trabajador del empleador y de su trabajo entre las cuales están la remuneración y bonificaciones directas, prestaciones, seguridad en el empleo, retribuciones sociales y psicológicas. Las aportaciones se refieren a las contribuciones que ellos creen que hacen en sus empleos, incluida la cantidad de tiempo que trabajan, los esfuerzos realizados, el número de unidades producidas o las habilidades utilizadas para realizar el trabajo (Davis y Newstrom, 1999).

Según la teoría, existen cuatro percepciones diferentes que pueden influir en la evaluación individual (Dunham y Smith, 1985):

- Las percepciones que una persona posee de sus propios insumos, en una situación dada (aportaciones).
- Las percepciones personales de los insumos de otra persona, con la cual se compara.
- Las percepciones que posee una persona respecto de sus propios resultados.
- Las percepciones que una persona tiene de sus propios resultados, en comparación con los resultados obtenidos por otros.

Teoría de las necesidades y valores

La proposición básica de esta teoría es que la satisfacción-insatisfacción con un aspecto del puesto depende de la discrepancia entre lo que una persona percibe que está obteniendo y lo que desea. La cantidad deseada de una característica del puesto, se define como la cantidad necesaria mínima para satisfacer las necesidades

de la persona, así una persona estará satisfecha si no existe discrepancia entre las condiciones deseadas y las reales (Wexley y Yukl 1990).

Propone dos formas de satisfacción de necesidades; la primera esta negativamente asociada con el grado de discrepancia entre lo que el individuo necesita y la proporción en la que el trabajo satisface dichos requerimientos. La segunda, considera la importancia de la necesidad a partir de la multiplicidad de la cantidad percibida de satisfacción de necesidades ofrecidas por el trabajo. Los productos para cada necesidad se suman dando lugar a una medida total de satisfacción en el trabajo (Schultz, 1991).

Es importante mencionar que la teoría que ayudará a explicar mejor los resultados del presente estudio, es la de los dos factores de Herzberg, pues la escala que se utilizará para medir el nivel de satisfacción laboral, se divide en subescalas que diferencian claramente los factores motivacionales de los factores higiénicos. Esto sin restar importancia a las otras teorías.

1.5 EFECTOS E IMPLICACIONES

La satisfacción laboral no solo es importante porque interviene en el bienestar del individuo sino que también influye en el comportamiento de los empleados que impacta en la efectividad de las empresas.

En términos organizacionales la satisfacción laboral se vincula con la rotación, el ausentismo, la impuntualidad, el robo y la violencia (Robbins, 1998).

A continuación se describirán algunos de los factores que se ven afectados:

Productividad: Este es uno de los aspectos que más controversia ha causado en el estudio de la satisfacción laboral, debido a que muchos administradores creen que

un trabajador satisfecho será altamente productivo, es decir, que si una persona está o no satisfecha con su trabajo, tiene consecuencias en su productividad. Sin embargo, las investigaciones al respecto (Herzberg, Lawler y Porter, 1967, citados en Schultz, 1991) no han encontrado una relación clara entre satisfacción y productividad.

Esto puede suceder, por ejemplo, para un trabajador que se encuentre en una línea de ensamblaje, su productividad estará más influenciada por la velocidad de la maquina que por su nivel de satisfacción. Pero si ambas variables están positivamente relacionadas, podría ser que: la satisfacción provoque mayor productividad, que la productividad cause satisfacción o que intervengan las recompensas y no haya una relación inherente entre las variables.

Rotación: Es definida como la proporción de empleados que abandonan una organización durante un periodo, factor que causa perdidas dentro de las organizaciones, puesto que implica gastar más en capacitación y reclutamiento así como el no contar con el personal para llevar actividades que en ese momento se necesita en las empresas para ser competitivas. Se sabe que una baja satisfacción laboral está asociada con altos niveles de rotación, aquellos empleados satisfechos tienen menos probabilidades de atravesar por un proceso progresivo que los lleve a pensar el dejar su organización, buscar un nuevo empleo y evaluar sus alternativas o anunciar su intención de abandonar la empresa (Robbins, 1998).

Ausentismo: Si un empleado se siente insatisfecho, terminará por abandonarlo mediante ausencias frecuentes. Sin embargo, aunque esta relación no es directa ya que el ausentismo puede deberse efectivamente a problemas médicos legítimos, o bien porque las personas insatisfechas respondan de manera más rápida a las oportunidades de hacerlas. Lo cierto que ausentismos concurrentes cuestan a la organización y no favorecen la funcionalidad del personal (Robbins, 1998).

Impuntualidad: Un trabajador impuntual puede definirse como aquel que se presenta a trabajar pero llega más tarde de la hora estipulada por la organización. La impuntualidad es un tipo de ausentismo por un periodo breve y es otro medio por el cual los empleados se repliegan físicamente del activo involucramiento en la organización (Davis y Newstrom, 1999).

Robo: Se define como la apropiación no autorizada de recursos de una compañía. Y aunque hay muchos motivos por los que una persona puede llegar a robar en las organizaciones, la mayoría es porque la gente se siente explotada, obligada a trabajar en exceso o frustrados por el trato impersonal que reciben, en otras palabras, se establece que el factor que causa el robo es la falta de equidad percibida entre lo que se cree merecer (expectativa) y las recompensas que la compañía ofrece (Robbins, 1998).

Violencia: La frustración que se origina al no percibir lo que se espera del puesto puede llevar al trabajador a exigir sus derechos de manera directa y agresiva. En un extremo pueden darse mayores altercados y peleas cuando hay mucha frustración así como reducirse la calidad de la producción e inhibir la cooperación y el trabajo en equipo (Wexley y Yukl, 1990).

Beneficios de la satisfacción laboral

Con lo anterior, se observa que los beneficios que pueden obtener las empresas al cuidar el nivel de satisfacción de los trabajadores (Heredia, 2005):

- Favorecen las conductas de pertenencia organizacional, las cuales generan que el alcance de metas sea más efectivo.
- Permiten conocer como se sienten los empleados con su trabajo, una herramienta para diagnosticar la situación actual de la organización y ver si

esta permite el alcance de las metas que se requieren para la subsistencia de la misma.

- Mejora el flujo de la comunicación en todas direcciones ya que favorece que el personal externe lo que piensa y pueda sentirse bien consigo mismo.

Thomas y Ganster en 1995 (citado por García y López, 2002) afirman se ha observado que conlleva beneficios para la salud de los empleados, los cuales al estar satisfechos tienden a vivir más tiempo, tienen menores enfermedades tanto físicas como mentales, lo cual reduce gastos médicos y ausentismo por enfermedad.

Se debe aclarar que la satisfacción laboral no es la panacea para las empresas como podría suponerse, ya que este factor analizado forma parte de un todo que conlleva a la satisfacción general de la vida. Las situaciones familiares, políticas, religiosas así como el tiempo libre tienen una influencia en la forma en cómo se siente un trabajador con su empleo (Davis, y Newstrom, 1999).

Además de que la satisfacción laboral se ve influenciada por las demás facetas que componen el vivir de un ser humano puede ser afectada a su vez por la personalidad del individuo, la cual determina el estado de ánimo que se tiene y la forma de percibir los factores del trabajo.

1.6 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Para medir la satisfacción laboral se emplean dos tipos de cuestionarios, los generales y los específicos. Los primeros tratan de medir la satisfacción de forma global, en esta evaluación los sujetos deben contestar que tan satisfechos están con su trabajo considerando todos los aspectos desde los jefes, las prestaciones, el ambiente laboral, etc. Los segundos evalúan la satisfacción pero solo toman en

cuenta algunas dimensiones como el espacio físico, las prestaciones, el salario, etc. (Furnham, 2001).

Un método que se utiliza junto con el cuestionario es la entrevista personal, en ella los empleados discuten varios aspectos de sus tareas con el supervisor y/o con el entrevistador del departamento de recursos humanos.

Otro método para medir la satisfacción laboral, es por el método de incidentes críticos, se denomina así porque durante una entrevista, se le pide a los empleados que describan tanto los incidentes laborales que han tenido así como las situaciones cuando han sentido mucho entusiasmo en relación con su trabajo (Schultz, 1991).

Según Spector (2002), la satisfacción laboral se evalúa casi siempre mediante cuestionarios o escalas. Estos son procedimientos mediante los cuales los empleados expresan sus sentimientos hacia su trabajo y el ambiente laboral, pueden ser de preguntas cerradas, que permiten a los trabajadores elegir entre varias opciones o de preguntas abiertas, que presentan una diversidad de temas y permiten que los trabajadores respondan con sus propias palabras.

Cuando se trata de escalas con varios reactivos que tiene opciones a elegir, habitualmente las puntuaciones se obtienen a través de la suma de respuestas a cada uno de los mismos; las alternativas de respuestas son por lo general de tipo Likert con diversas opciones de respuestas que van de la mayor a la menor puntuación (Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996).

La satisfacción laboral tiene una serie de factores determinantes y consecuencias cruciales para el individuo y la organización, por ello es importante obtener información de la satisfacción de los empleados para prevenir y modificar en lo posible las actitudes negativas.

La medición y el estudio de la satisfacción laboral tiene una serie de beneficios como conocer las actitudes, tanto de forma global como atendiendo a las facetas específicas de la misma, así como obtener información sobre los grupos particulares de empleados (Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996).

Existen varios instrumentos que miden la satisfacción laboral (ver tabla 1) ya sea de forma global o por dimensiones; se muestra una descripción de diferentes pruebas en la tabla 1.

Tabla 1
Instrumentos de Satisfacción Laboral

AUTOR	NOMBRE	AÑO	¿EN QUE CONSISTE?
Kunin	Escala de caras	1955	Consiste en un reactivo acompañado de 11 expresiones faciales de un varón desde una cara con amplia sonrisa a otra con la expresión fruncida, a la persona se le pide que indique cuál expresión describe mejor cómo se siente respecto a su trabajo.
Weiss, Dawis, Lofquist y England	Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)	1966	Existen dos versiones una de 100 reactivos, que se divide en 20 facetas y otra de 20 reactivos que evalúa la satisfacción en general.
Smith, Kendall y Hulin	Job Descriptive Index (JDI)	1969	Contiene 72 reactivos, cada uno es un adjetivo o enunciado corto que describe las características del puesto; tiene 3 opciones de respuesta (sí-no-no puedo determinarlo).Evalúa 5 facetas: trabajo, salario, oportunidades de ascensos, supervisión y compañeros de trabajo.
Warr, Cook y Walí	Escala General de Satisfacción Laboral	1979	Está estructurada por 15 reactivos divididos en dos subescalas: factores extrínsecos (salario, políticas, entorno y seguridad, etc.) y factores intrínsecos (contenido del trabajo, logro, responsabilidad, etc.)
García	Escala de satisfacción laboral de García	1985	Contiene 22 reactivos en escala Likert; evalúa 5 dimensiones: trabajo, compañeros, jefes y supervisores, prestaciones y salario, oportunidades de promoción.
Ironson y colaboradores	Job In General Scale (JIG)	1989	Contiene 18 adjetivos o frases cortas acerca del trabajo en general.
Josep L. Meliá y J. M. Peiró	Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12	1998	Contiene 12 reactivos tipo Likert y un apartado de datos descriptivos que contiene 18 reactivos con diferentes opciones de respuesta.
Reyes Domínguez	Inventario de Satisfacción Laboral	1998	Es una escala tipo Likert con 48 reactivos distribuidos en cinco factores: reconocimiento, salud, ambiente físico, familia y relaciones interpersonales.

Lopez Carranza	Escala de Satisfacción Laboral	1999	Consta de 18 reactivos tipo Likert (totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo) y mide cuatro factores de la satisfacción laboral: relación con jefe, promociones, relación con compañeros y trabajo en sí mismo.
Galicia Téllez y Hernández Arreola	Índice de Satisfacción Laboral *66	2000	Contiene 66 reactivos, evaluando cuatro dimensiones: Evaluación Institucional del Personal; Desarrollo, Capacitación y actualización para el desempeño personal, comunicación; salud y condiciones laborales.
Universidad de Salamanca (Unidad de Evaluación de la Calidad)	Cuestionario de Satisfacción Laboral del Personal de Administración y Servicios	2005	Consta de 43 reactivos divididos en 10 grupos: información general, puesto de trabajo, dirección de la unidad, ambiente de trabajo e interacción con los compañeros, comunicación y coordinación, condiciones ambientales, infraestructuras y recursos, formación, implicación en la mejora, motivación y reconocimiento.
Littlewood Zimmerman Herman Frank	Cuestionario de Satisfacción en el Trabajo	2006	Consta de 11 reactivos que miden la satisfacción global en el puesto, paga, el tiempo dedicado al trabajo, el puesto en sí mismo, la organización, la preferencia por trabajar, el reto presentado por el trabajo, el gusto por continuar trabajando, la voluntad por recomendar el trabajo a otros y el cumplimiento de las expectativas sobre el puesto.
Rojas Bautista Luz Ma.	Cuestionario de Satisfacción Laboral Bajo Condiciones de Turno Nocturno	2008	Se compone de 60 reactivos tipo Likert, distribuidos en 10 apartados: satisfacción laboral, motivación y reconocimiento, actitud generalizada, alteraciones (física, psicológica, psicosomática, familiar y social), carga de trabajo y condiciones de trabajo.

Recopilación de distintos instrumentos utilizados en estudios sobre Satisfacción Laboral. Elaboración propia (2010).

2. EL SÍNDROME DE DESGASTE OCUPACIONAL (BURNOUT)

2.1 ESTRÉS LABORAL

Para Slipack (1996) el estrés laboral es el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo.

Sloan y Cooper (1987) dicen que el estrés laboral surge de un desacuerdo entre el individuo y su trabajo, esto se puede observar claramente entre sus capacidades y las exigencias del empleo.

El estrés laboral se define como la interacción desfavorable entre las características del trabajador y las condiciones del trabajo que conduce a perturbaciones psicológicas y comportamientos perjudiciales y finalmente enfermedad (Casas, 2002; citado en Quintana, 2005).

Para Campbell, Quick, Nelson y Hurrell (1997) el estrés laboral es la activación mente-cuerpo, resultado de las demandas físicas y/o psicológicas asociadas con el trabajo.

Cabe mencionar, que los autores citados anteriormente conciben al estrés laboral como respuestas de las personas en diferentes ámbitos, por lo que surge la duda de que es lo que ocasiona tales respuestas.

2.1.1 FUENTES DE ESTRÉS LABORAL

En términos generales, un estresor se le define como el estímulo físico y psicológico que provoca en la persona una respuesta de estrés (Campbell, et al., 1997).

Para Spector (2002) un estresor específicamente laboral, es una condición o situación en el trabajo que exige una respuesta adaptativa.

Para Bliese y Jex (1999), en la literatura sobre estrés se establecen una amplia variedad de estresores, de origen individual, social, organizacional o laboral; por lo que consideran que el estudio del estrés en el trabajo debe considerarse su naturaleza multi-nivel (citado en Uribe, 2008).

Diversos autores han tratado de enumerar los estresores; organizándolos en categorías que permitan un análisis sistemático del problema, sin embargo la condición del estresor depende de muchos factores, como el tipo de apreciación que la persona hace de la situación, su vulnerabilidad personal o las estrategias de afrontamiento disponibles. (Labrador y Crespo, 1993).

Para Martínez (2004), las principales fuentes de estrés son las relaciones que existen entre diferentes factores del lugar donde se trabaja.

González (2008) considera que la conducta de los individuos en las organizaciones se ve influenciada por las complejas interacciones entre las características del ambiente tales como las políticas y procedimientos a diferentes niveles, las cuales son interpretadas de acuerdo a las diferencias individuales (citado en Uribe, 2008).

A partir de lo antes mencionado, se han identificado un conjunto de estresores agrupados a nivel individual, grupal, organizacional, ambiental y extraorganizacional.

Dentro de los **estresores individuales** se encuentran los roles conflictivos, la ambigüedad del rol, carga de trabajo, superestimulación, subestimulación, responsabilidad y desarrollo de carrera.

Los conflictos de roles generan gran ansiedad e insatisfacción por el trabajo, mayor aún cuanto más autoridad ostenta el que expresa las órdenes contradictorias. Estas situaciones disminuyen la creatividad de los individuos sometidos al conflicto, ya que el temor a fallar provoca un desempeño laboral menos satisfactorio. (Slipack, 1996).

Para Martínez (2004), el conflicto de rol se presenta cuando hay importantes diferencias entre la descripción del trabajo, pueden ser las tareas que lo comprometen, y de cómo es percibida por los demás o cuando no se corresponden las expectativas generadas por el candidato con la realidad del empleo. Este tipo de conflicto suele afectar más a los escalones inferiores de la organización aunque algunas veces pueden darse en profesionales calificados.

Slipack (1996) dice que el conflicto de rol produce estrés, depresión y deseos de abandonar el puesto de trabajo cuando esta situación se mantiene en el tiempo en forma crónica. Es característica de este caso la disminución de la autoestima ante la falta de satisfacción por la tarea que se ejerce.

Para Furnham (2001) la ambigüedad del rol es el grado de incertidumbre que el empleado tiene de su trabajo; el individuo no dispone de una adecuada información sobre sus obligaciones dentro de la organización. En otras palabras, el empleado no tiene expectativas claras acerca de cuál es su trabajo, como debe hacerlo o de otras características del desempeño.

La carga de trabajo se presenta cuando las exigencias exceden la capacidad de un empleado para resolver todas en forma adecuada. La sobrecarga de trabajo puede ser de dos tipos, la cuantitativa se presenta cuando el empleado tiene que hacer más trabajo del que puede hacerse, en poco tiempo; mientras que la cualitativa ocurre cuando el empleado cree que carece de las habilidades, destrezas o recursos necesarios para realizar un determinado trabajo (Ramos, Montalbán y Bravo, 1997).

Para Ivancevich y Matteson (1989) no es la carga excesiva de trabajo transitoria la causante del problema, sino la que permanece durante un periodo prolongado que hace que el individuo se sienta sobrecargado gran parte del tiempo o todo el tiempo.

Karasek y Theorell (1990) realizaron un modelo teórico demanda-control, donde consideran a las demandas psicológicas o carga de trabajo mental como el principal estresor en los ambientes laborales (citado en Uribe, 2008).

Tal premisa se comprueba en el proyecto de investigación de González (2008), que tuvo como fin el conocer cuál es la relación que existe entre la carga de trabajo y el estrés laboral en la industria electrónica de México. Los resultados obtenidos muestran que existe evidencia acerca del papel de la carga de trabajo mental como un factor que contribuye a la presencia de estrés en el trabajo, aunque la contribución de su población no fue tan alta como se había esperado (citado en Uribe, 2008).

Con respecto al desarrollo de carrera, generalmente el empleado espera ir ascendiendo en los diversos puestos, no sólo considerando el aspecto económico, sino aspirando a puestos de mayor responsabilidad (Erosa, 2001).

Para Ivancevich y Matteson (1989) los **estresores grupales** se categorizan por falta de cohesión en el grupo, Apoyo social inadecuado y conflictos intergrupales.

La falta de cohesión en el grupo puede ocasionar un desempeño pobre, una baja en la moral y cambios fisiológicos como el aumento de la presión sanguínea (Álvaro, Garrido y Torregrosa 1996).

La existencia de conflictos en el grupo también puede resultar para todos sus miembros, incluso para aquellos que no están directamente implicados en dicha

situación. Así las relaciones grupales se deterioran y al formarse bandos y coaliciones, cada trabajador puede verse obligado a tomar partido, lo cual tiene un efecto negativo en la productividad de la empresa (Ramos, Montalbán y Bravo, 1997).

Los **estresores** que se pueden detectar como propios **de la organización**, son el clima organizacional, la estructura, el territorio y las características de la tarea.

Chiavenato (2000) define al clima organizacional como una cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento.

Fontana (1992) clasifica diferentes factores que hacen referencia al clima organizacional, las cuales dependen de las capacidades y percepción del empleado hacia su trabajo: expectativas personales elevadas e irrealizables, desacuerdos frecuentes con los supervisores, comunicación deficiente, liderazgo inadecuado, incapacidad para terminar una tarea, respaldo insuficiente, prospectos de posición, salario y promoción escasos, rituales y procedimientos innecesarios, incertidumbre e inseguridad.

Para Mintzberg (2006) la estructura organizacional puede ser definida como las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización para alcanzar luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos.

Por otro lado, el territorio de la organización, es un término que se ha utilizado para describir el espacio donde el empleado realiza sus actividades. Muchas personas desarrollan un sentimiento de propiedad sobre su espacio personal en la empresa; estudios han comprobado que la territorialidad es un potente estresor y

sobre todo cuando se trabaja en territorios ajenos o es invadido el territorio propio (Vázquez, 2001).

La estructura básica de una organización es el trabajo, el cual es típicamente definido en términos de una variedad de tareas y actividades. Hay muchas demandas de la tarea de éstas unidades estructurales que generan estrés en los empleados (Cox, Kuk y Leiter, 1993).

Hackman y Lawer (1971), hipotetizaron un conjunto de atributos de la tarea que influyen directa o indirectamente sobre las respuestas afectivas y conductuales del trabajador: la variedad representa el número de actividades, la autonomía se refiere a la capacidad de decisión, la identidad de la tarea, retroalimentación, trato con los demás y oportunidades de hacer amistades (Área de Salud, 2001).

Para Muchinsky (2002) los **estresores del medio ambiente físico laboral** son estímulos desagradables para los trabajadores, por lo que constituyen una fuente importante de estrés, dentro de estas se encuentran el nivel de ruido, las vibraciones en el lugar de trabajo, las condiciones de iluminación, condiciones de temperatura y ventilación, condiciones de iluminación, condiciones de temperatura y ventilación, el trabajo expuesto a las condiciones climáticas, el propio lugar de trabajo, las exposiciones a sustancias químicas, los riesgos y peligros de seguridad en algunos lugares de trabajo.

Existen diferentes **estresores** que se encuentran **fuera de la organización** que comprenden factores familiares, políticos, sociales y económicos que afectan al individuo.

Greenhaus y Parasuraman (1986) lograron identificar tres categorías de estresores del trabajo-familia: los estresores que surgen del trabajo en si como la sobrecarga de trabajo, los estresores que surgen en áreas que no están relacionadas con el trabajo

como los problemas conyugales y los derivados de la interacción trabajo-familia, como por ejemplo conflictos de tiempo entre las responsabilidades laborales y las familiares.

Gran parte del estrés que sufren los gerentes y los empleados proviene de la vida personal, o agentes estresantes de la vida (Hellriegel, Slocum y Woodman, 1999).

Se debe tomar en cuenta que el hecho de que las personas invierten una gran parte de su tiempo en el trabajo, encontrando una parte sustancial de su identidad y gratificación personal en sus tareas. Sin embargo, estas consideraciones no siempre son adecuadamente valoradas por las empresas, ni aun por los propios trabajadores (Slipack, 1996).

2.1.2 EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral presenta tanto efectos positivos como negativos, pero nuestra principal preocupación tiende a los efectos negativos. Para Hellriegel y Slocum (1998) los efectos del estrés laboral, ocurren en tres áreas principalmente: la fisiológica, la emocional, y sobre el comportamiento.

Los **efectos fisiológicos** del estrés incluyen presión arterial alta, aceleración de los latidos del corazón, sudoración, ataques de calor y frío, dificultades respiratorias, tensión muscular y desordenes gastrointestinales.

Los **efectos emocionales** incluyen ira, ansiedad, depresión, autoestima baja, poca concentración, incapacidad de tomar decisiones, nerviosismo, irritabilidad, resentimiento hacia la supervisión y descontento en el trabajo.

Los **efectos sobre el comportamiento** incluyen un menor desempeño, ausentismo, tasas altas de accidentes, comportamiento impulsivo y dificultades en la comunicación. (Lozano, 2008).

2.2 ANTECEDENTES DEL SÍNDROME DE DESGASTE OCUPACIONAL

De la década de los 70s a la fecha el Síndrome de Desgaste Ocupacional ha quedado establecido como una consecuencia del estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y con el propio rol profesional (falta de realización en el trabajo), así como la experiencia de encontrarse agotado (Maslach y Jackson, 1981).

El concepto de Desgaste Ocupacional, surge cuando Freudenberguer (1974) trata de explicar el deterioro en los ciudadanos y la atención profesional a los usuarios de las organizaciones de voluntarios, sanitarias, de servicios sociales y educativos en Estados Unidos. Menciona, que el Síndrome de Desgaste Ocupacional se da por la experiencia de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral. Este es el resultado de desgaste por la pretensión persistente de un conjunto de expectativas inalcanzables (Gil-Monte y Peiró, 1997).

En 1976, Maslach, dio a conocer el termino de Desgaste Ocupacional en el ámbito psicológico, desde entonces es utilizado para referirse al desgaste que sufren los trabajadores que brindan servicios en educación, salud, administración pública, dado que en su trabajo tienen fuertes demandas sociales (citado en Buendía y Ramos, 2001).

2.3 DEFINICIONES Y CONCEPTOS

En la actualidad, todavía no existe una delimitación conceptual del término Burnout; sin embargo, este concepto se ha considerado en dos perspectivas: la clínica y la psicosocial.

Dentro de la perspectiva clínica se considera al Síndrome de Burnout como un estado al que llega el sujeto como consecuencia del estrés laboral, como se puede observar en los trabajos de Freudenberg, así como en los trabajos de Pines y Aronson (Bittar, 2008).

Para Bittar (2008), la perspectiva psicosocial considera al Burnout como un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y de orden personal, con manifestaciones bien diferenciadas en distintas etapas como se ve en los trabajos de Maslach y Jackson.

No existe un consenso entre los investigadores, respecto a la definición de Burnout, por lo que a continuación se mencionaran algunas definiciones:

Freudenberg (1974) define al Burnout como una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador.

Cherniss (1980) menciona que el Desgaste Ocupacional es “Un proceso que comprende cambios negativos en las actitudes y la conducta del profesional, que brinda un servicio a seres humanos, en respuesta a una experiencia de trabajo demandante, frustrante y poco gratificante”

Maslach y Jackson (1981) conciben al Burnout como una respuesta al estrés laboral crónico que conlleva a la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, el

desarrollo de actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que trabaja y la aparición de procesos de devaluación del propio rol profesional.

Para Brill (1984), el Burnout es un estado disfuncional y disfórico, caracterizado por un estado de ánimo desagradable, tal como tristeza, ansiedad o irritabilidad, relacionado con el trabajo, en una persona que no padece otra alteración psicopatológica mayor, en un puesto de trabajo en el que antes ha funcionado bien tanto a nivel de rendimiento objetivo como de satisfacción personal, y que luego ya no puede conseguirlo de nuevo, si no es por una intervención externa de ayuda, o por un reajuste laboral y que ésta en relación con las expectativas previas.

En 1988, Pines y Aronson proponen una definición más amplia: Es el estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones emocionalmente demandantes. El agotamiento físico se caracteriza por baja energía, fatiga crónica, debilidad en general y una amplia variedad de manifestaciones psicósomáticas. El agotamiento emocional se refiere al desarrollo de actitudes negativas hacia uno mismo, hacia el trabajo y a la vida misma.

Para Pines, las excesivas demandas psicológicas no se dan únicamente en el servicio directo al público, sino que pueden darse también en otros ámbitos laborales.

Leiter y Maslach (1988) proponen que el síndrome es una respuesta al estrés laboral que se origina cuando las estrategias de afrontamiento que utiliza el sujeto no funcionan para manejar el estrés laboral y sus efectos.

Para Golembiewski, Schreb y Boudreau (1993) el Síndrome de Desgaste Ocupacional es un proceso en que los profesionales pierden un compromiso inicial que tenían con su trabajo, esto como respuesta al estrés laboral y a la tensión que les genera.

La despersonalización es vista como una estrategia de afrontamiento que surge frente a los sentimientos de agotamiento emocional, mientras los sentimientos de baja realización personal en el trabajo son un resultado de la evaluación cognitiva sobre su expectativa del estrés y están relacionados con el trabajo o con las expectativas profesionales frustradas (Cox, Kuk y Leiter, 1993).

Golembiewski y cols. (1993) Dicen que el Síndrome de Desgaste Ocupacional se puede desarrollar en todo tipo de profesionales, no exclusivamente en aquellos que trabajan en contacto directo con los receptores de su trabajo; estos autores proponen tres fases del proceso del Síndrome de Desgaste Ocupacional, los cuales son la despersonalización, realización personal y cansancio emocional; donde se engloban variables emocionales y de bienestar.

El Síndrome de Desgaste Ocupacional surge como una respuesta al estrés laboral crónico característico de individuos que brindan algún servicio a personas (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Gil-Monte (2003) señala que la traducción anglosajona de la denominación *Burnout*, hace referencia al síndrome del quemado, mientras que el contenido semántico de la palabra corresponde a desgaste profesional, o síndrome de cansancio emocional. Sin embargo, en el año 2006, en el estudio de “Relación del Burnout y el rendimiento académico con la satisfacción frente a los estudios en estudiantes universitarios” se utilizó el término *Burnout*, considerándose como un tipo de estrés derivado del contexto asistencial, organizacional o académico que se caracteriza por agotamiento, cinismo y baja autoeficacia.

Párraga (2005) define al Burnout como un trastorno de inadaptación al estrés laboral, agudo o crónico, bien por falta de recursos de afrontamiento, o bien por no llevar a cabo estrategias ya conocidas que conllevaría a un estado disfuncional de tipo emocional y conductual.

El desgaste ocupacional se refiere a un conjunto de sentimientos, síntomas físicos y comportamientos específicos como consecuencia de condiciones no favorables en los trabajos de servicio o asistencia a otras personas, siendo considerado en general como una respuesta al estrés crónico laboral (Espinosa y Quintana, 2010).

Los autores mencionados anteriormente concuerdan que el Síndrome de Desgaste Ocupacional es un síndrome de falta de realización personal en el trabajo, cansancio emocional y despersonalización pero difieren en el orden secuencial en el que aparecen los síntomas en el proceso de quemarse (Buendía y Ramos 2001).

Con lo anterior, el Burnout se puede considerar como un proceso que se da como respuesta al estrés laboral crónico, donde existe un cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo.

Cabe mencionar, que se mencionará de manera indistinta el concepto de Burnout o bien el Síndrome de Desgaste Ocupacional, a lo largo de todo este estudio, con el fin de abarcar los aspectos más importantes de dichos conceptos.

2.4 MODELOS EXPLICATIVOS

Según Gil-Monte y Peiró (1997), el interés por explicar el Síndrome de Desgaste ocupacional surge de las organizaciones de servicios donde la calidad de atención al cliente es crítica para el éxito de la organización, en lo que respecta a los temas de calidad de vida laboral y bienestar psicológico.

Las teorías consideradas provienen de la Psicología social (Teoría socio-cognitiva del yo) y de la psicología de las organizaciones (teorías sobre el estrés laboral). También debemos considerar los modelos que son vistos desde la teoría del intercambio social (Gil-Monte y Peiró, 1997).

Harrison (1993) dice que algunos de los factores principales que intervienen en el Síndrome de Desgaste Ocupacional son: la competencia y la eficacia percibida.

Pines (1993) introduce la idea de que solo los sujetos que tratan de darle un sentido existencial a su trabajo llegaran a presentar el síndrome; es decir que solo las personas que se fijan objetivos y expectativas muy altos, son los que estarían más expuestos al síndrome.

Hobfoll y Freedy en 1993, desarrollaron su teoría que muestra que el estrés surge cuando los individuos perciben que aquello que los motiva está amenazado o frustrado. En su modelo, se propone que cuando las motivaciones básicas se ven amenazadas o negadas se produce estrés que, a su vez, puede llevar al Síndrome de Desgaste Ocupacional.

Para Pérez (2008), existen tres perspectivas diferentes sobre el estudio de Burnout: la perspectiva psicosocial, la perspectiva organizativa y la perspectiva histórica.

Perspectiva Psicosocial

Esta perspectiva pretende explicar las condiciones ambientales en las cuales se origina el síndrome de Burnout, los factores que ayudan a mitigarlo (especialmente el apoyo social) y los síntomas específicos que caracterizan el síndrome, fundamentalmente de tipo emocional, en las distintas profesiones. Además, en este enfoque se desarrolló el instrumento de medición más ampliamente utilizado para evaluar el síndrome, el Maslach Burnout Inventory (MBI).

Perspectiva Organizativa

Se centra en que las causas de Síndrome de Burnout se originan en tres niveles distintos, el individual, el organizativo y social. El desarrollo del Síndrome de

Burnout genera en los profesionales, respuestas al trabajo que no tienen que aparecer siempre, ni juntos, como la pérdida del sentido del trabajo, idealismo y optimismo, o la carencia de simpatía y tolerancia hacia los clientes e incapacidad para apreciar el trabajo como desarrollo personal.

Perspectiva Histórica

Es fruto de los estudios realizados sobre las consecuencias de los cambios sociales en Estados Unidos después de la Segunda Guerra Mundial, principalmente en el trabajo y las condiciones laborales.

Se puede resaltar que una perspectiva parece no dar una explicación completa y satisfactoria sobre la etiología del síndrome. Por el contrario, esta explicación integra variables consideradas en las tres perspectivas que son individuales, sociales, organizacionales. Los modelos que hacen mención en los procesos de interacción social y sus consecuencias para los profesionales (Buendía y Ramos, 2001).

A continuación se presentan los modelos que tratan de explicar el proceso de Burnout.

Cherniss (1980) entiende al Síndrome de Desgaste Ocupacional como un proceso transaccional de acomodación psicológica progresiva, entre un trabajador estresado y un trabajo estresante dicho en otras palabras “un trabajador muy estresado que continua un trabajo muy estresante; donde pueden existir tres etapas:

Fase de estrés: Desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos del trabajador

Fase de agotamiento: Respuesta emocional instantánea del trabajador a este desajuste, se caracteriza por la preocupación, tensión, ansiedad, fatiga y agotamiento.

Para Wilhelm, Kovess, Ríos y Finch (2004) el agotamiento constituye las acciones que dirigen al individuo a distanciarse emocional y cognitivamente de su trabajo, posiblemente como respuesta a la sobrecarga de trabajo (citado en Uribe, 2008).

Fase de afrontamiento defensivo: Número de cambios en la actitud y en la conducta; incluye tratar a los clientes de forma mecanizada y atender solo a las necesidades propias.

Para Bronsberg y Vestlund (1997), citados en Buendía y Ramos, 2001), existen cinco fases que describen el surgimiento del Síndrome de Desgaste Ocupacional:

La primera es la fase **inicial o de entusiasmo**, donde el trabajador siente algo estimulante. Resulta muy emocionante ponerse a trabajar después de haber concluido los estudios o después de haber cambiado de trabajo.

Aunque el trabajador sea muy exigente nos aporta mucho, por tal motivo, los contratiempos pasan desapercibidos y no causan ansiedad y se pone a trabajar con energía renovada. Además se siente con empatía con las personas con quienes trabaja; y en síntesis con la organización.

La segunda fase es la de **estancamiento**, esta se presenta después de corroborar el incumplimiento de las expectativas profesionales que tenía el trabajador antes de estancarse. Y comienzan las dudas sobre la relación del esfuerzo personal y el beneficio obtenido comenzando a sentir cierta sensación de derrota.

Poco a poco se va infectando del negativismo de sus compañeros de trabajo y, aunque hace un esfuerzo por controlarlo no es posible llevarlo a cabo. Aquí es posible darse cuenta que la salud comienza a fallar y en ciertas ocasiones se presentan dolores de cabeza, dolores de estomago, etc.

La tercera fase es la de **frustración** en la cual se comienza a preguntar sobre la eficacia del esfuerzo personal, contra los obstáculos derivados del desempeño de su trabajo. Aunque hay la opción de hacerle frente a la situación y encaminar el malestar hacia una nueva fase de entusiasmo, la falta de recursos personales y organizacionales puede provocar una fase de apatía.

En esta fase el trabajo se siente como algo falto de sentido. Frecuentemente el trabajador se pregunta qué sentido tiene su trabajo, si se habrá equivocado de profesión, si la educación que recibió fue totalmente inadecuada. Se tiene miedo por creer que todo vaya a seguir siendo igual. Comienza a transformarse en una persona negativa y se pregunta si “esto no va a funcionar nunca” (Buendía y Ramos, 2001).

Con el transcurso del tiempo, se siente cada vez más impotente y más ignorante. Cualquier cosa le irrita, provoca conflictos en el equipo de trabajo. También los síntomas psicossomáticos ahora se vuelven crónicos y origina que se encierre cada vez más en sí mismo.

La penúltima fase es la **hiperactividad y la apatía**. En la reacción de hiperactividad el trabajador se olvida por completo de sí mismo. Acepta demasiadas cosas. Siempre está trabajando. Quiere hacer tantas cosas que al final tiene como resultado que no hizo nada y por ende se produce el colapso.

La reacción de apatía surge a raíz de un sentimiento creciente de distanciamiento de lo laboral, que le lleva a la evitación e incluso a la inhibición total de la actividad

antes realizada. El trabajador se siente resignado tanto en lo referente al trabajo como el tratar de cambiar algo. La poca seguridad existente en si mismo ya no existe.

Siente que ya nada se puede hacer, y mucho menos se pueda cambiar alguna cosa en su trabajo. Se olvida del trabajo. Se enfoca a deambular por los pasillos, no ocupándose de algunos asuntos privados.

La última fase es el **colapso físico, emocional y cognitivo “quemado”** que obliga al trabajador a dejar el empleo, cambiarlo, o tener una vida profesional precedida por la frustración y la insatisfacción (Buendía y Ramos, 2001).

Edelwich y Brodsky (1980, citados en Gil-Monte, 2005) consideran al síndrome de Burnout como un proceso de desilusión o de desencanto hacia la actividad laboral. Para explicar este proceso elaboran un modelo de cuatro fases:

Entusiasmo: Los individuos desarrollan gran ilusión, energía y expectativas irreales sobre el trabajo sin conocerlo realmente.

Estancamiento: El profesional aún realiza su trabajo, pero se centra en aficiones personales, los amigos, el hogar y la familia.

Frustración: Los individuos se preguntan si vale la pena el trabajo que están haciendo; en esta fase aparecen problemas emocionales, fisiológicos y conductuales.

Apatía: Se considera a la apatía como un mecanismo de defensa frente a la frustración. En esta fase los trabajadores hacen lo mínimo, evitan las innovaciones y los cambios o novedades, incluso intentan evitar a las personas que deben atender.

Para Edelmich y Brodsky (1980) este proceso es de carácter cíclico, por lo que puede repetirse en diferentes momentos en la vida laboral de un sujeto, y en el mismo o en diferentes trabajos (citado en Gil-Monte, 2005).

Maslach (1982) propone un modelo tridimensional, donde señala que el síndrome de desgaste ocupacional se inicia con la aparición de agotamiento emocional, posteriormente aparece la despersonalización y por último baja realización personal en el trabajo (citado en Gil-Monte, 2005).

Golembiewski y Cols en su modelo conciben el desgaste ocupacional o Burnout como un proceso en el que los trabajadores pierden el compromiso adquirido inicialmente con su profesión o labores, en respuesta al estrés laboral y la tensión que les genera. Ellos están de acuerdo con la secuencia de Leiter como respuesta al conflicto con las experiencias y condiciones laborales (citado en Uribe, 2008).

Para Golembiewski y Munzenrider la despersonalización aparece en la primera fase, le sigue una sensación de ineficacia y termina con el desgaste emocional en la tercera fase (Ortiz y Arias, 2008; citados en Uribe, 2008).

Para Leiter (1982) el síndrome de Burnout o desgaste ocupacional es la respuesta al estrés laboral, que se desarrolla cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por el trabajador, no resultan eficaces para manejar el estrés laboral y sus efectos (Gil-Monte y Peiró, 1997).

El síndrome de Burnout de acuerdo con Leiter se desarrolla en cuatro fases, el cansancio emocional es producto de un supuesto desequilibrio entre las demandas organizacionales y los recursos propios de cada individuo; por otro lado, la despersonalización es creada como única alternativa, siguiéndole la falta de realización personal que ocurre entre las estrategias de afrontamiento elegidas por

cada individuo y el compromiso individual exigible en la profesión (Buendía y Ramos, 2001).

Leiter y Ashforth (1993) proponen un modelo donde el Burnout progresa desde agotamiento emocional a despersonalización y paralelamente desde agotamiento emocional a baja realización personal en el trabajo (citado en Gil-Monte, 2005).

Price y Murphy (1984) proponen que el síndrome de Desgaste Ocupacional es un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral, y sugieren que puede ser explicado de manera similar a un proceso de duelo, pues conlleva pérdidas en el nivel personal, interpersonal y en el nivel institucional y social (Price y Murphy; citado en Quiceno y Vinaccia, 2007).

Para Price y Murphy (1984, citados en Quiceno y Vinaccia, 2007) el síndrome de Burnout se caracteriza por atravesar seis fases sintomáticas:

La **desorientación** es la primera fase, donde el individuo toma conciencia de la realidad laboral y comprueba que no alcanza sus objetivos con las personas hacia las que trabaja.

La **inestabilidad emocional** se incrementa por la falta de apoyo social y emocional por parte de otros miembros del equipo de trabajo y por el aislamiento y el distanciamiento emocional que los profesionales de ayuda desarrollan como las que atienden, aun manteniendo la empatía.

Los **sentimientos de culpa** aparecen debido al fracaso profesional. Los individuos se atribuyen fallos que no están bajo su control y se consideran culpables de la situación.

A esto le sigue la fase de **soledad y la tristeza** que si se supera puede desembocar en las siguientes fases que se refieren a la solicitud de ayuda y el restablecimiento del equilibrio inicial con el que se abordó la profesión.

El modelo de Farber (2000) sugiere una serie de estudios, cada uno de los cuales desencadena el siguiente:

El trabajador comienza con **entusiasmo y dedicación** en el trabajo, seguido de frustración e ira que se da como respuesta del trabajador a los estresores del trabajo que coartan su entusiasmo. La **Falta de correspondencia** entre la energía invertida y los efectos y recompensas obtenidos comienza y provoca un abandono de compromiso e implicación en el trabajo; lo que implica vulnerabilidad personal, apareciendo múltiples problemas físicos, cognitivos y emocionales. Por último se da un **agotamiento y descuido**, donde existe un deseo de dejar el trabajo, ausencias frecuentes, abuso de drogas, etc. (Manassero, Vázquez, Ferrer, Fornés y Fernández 2003).

Schaufeli y Enzmann (1998, citados en Manassero et al., 2003) consideran que el síndrome de Burnout se debe a dos razones. La primera se refiere al hecho de que aparece un patrón típico de **procesamiento emocional y cognitivo** en el que intervienen cuatro principios:

- a) **Sentido:** Supone que solo aquellos resultados altamente valorados y que son considerados esenciales para la propia identidad profesional pueden producir Burnout, debido a que están conectados con expectativas existenciales de “trascendencia”, propósito y sentido.
- b) **Reciprocidad:** La percepción de un desequilibrio entre el esfuerzo y las aportaciones y las recompensas que recibe.

- c) **Procesos inconscientes:** Los mecanismos narcisistas, la negación y la supresión, pueden contribuir al Burnout; estos procesos pueden explicar porque el proceso de desgaste puede permanecer latente o desconocido por el individuo durante mucho tiempo.

- d) **Personalidad:** El desarrollo del Burnout parece que está modulado por características relativamente estables del individuo, tales como la necesidad de comparación social, los tipos de sentimientos; en el sentido en que dichas características influyen en el procesamiento de la información social que recibe el individuo.

La segunda razón hace referencia a que el Burnout emerge en un **contexto social**, que incluye tres niveles interdependientes, que son:

- a) **Nivel interpersonal:** Este nivel incluye las relaciones con los usuarios, las que se establecen con los compañeros y supervisores. Aquí los procesos de comparación social y de inducción social, incluyendo el contagio emocional, probablemente jueguen un papel importante en el desarrollo del Burnout.

- b) **Nivel organizacional:** La organización impone demandas de trabajo específicas, proporciona recursos y conjuntos de reglas para relacionarse y expresar emociones. Las relaciones entre el individuo y la empresa se manifiestan en el contrato psicológico.

- c) **Nivel social:** El Burnout no es exclusivamente un fenómeno subjetivo, ya que debe ser entendido en un contexto cultural y social amplio. En este sentido, los desarrollos que se dan en este nivel se encuentran fuera del control individual.

Con lo descrito anteriormente se puede considerar el Síndrome de Desgaste Ocupacional como un proceso en el cual el trabajador se desentiende del trabajo como respuesta al estrés y agotamiento que experimenta en él. El proceso comienza cuando el trabajador no puede aliviar su situación con las técnicas de solución de problemas adecuadas (Buendía y Ramos, 2001).

2.5 DIMENSIONES

El Burnout, según Maslach y Jackson (1981,1982) y con Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996), (citados en Uribe, 2008) se define principalmente en las siguientes tres dimensiones:

El agotamiento emocional comienza cuando el profesional se involucra demasiado emocionalmente, se sobrecarga de trabajo y se siente abrumado por las demandas emocionalmente impuestas por otras personas. La persona se siente desgastada físicamente, sin energía para afrontar otro día y siente que ya no puede dar más de sí mismo (física y emocionalmente).

La despersonalización se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas. El profesional se puede volver cínico, burlón, llegando a ignorar las demandas de las personas lo que brinda una insuficiente o nula ayuda, tanto en el cuidado, como en el servicio solicitado. Debido a los sentimientos negativos, el sujeto puede sentir angustia o culpa por la forma inhumana e insensible con que trata a las personas.

Es aquí donde toma importancia el tercer factor: una ejecución personal disminuida.

En la falta de realización personal existe una insatisfacción de logro en los trabajadores; es decir, tienden a evaluarse a sí mismos negativamente, lo cual provoca que la persona comience a dudar de sus habilidades y capacidades para

ayudar, atender a las personas y relacionarse con estas, presenta sentimientos de frustración, baja autoestima e incluso depresión. Algunas personas creerán que se equivocaron al escoger su profesión en intentaran buscar un nuevo empleo.

Después de revisar cada uno de los modelos y las dimensiones del Burnout, se puede observar que todos se centran en consecuencias físicas y psicológicas del individuo, sin embargo, es importante mencionar que estos factores aún teniendo un mayor o menor efecto de acuerdo a la profesión de la persona, el impacto siempre será negativo sobre el contexto organizacional.

2.6 FACTORES ASOCIADOS

Se pueden dividir en aquellos que tiene que ver con la persona, con su contexto y con la organización. Las características que más se mencionan son la autoexigencia, baja tolerancia al fracaso, necesidad de excelencia y perfección, necesidad de control y omnipotencia frente a la tarea realizada.

Según Freudenberg (1974), son la fuente que provocan el Síndrome de Desgaste Ocupacional, porque se constituyen en una motivación inconsciente que presiona a la persona para asumir sobrecargas de trabajo que provocan el agotamiento, ineficacia personal y profesional, y desencadenan problemas familiares, laborales y de salud. Los factores pueden ser divididos de la siguiente manera:

Factores de personalidad:

Para Freudenberg (1974), Cherniss (1980), y Maslach (1982); los factores de personalidad lo caracterizan como una persona idealista, optimista, perfeccionista, además se involucra de manera excesiva con las personas a las que brinda su servicio.

Aspiraciones nobles y un elevado idealismo inicial. Esto lleva a la persona a pretender alcanzar metas demasiado elevadas, poco realistas, generales y poco claras. La persona desea ser heroica y de esta manera agota todos sus recursos personales con el fin de lograrlo y darle a los demás. Cuando no logra alcanzar las metas que al principio de su profesión idealizó empieza a sentirse desalentado, culpable, poco efectivo y frustrado (Franco, 1997).

Ahola, Honkonen, Kivimaki, Virtanen, Isometsa, Aromaa y Lonqvist (2006) establecen que las personas que llegan con grandes expectativas, ya sea que se consideren idealistas o poco realistas son un factor de riesgo para padecer Burnout. Sin embargo esta hipótesis ha recibido apoyo empírico mixto, ya que se ha encontrado una correlación significativa en solo la mitad de las investigaciones publicadas (citado en Uribe, 2008).

Falta de criterio para medir logros: Falta de conciencia de las propias fuerzas, debilidades y limitaciones con un elevado idealismo y sentimiento de omnipotencia. En este punto el individuo pareciera no tener claro si lo que está realizando es lo correcto y está causando beneficios. Existe una relación directa entre agotamiento laboral mientras mayor sea la insatisfacción mayor será la tendencia a experimentar agotamiento (Franco, 1997).

Tipo de personalidad: Las personas más propensas a desarrollar Burnout son las personas sensibles, idealistas, excesivamente dedicadas, responsables, perfeccionistas y empáticas, pero a la vez obsesivas, omnipotentes, susceptibles de identificarse con los pacientes, intolerantes, impacientes y que se olvidan del cuidado propio. Pareciera como si estos individuos se preocuparan y cuidaran más a los demás, que de sí mismos; satisfacen sus necesidades y demandas a través del otro (Franco, 1997).

Se ha encontrado que quienes refieren niveles altos de Burnout suelen informar de menores niveles de satisfacción en las relaciones de pareja (Burke y Greenglass 1989, citado en Buendía y Ramos 2001).

Siegrist (1996) expone que la dimensión de agotamiento del Burnout parece estar asociada al comportamiento de la personalidad tipo A, que se caracteriza por la competencia, presión horaria, hostilidad y necesidad excesiva de control (Uribe, 2008).

Sobrecarga de trabajo autoimpuesta: En este sentido, los sujetos con mayor riesgo son los que trabajan más tiempo debido a una recompensa financiera mínima y/o que utilizan el trabajo como sustituto de la vida familiar o social.

Factores sociodemográficos:

De acuerdo a Maslach (1982), existen investigaciones que han arrojado resultados respecto a las diferencias que existen entre el nivel del Síndrome de Desgaste Ocupacional y algunas características sociodemográficas:

Sexo: Las mujeres tienden a experimentar mayor agotamiento emocional que los hombres, ya que la mujer tiende a involucrarse más emocionalmente con la gente, mientras que los hombres son más susceptibles a ser insensibles y despersonalizarse ante la gente a la que entregan sus servicios.

Tanto hombres y mujeres pueden experimentar el síndrome Burnout en forma similar; sin embargo, las mujeres tienden a experimentar mayor y más intenso agotamiento emocional, mientras que los hombres son más susceptibles a ser insensibles. Esto puede reflejar las diferencias en cuanto a los roles sexuales masculino y femenino, ya que la mujer tiende más a involucrarse emocionalmente con la gente, con lo cual corre mayor riesgo de agotarse emocionalmente. Debido a

que el hombre esta menos orientado al contacto cercano con la gente, es más propenso a presentar despersonalización (Pinelo y Salgado, 2002).

Edad: Suele presentarse en los primeros años de trabajo, porque es el periodo de inexperiencia e inmadurez en que los jóvenes profesionales enfrentan la transición de las expectativas idealistas que tienen sobre su profesión y la realidad de su práctica cotidiana, dándose cuenta que quizá las satisfacciones personales, profesionales, económicas, de estatus, etc., no corresponden a lo que esperaban.

Para Uribe (2008) la edad es la característica sociodemográfica con mayor asociación al Burnout; ya que la prevalencia del síndrome es significativamente mayor en empleados jóvenes que en los mayores de 30 o 40 años.

Por otro lado, para Moriana y Herruzo (2004) la relación que se establece entre el Burnout y la edad se asocia al tiempo de experiencia en la profesión, la maduración propia por la edad del individuo y con la pérdida de una visión de la vida en general.

Estado civil e hijos: Los profesionales solteros tienen mayor tendencia a experimentar Burnout, mientras que los casados son los de menor tendencia, los divorciados se encuentran entre los dos anteriores en términos de agotamiento emocional. En este mismo orden, la existencia o no de hijos hacen que estas personas puedan ser más resistentes al síndrome, debido a la tendencia generalmente encontrada en los padres a ser personas más maduras y estables y la implicación con la familia y los hijos hace que tenga mayor capacidad para afrontar problemas personales y conflictos emocionales y ser más realista con la ayuda del apoyo familiar.

Para Maslach, Leiter y Schaufeli (2001) el estado civil es un factor predisponente, principalmente en los hombres que no están casados (citado en Uribe, 2008).

Nivel académico: Las personas que poseen estudios de posgrado pueden experimentar más Burnout que aquellas que no lo tienen, la persona es presionada en la organización a realizar actividades para las que no está preparada, o con las que no se siente a gusto, generando en ellas aumento de ansiedad y estrés constante, y un sentimiento de ineficiencia personal y profesional.

Maslach (2001) propone que personas con un mayor nivel educativo reportan mayores niveles de Burnout en comparación con empleados menos educados. La interpretación de estos datos, sin embargo, no es clara, ya que la educación es un factor confusor de múltiples variables como ocupación y estatus socioeconómico (citado en Uribe, 2008).

Factores en la interacción humana:

Para Maslach (1982), la relación interpersonal cuando es estresante y difícil es la causa primordial de la aparición del Burnout; considerando los siguientes factores:

Clientes difíciles: Los rasgos de personalidad positivos o negativos del cliente condicionan el servicio que brinda el profesional. Las personas difíciles son las que requieren por parte del profesional la inversión de más tiempo y esfuerzo, lo que puede generar desgaste.

Relaciones sociales: Pines y Aronson (1988), sostienen que a mayor cantidad y calidad en las relaciones interpersonales, menor será el nivel de Burnout, y mientras más relaciones difíciles se mantengan, el nivel de Burnout se incrementará si existe un sentimiento de soledad. Los profesionales que requieren del contacto continuo con la gente, y que depositan una fuerte carga emocional en la interacción, suelen tener relaciones estresantes, estas pueden repercutir en el ámbito profesional y como consecuencia puede existir insatisfacción de pareja y empobrecimiento en las relaciones familiares.

Personas recurrentes: El no obtener un cambio en la prestación de un servicio, ocasiona un desgaste y deterioro en las relaciones interpersonales, además de pérdida de la motivación, angustia, frustración, desánimo y agotamiento.

Ausencia de retroalimentación positiva: Los profesionales buscan de manera inconsciente el reconocimiento, la aprobación y aprecio por lo que hacen, sin embargo, cuando no reciben el reconocimiento a su labor por parte del beneficiario directo de su servicio y reciben ataques o reclamos del cliente, provocándole un deterioro a su autoconcepto.

Para Glass y Mcknight (1996) en varios estudios se ha encontrado una relación positiva entre la falta de retroalimentación y el desarrollo de cualquiera de las tres fases del Burnout. En este sentido, se ha observado que el fenómeno es más frecuente en personas que tienen poca participación en la toma de decisiones, por lo que la falta de autonomía también constituye un factor que correlaciona con el Burnout (citado en Uribe, 2008).

Factores de la organización:

De acuerdo a Cherniss (1980), Friesen y Sarros (1986), los factores relacionados con la organización son los siguientes:

Sobrecarga de Trabajo: El total de horas trabajadas sobrepasa el promedio de 8 horas al día, así como el nivel de exigencia o grado de dificultad de la actividad profesional desarrollada, que es un factor en el agotamiento físico y emocional de la persona, por lo que produce la disminución de la calidad del servicio prestado.

Ahola, Honkonen, Kivimaki, Virtanen, Isometsa, Aromaa y Lonqvist (2006) mencionan que en múltiples investigaciones se ha establecido que el Burnout constituye una respuesta a la sobrecarga de trabajo, es decir, una demanda

cuantitativa. Esta sobrecarga y la presión del tiempo se asocian fuertemente al Burnout, especialmente a la fase de agotamiento (citado en Uribe, 2008).

Turnicidad laboral: Algunos puestos requieren en la administración del servicio dado, turnos laborales inestables o cambiantes, es decir, jornadas de trabajo prolongadas con pocas horas de descanso, la alternancia o cambio constante de turnos diurnos o nocturnos. Para Tonon (2003) no existe una relación clara entre el número de horas de trabajo con la aparición de Burnout.

Antigüedad laboral: Tomando en cuenta que la antigüedad y el Burnout son conceptos relacionados, el síndrome se presenta en dos periodos, el primero se ubica en los dos primeros años de ejercicio laboral, fase de confrontación entre las expectativas idealistas sobre la profesión o trabajo y la realidad que vive en la práctica cotidiana.

El segundo periodo se presenta después de los diez años de antigüedad, aunque en menor grado, porque entre el primero y segundo periodo, las personas que presentan Burnout, terminan por cambiar o abandonar su trabajo o incluso su profesión.

Las personas que tienen menos años en su puesto de trabajo puntúan más alto que una persona que tiene una antigüedad más larga (Tonon, 2003).

Salario: La insuficiente retribución por el trabajo desempeñado, no favorece la calidad de vida profesional.

Para Balseiro (2005) si el salario es bajo en general y a esto se le suma la sobrecarga de trabajo, existe mayor probabilidad de que se desarrolle el síndrome.

Excesivo control burocrático: Se fomenta una insatisfacción laboral y personal, en aquellas organizaciones que no favorecen la autonomía, libertad profesional e impone límites administrativos a su personal.

Metas de la organización: Deben darse a conocer a todos los empleados de tal, para que entre todos se pretendan alcanzar.

Compañeros de trabajo: La atmosfera social fría, distante y demasiado formal entre los compañeros, favorece que las personas no se sientan parte de un equipo, dificultando la comunicación y las relaciones de apoyo y retroalimentación.

Jefes y supervisores: El tipo de liderazgo que ejerce el jefe se traduce en fuentes de tensión e insatisfacción laboral cuando este no brinda estructura y orientación al trabajo, y no proporciona el apoyo emocional requerido por el subordinado.

Satisfacción/Insatisfacción laboral: Aquí pueden incidir todos los factores anteriores de manera directa o indirecta, porque un trabajo que no ofrece las posibilidades de desarrollo personal y profesional, reconocimiento a la labor realizada, un ambiente agradable de trabajo buenas relaciones interpersonales con los jefes y compañeros, un salario digno y una estabilidad laboral se convierten en fuente de insatisfacción, que puede desencadenar el desarrollo del Burnout.

2.7 SÍNTOMAS

Según Maslach (1982) y Freudenberger (1974), dividen dichos síntomas en tres áreas: física, psicológica y conductual.

Síntomas físicos: La persona con el Síndrome de Agotamiento Emocional, puede presentar agotamiento físico, fatiga crónica, disminución de energía, insomnio, pesadillas, cefaleas, alergias, dolor de cuello, y espalda, susceptibilidad e infecciones,

problemas cardiovasculares, problemas gastrointestinales, trastornos de alimentación y en mujeres alteraciones menstruales (Pinelo y Salgado, 2002).

Síntomas psicológicos: Se puede presentar agotamiento emocional, baja autoestima, sentimientos de fracaso y reducción en la productividad, sentimiento de que su trabajo no es apreciado, desarrollo de actitudes negativas hacia los pacientes e insensibilidad.

Otros síntomas son: deseos de aislamiento, ansiedad, negativismo, tristeza, impaciencia, cambios de humor, sentimientos de impotencia y desilusión, cinismo, pesimismo, sensación de soledad, tendencia a ser inflexible, disminución de la empatía de los sentimientos personales y de satisfacción personal.

Daniel y Szabo (1995) mencionan que puede existir dificultad para controlar sentimientos, facilidad para enojarse, sentirse abrumado bajo cualquier presión, percibir que todos quieren hacerle daño (paranoia), volverse demasiado rígidos, tercos e insensibles y pasar la mayoría del tiempo en el trabajo (citado en Mendoza, 2004).

Síntomas conductuales: Manifiestan llegadas tarde al trabajo o salen más temprano, están con frecuencia fuera del área de trabajo, toman largos periodos de descanso en el trabajo, expresiones de hostilidad o irritabilidad, incapacidad para poder concentrarse en el trabajo, aumento de conductas violentas, ausentismo laboral.

Aunque trabajen horas extras su productividad disminuye, se deteriora y pospone la atención hacia la persona y la calidad de esta; aumenta el ausentismo, los retrasos a la hora de llegada y/o de salida. Llegando a perder el entusiasmo e idealismo. La tensión y agotamiento que sufre en su trabajo los proyecta en su casa, creándose conflictos de pareja o familiares (Chan y Hui, 1995; citados en Pinelo y Salgado, 2002).

La intensidad de los síntomas varía de persona a persona, de acuerdo a los factores que intervengan al desencadenamiento del síndrome.

2.8 CONSECUENCIAS

Maslach y Jackson (1986) opinan que las consecuencias del Burnout son potencialmente peligrosas para los profesionistas, los pacientes y las instituciones en las que interactúan.

Maslach y Leiter (1997) sostienen que cada persona tiene una forma particular de mostrar el Burnout, sin embargo, el síndrome muestra tres efectos comunes que son: La persona presenta una erosión del compromiso; lo que antes era importante y significativo, se vuelve desagradable, insatisfactorio y carente de significado.

Después de esto, la persona presenta una erosión de las emociones, que se manifiesta como frustración y enojo ya que no se logran alcanzar las metas personales y profesionales. Por otra parte, cuando la persona expresa estas reacciones emocionales negativas se deterioran las relaciones sociales dentro del trabajo.

El tercer efecto, hace referencia a la dificultad que tiene el profesionista y el trabajo, es decir, los problemas de desajuste entre lo que la persona espera y las expectativas del trabajo.

De acuerdo con Buendía y Ramos (2001) la consecuencia del Burnout es el colapso físico, emocional y cognitivo, lo que obliga a las organizaciones a liquidar a una persona y a su personal a dejar el empleo, a ser trasladados o a tener una vida profesional presidida por la frustración y la insatisfacción, ya que es un proceso que voluntaria o involuntariamente desentiende al trabajador de su puesto de trabajo

como respuesta al estrés y agotamiento experimentado (Espinosa y Quintana, 2010).

Para Pérez (2004) se han identificado consecuencias para la salud en tres ámbitos. En primer lugar los síntomas físicos que pueden ser los primeros en aparecer, en segundo lugar las alteraciones conductuales y por último las emocionales (citado en Lozano, 2008).

Además, de causar daño a sí mismo, causa daño a la organización; esto se refleja en un desempeño deficiente, ausentismo y rotación de personal.

2.9 DIAGNÓSTICO Y EVALUACIÓN

En un principio las concepciones iniciales del Burnout estaban sustentadas únicamente en la observación clínica, auto-informes, técnicas proyectivas y entrevistas. Con el paso del tiempo, la investigación en este tema ha ido en aumento, con lo que se van desafiando las primeras hipótesis, midiendo y cuantificando el proceso de Burnout, haciéndose necesario la creación de instrumentos que lo midan o evalúen (Pinelo y Salgado, 2002).

Existen diferentes instrumentos para medir el Síndrome de Desgaste Ocupacional; la mayoría de ellos estandarizados para poblaciones extranjeras, el instrumento que evalúa el Síndrome de Desgaste Ocupacional en Mexicanos, es la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO) elaborado por Uribe Prado en el año 2006 (ver tabla 2).

Tabla 2

Instrumentos de Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout).

AUTOR	NOMBRE	AÑO	¿EN QUE CONSISTE?
Maslach y Jackson	Maslach Burnout Inventory-MBI	1981-1986	Consta de 22 reactivos divididos en tres factores: Agotamiento emocional, despersonalización y bajo logro o realización personal.
Klas, Kendail y Kennedy	Stress Profile for Teachers-SPT	1985	Evalúa el estrés en maestros, se centra en los factores de la organización escolar, la organización del tiempo, las tareas de clase, la relación con los padres y profesores.
Siederman y Zager	Teacher Burnout Scale-TBS	1987	Contiene 21 reactivos, evalúa cuatro factores: satisfacción laboral, percepción del apoyo administrativo, afrontamiento del estrés relacionado con el trabajo y actitudes hacia los alumnos.
Schultz y Long	Teacher Stress Inventory	1988	Este cuestionario ha sido utilizado en contextos educativos.
Pines y Arosón	Burnout Measure- BM	1988	Integrado por 21 reactivos que se distribuyen en tres escalas denominadas agotamiento físico, agotamiento emocional y agotamiento mental. Estima los niveles de agotamiento experimentados pero no los valores actitudinales del síndrome.
Holland y Michael	Holland Burnout Assessment Survey-HBAS	1993	Tiene validez respecto a la satisfacción laboral, percepción del apoyo administrativo, afrontamiento de estrés de los profesores y actitud hacia los alumnos.
Moreno y Oliver	Cuestionario Breve de Burnout-CBB	1993	Evalúa 7 variables: cansancio emocional, despersonalización, realización personal reducida, características de la tarea, organización y consecuencias.
Gil-Monte	El cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el trabajo-CESQT	2005	Formado por 21 reactivos, presenta una estructura de cuatro factores: ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia y culpa. Existen dos versiones, CESQT-PS evalúa el Burnout en profesionales de la salud y el CESQT-PD que evalúa el Burnout en profesionales que trabajan hacia personas con discapacidad.
Uribe Prado Jesús Felipe	Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional-EMEDO	2006	Consta de 105 reactivos, divididos en 4 factores: agotamiento, despersonalización, insatisfacción de logro (30) y psicossomático (40). Dentro de los mismos reactivos contiene un cuestionario sociodemográfico (35).

Recopilación de distintos instrumentos utilizados en estudios sobre Burnout. Elaboración propia (2010).

Para Apiquian (2007), existen diferentes formas de prevención y de intervención del Burnout:

Prevención

A este síndrome se le puede hacer frente más fácilmente en la fase inicial que cuando ya está establecido. En las primeras fases es posible que los compañeros se den cuenta antes que el propio sujeto, por lo que amigos, compañeros o superiores suelen ser el mejor sistema de alarma precoz para detectar el Burnout y por lo tanto todos los profesionales del equipo tienen que darse cuenta que son ellos mismos los que representan la mejor prevención de sus compañeros.

Como método preventivo, para Apiquian (2007) existen diferentes técnicas:

- Brindar información sobre el síndrome del Burnout, sus síntomas y consecuencias principales para que sea más fácil detectarlo a tiempo.
- Vigilar las condiciones del ambiente laboral fomentando el trabajo en equipo.
- Diseñar e implementar talleres de liderazgo, habilidades sociales, desarrollo gerencial, etc. para la alta dirección.
- Implementar cursos de inducción y ajuste al puesto y a la organización para el personal de nuevo ingreso.
- Anticiparse a los cambios brindando talleres que contribuyan a desarrollar habilidades, conocimientos y estrategias para enfrentarse a éstos.

Intervención

El síndrome de Burnout afecta muchas áreas de la vida, por lo que es importante que las intervenciones consideren tres niveles:

A nivel individual: considerar los procesos cognitivos de autoevaluación de los empleados, y el desarrollo de estrategias cognitivo-conductuales; que les permitan eliminar o mitigar la fuente de estrés, evitar la experiencia de estrés o neutralizar las secuencias negativas de esa experiencia para adaptarse a las circunstancias.

A nivel grupal: potenciar la formación de las habilidades sociales y de apoyo social de los equipos de trabajo.

A nivel organizacional: eliminar o disminuir los estresores del entorno organizacional que dan lugar al desarrollo del síndrome (Apiquian, 2007).

Estrategias de Intervención Individual: buscan fomentar la adquisición de algunas técnicas que aumenten la capacidad de adaptación del individuo a las fuentes de estrés laboral.

Técnicas Fisiológicas: están orientadas a reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico provocado por las fuentes de estrés laboral. Dentro de éstas se encuentran la relajación física, el control de la respiración y el biofeedback, entre otras.

Técnicas Conductuales: buscan que el sujeto domine un conjunto de habilidades y comportamientos para el afrontamiento de problemas laborales. Entre ellas se encuentran el entrenamiento asertivo, el entrenamiento en habilidades sociales, las técnicas de solución de problemas y autocontrol.

Técnicas Cognitivas: tienen como objetivo mejorar la percepción, la interpretación y la evaluación de los problemas laborales y de los recursos personales que realiza el individuo. Entre ellas encontramos la reestructuración cognitiva, el control de pensamientos irracionales y la Terapia Racional Emotiva.

Hobfoll y Fredy (1994) plantearon una técnica terapéutica, partiendo de la idea de que el Burnout y el estrés laboral son un mismo síndrome; a pesar de ello, la técnica utilizada desde una perspectiva clínica habitual ha sido efectiva para su muestra de sujetos que sufrían Burnout (citado en Santana, 2009).

Estrategias de Intervención grupal: tienen como objetivo romper el aislamiento, mejorando los procesos de socialización. Para ello es importante promover políticas de trabajo cooperativo, integración de equipos multidisciplinarios y reuniones de grupo. Se ha constatado que el apoyo social amortigua los efectos perniciosos de las fuentes de estrés laboral, e incrementa la capacidad del individuo para afrontarlas, (Apiquian, 2007).

Por otro lado, Santana (2009) propone un taller para la prevención del Burnout en profesores de secundaria; comenzando con la aplicación del cuestionario MBI para considerar si los profesores están presentando el síndrome de Burnout; para posteriormente impartir el taller con la técnica de Intervención de Locus de control. Para esto, tomó en cuenta que en caso de que los profesores no presentaran el síndrome de Burnout, el taller se impartiría con la finalidad de difundir el concepto de Burnout.

Estrategias de Intervención organizacional: se centran en tratar de reducir las situaciones generadoras de estrés laboral. Modificando el ambiente físico, la estructura organizacional, las funciones de los puestos, las políticas de administración de recursos humanos, etc., con el propósito de crear estructuras más horizontales, descentralización en la toma de decisiones, brindar mayor

independencia y autonomía, promociones internas justas que busquen el desarrollo de carrera de los empleados, flexibilidad horaria, sueldos competitivos, etc. (Apiquian, 2007).

Hiscott y Connop (1989), desde una perspectiva organizacional, mantienen que una forma de solucionar el Burnout consiste en rotar de puesto a los trabajadores afectados de Burnout, que permitan reducir los efectos acumulativos de los estresores laborales. Esta estrategia es adecuada cuando las variables organizacionales son las que están incidiendo en la aparición y mantenimiento del Burnout (citado en Santana, 2009).

2.10 DIFERENCIA CON OTROS CONCEPTOS

El concepto de Síndrome de Desgaste Ocupacional ha sido criticado por la relación con otros constructos, como el estrés laboral, fatiga, insatisfacción en el trabajo, aburrimiento, ansiedad, depresión, etc.

Para Faber (1985), el estrés y el Síndrome de Desgaste Ocupacional, son conceptos parecidos, pero no iguales. El síndrome no es el resultado del estrés, sino que es generado por no contar con un buen método de afrontamiento del mismo. Además, el estrés general es entendido por un proceso como un proceso que tiene efectos negativos y positivos para la vida del sujeto, mientras que el síndrome solo tiene efectos negativos (citado en Buendía y Ramos, 2001).

Buunk y Schaufeli (1996) dicen que la diferencia del estrés laboral y el Síndrome de Desgaste Ocupacional debe hacerse tomando en cuenta el proceso de desarrollo del síndrome, ya que este puede considerarse como el estado final de un proceso de adaptación e inadaptación entre las demandas y los recursos del sujeto, asociándose con actitudes negativas hacia los clientes, el trabajo y la organización; el estrés está referido a procesos más cortos (ver tabla 3).

El Burnout tiene que ver con la respuesta del estrés que se da en un contexto laboral, ya que mientras el estrés es experimentado por todo el mundo, el Burnout es experimentado por aquellas personas que tienen una motivación expectativas y objetivos elevados, de manera que personas sin estas motivaciones iniciales experimentarían estrés laboral pero no Burnout (Alarcón, Vaz y Guisado, 2001).

Otro concepto que se relaciona con el Síndrome de Desgaste Ocupacional es la fatiga, que para Pines y Aronson (1988) el sujeto se recupera fácilmente de una fatiga física mientras que las personas que presentan Síndrome de Desgaste Ocupacional no.

Para Cordes y Dougherty (1993), el agotamiento es un proceso psicológico insano producido por un estrés continuo y severo. Incluye fatiga emocional (falta de energía), despersonalización (desapego de los demás, trato de las personas como objetos y actitudes cínicas) y una sensación de aptitud personal y autopercepción de ningún avance o pérdida de terreno (citado en Hellriegel y Slocum, 1998).

Sin embargo, personas que presentan el síndrome comentan que se sienten agotados físicamente, pero describen a la fatiga de una forma diferente a la fatiga física. Por otro lado, el Síndrome de Desgaste Ocupacional se experimenta como un sentimiento de fracaso, mientras que la fatiga va de la mano con un sentimiento de realización personal.

Por lo tanto para diferenciar el Síndrome de Desgaste Ocupacional de otros constructos tenemos que tener muy claro que las múltiples dimensiones del concepto y que surge como un proceso progresivo y se localiza dentro del ámbito laboral (Buendía y Ramos, 2001).

El síndrome de desgaste ocupacional es un proceso donde hay una interacción de variables emocionales (cansancio emocional y despersonalización), cognitivas (falta

de realización personal en el trabajo) y sociales (despersonalización). Estas variables se articulan entre sí en un episodio secuencial, con una relación de antecedentes-consecuentes dentro del proceso más amplio del estrés laboral (Buendía y Ramos, 2001).

Hart (1984) agrupa las principales diferencias entre estrés y Burnout en un cuadro comparativo (ver tabla 3).

Tabla 3
Diferencia de Burnout y Estrés

BURNOUT	ESTRÉS
Falta de compromiso	Exceso de compromiso
Emociones aplanadas	Emociones exaltadas
Daño emocional	Daño físico
El agotamiento afecta la motivación y la energía psicológica	El agotamiento afecta la energía física
Produce desmoralización	Produce desintegración
Pérdida de ideales y esperanza	Pérdida de energía
Depresión causada por la pérdida de los ideales y la esperanza	Depresión causada por la necesidad del cuerpo de protegerse y preservar energía
Sentimiento de indefensión y desesperanza	Sentimiento de urgencia e hiperactividad
Despersonalización y desapego	Desordenes de pánico, fobias y ansiedad
La vida carece de sentido	No se termina lo que se empezó

Hart, A., 1984; tomado de Hernández y Lara, 2006.

3. SATISFACCIÓN VS BURNOUT

3.1 INVESTIGACIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral ha sido uno de los constructos que ha interesado mucho a los investigadores, sobre todo por la creencia de que se relaciona positivamente con la productividad, de ahí el interés en saber cómo influye la satisfacción para que se vea reflejada en el nivel de productividad. En seguida, se mencionarán algunas de las investigaciones más importantes sobre la satisfacción laboral.

Rice, Near y Hunt (1980) revisaron 23 estudios para saber la relación entre la satisfacción laboral y la satisfacción en la vida. Encontraron que como el trabajo es una faceta de la vida, la relación entre ambas refleja la importancia del trabajo como un factor simple de toda la vida, es decir que el trabajo se relaciona con elementos de la vida que no tienen que ver con el trabajo, el cual es parte de un todo (la vida).

Como es parte de un todo, la calidad de vida en el trabajo afecta la calidad de vida familiar, del tiempo libre y de los sentimientos (Blauner, 1964, citado en Rice y cols., 1980); además de que el trabajo es una fuerza vital e importante en la vida humana y la gente que está satisfecha con su trabajo, tiende a estar satisfecha con otros aspectos de su vida.

Arvery, Bouchard y Abraham en 1989 realizaron un estudio con gemelos para conocer los factores genéticos y ambientales que influyen en la satisfacción laboral, para lo cual les aplicaron el “Cuestionario de Satisfacción Laboral Minnesota”. Para ellos los factores genéticos influían en la respuesta que tenían las personas en su contexto laboral y esto se ve claramente en las diferencias individuales; sin embargo, los resultados de su investigación no soportaron al cien por ciento su hipótesis.

Duvall-Early y Benedict en 1992, aplicaron el “Cuestionario de Satisfacción Laboral” a 200 secretarías administrativas en Virginia, pues querían saber cómo afectaba la privacidad al nivel de satisfacción. Encontraron que los trabajadores en general prefieren oficinas privadas y que la falta de privacidad sí afecta el nivel de satisfacción laboral, además de que los empleados se mostraban más satisfechos si trabajaban en una oficina privada que en una en la que tenían que compartir el lugar con otros tres compañeros.

López (1999) tomó como base la parte de la escala de García de 1985, que mide la satisfacción laboral y realizó un estudio para identificar si la satisfacción laboral y el desgaste emocional se ven afectados, por los factores físicos ambientales en el Centro de Atención a la Salud Especializado en problemas de Lenguaje y Audición.

Evaluó a 84 miembros del personal, encontrando que los profesionales de la salud percibieron que las condiciones físicas no eran adecuadas, así mismo se observó que algunos factores relacionados con la satisfacción laboral como la relación con el jefe, con los compañeros y el trabajo en sí mismo se veían afectados por algunas variables ambientales (López 1999).

Con el propósito de determinar si existen diferencias en las variables de satisfacción laboral, desempeño laboral y Autoconcepto, en un grupo de personas que están conformes con su evaluación del desempeño a otro que no lo está, González (2000), utilizó una muestra de 70 trabajadores de un Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico de la Industria Petrolera y los distribuyó en dos grupos de 35 empleados cada uno (conformes e inconformes). A ambos grupos se les aplicó la escala de Autoconcepto de Tennessee y la Escala de Satisfacción Laboral.

Los resultados de esta investigación, reportaron que ambos grupos difieren significativamente sólo en la variable de satisfacción laboral y no en las de desempeño laboral y Autoconcepto. Así mismo, se observó que existe una

correlación positiva entre las variables de autoconcepto y satisfacción laboral; y sólo en el grupo conforme existe una correlación positiva entre el desempeño y la satisfacción laboral (González, 2000).

Alfaro (2002) encuentra que en términos generales el factor que representa la base para obtener y elevar el nivel de satisfacción laboral fue el trabajo en sí mismo, entendiéndose por este lo interesante o atractivo de las actividades que realiza el sujeto en su cotidianidad laboral.

Para determinar si existe una relación entre la satisfacción laboral y el maquiavelismo, Aragón (2003), utilizó una muestra de 156 trabajadores mexicanos del sector público y privado. En esta investigación, se aplicó la Escala Mexicana de Manipulación de Maquiavelo (Uribe-Prado, 2001) y la Escala de Satisfacción Laboral (López, 1999), una vez analizados los resultados, se llegó a la conclusión, de que no existe relación entre el maquiavelismo y la satisfacción laboral.

Reza (2003), realizó una investigación en 18 organizaciones, en Irán, evaluando a un total de 620 personas, para saber si existía relación entre la autoestima y la satisfacción en el trabajo. Aplicaron dos cuestionarios el “Izarc” para evaluar la autoestima y el cuestionario de “Satisfacción Laboral” de Robbins.

Los resultados indicaron que existe una relación significativa entre la autoestima y los siguientes factores: el grado de satisfacción laboral, el grado de satisfacción con el tipo y naturaleza del trabajo, el grado de satisfacción con la supervisión, el grado de satisfacción con los compañeros de trabajo, el grado de autoestima y el nivel de satisfacción con las oportunidades de promoción y el grado de satisfacción con el salario (Reza, 2003).

Kleen (2004) evaluó a 15,000 trabajadores e identificó seis factores que influyen en la satisfacción laboral:

Oportunidad: La promoción hace posible el incremento en los niveles de liderazgo y responsabilidad.

Estrés: Se debe distribuir el trabajo justamente con grupos de trabajo y revisar los procedimientos.

Liderazgo: Asegurar que los administradores están bien entrenados y son capaces de inspirar confianza y motivar a los empleados.

Normas de Trabajo: Promover una buena comunicación.

Autoridad Adecuada: Establecer metas de trabajo, fomentando métodos para que los empleados puedan lograrlas.

Por otro lado, Sweeney y McFarlin (2004) evaluaron trabajadores de 12 países para examinar el efecto de la comparación social sobre satisfacción con el salario. La teoría de la comparación social predice que la satisfacción con los resultados de nuestro trabajo (como el salario) depende de comparaciones relativas con otras personas, es decir que el individuo ve a los miembros de su grupo de trabajo como una guía para saber cuánto esfuerzo gastar y obtener información relevante para él mismo.

Encontraron que la satisfacción se ve afectada por estándares o normas sociales en muchos países; pero que se necesita saber más acerca de los valores culturales específicos de cada nación, que afectan las comparaciones que hacen los empleados (Sweeney y McFarlin, 2004).

En 2004, Nieto realizó un estudio con el fin de identificar el tipo de relación que existe entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, para ello utilizó una muestra de 44 personas (22 hombres y 22 mujeres) de una empresa privada, a

dicha muestra le aplicó los cuestionarios ISL 66 de Galicia (2000) para medir la satisfacción y el compromiso organizacional adaptado por Arias (2000).

Los resultados de la investigación reportaron una correlación baja de .33, es decir, que la relación entre las dos variables es baja. Con esto, concluyó que la organización debe mantener un nivel adecuado de compromiso, es decir debe demostrar que está comprometida con sus empleados, lo cual implica ofrecer cursos de formación, favorecer la participación activa de los empleados en las decisiones en relación del trabajo, proporcionar autonomía en la toma de decisiones, etc., aspectos todos ellos que mantienen un nivel adecuado de satisfacción laboral y compromiso organizacional por parte de los empleados (Nieto, 2004).

A través de la técnica de Redes Semánticas de Reyes Lagunes (1993), López, Novelo, Mendoza y Cetina (2006), pretendían explorar, conocer y comparar el significado psicológico de la satisfacción laboral en función del tipo de personal (directivo y no directivo) y su antigüedad laboral en una organización de productos alimenticios.

Para ello, tomaron una muestra de 62 empleados, 17 directivos y 45 no directivos, divididos en grupos por su antigüedad en la organización. En sus resultados reportaron, que los empleados directivos y no directivos coincidían en definir la satisfacción laboral en términos de trabajo, reconocimiento, sueldo y compañerismo (López, Novelo, Mendoza y Cetina, 2006).

Para algunos autores (Robinson, 1996; Robinson y Morrison, 2000; Turnley y Feldman, 2000; King, 2000), la ruptura de contrato psicológico da resultados negativos, tales como la reducción de la satisfacción laboral, descenso en el compromiso organizacional y en las conductas de ciudadanía organizacional, incremento de la intención de abandono de la empresa.

Se entiende por contrato psicológico las creencias individuales acerca de los términos de una relación de intercambio, como la establecida entre un empleado y su empleador (Rousseau, 1989). Estas creencias se basan en un conjunto de promesas explícitas o implícitas que se han hecho mutuamente ambos participantes en la relación.

De acuerdo a este marco teórico se ha constatado que la ruptura del contrato psicológico, es decir aquella percepción de una de las partes de que la otra ha fallado en el cumplimiento adecuado de sus promesas, es un potente predictor de resultados actitudinales y comportamentales en su mayoría indeseables tanto para el individuo como para la organización.

Como vimos, en los últimos años se han realizado diferentes estudios acerca de la satisfacción laboral; por ello considere agrupar diferentes tesis de la UNAM obteniendo así, un amplio panorama sobre los estudios llevados a cabo con la población mexicana (Ver tabla 4).

Tabla 4
Tesis de Satisfacción Laboral

AUTOR	AÑO	ESTUDIO	RESULTADOS Y CONCLUSIONES
García Ponce Yael Yasmína	2004	El objetivo de la investigación fue el conocer si existe correspondencia entre la percepción de la satisfacción laboral y las expectativas de vida de los comerciantes ambulantes del perímetro "A" del Centro histórico de la ciudad de México, aplicó una entrevista semiestructurada a 80 vendedores de sexo masculino de 25 a 34 años, con hijos y que trabajan en su propio negocio mínimo por cuatro años.	Los resultados revelaron que la satisfacción para los comerciantes se puede atribuir a que es un medio de sobrevivencia que implica la posibilidad de ser dueños de su propio negocio y que existe la preferencia de vender en la calle a ser un desempleado más. También se encontró que las expectativas laborales, personales, familiares, económicas y de salud se vinculan entre sí y se enlazan con lo que cada vendedor aspira a lograr en estos aspectos, siempre con base en su trabajo.
Juárez del Carmen Anatolía Blanca	2004	Llevo a cabo una investigación de tipo correlacional con 111 profesores de educación pre-escolar hasta bachillerato, en el distrito federal, en donde a través de un	Se encontró que existe una relación positiva y significativa entre la satisfacción laboral, el desempeño, y una relación negativa entre las dos variables y el estrés, por lo que enfatiza en la

		diseño transaccional correlacional, analizó la correlación entre estrés, satisfacción laboral y desempeño. Como instrumento de evaluación, se emplearon la Encuesta SWS-Survey de Salud Mental, Estrés y Trabajo y la Escala de Satisfacción Laboral de García, 1985.	importancia que tiene el tomar en cuenta el bienestar de las personas; de tal forma que a menor estrés mayor satisfacción laboral, lo que favorece al desempeño.
Ríos Preza Victor Daniel	2005	La investigación se enfocó en la relación de las necesidades que tienen los trabajadores de una empresa de servicios y la satisfacción laboral que obtienen al cubrirlas.	Concluye que es de gran importancia el tomar en cuenta los aspectos sociales en nuestra vida cotidiana y en los diferentes ámbitos en los cuales nos desarrollamos; de igual forma el considerar y cuidar estos aspectos sociales ya que pueden obtener mejoras entre sus trabajadores y como consecuencia en su empresa, aspectos que pueden implantar o mejorar y pueden reeditar mucho.
Peña Zendejas Etna	2005	Consistió en determinar si existían diferencias en dos grupos de empleados de diferentes organizaciones con respecto a la satisfacción laboral, además de relacionarla con la rotación de personal. Se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral de García a 42 empleados de la empresa ALLTECH y 94 empleados de la empresa EDASA	Los resultados muestran que ambos grupos difieren significativamente en las facetas de satisfacción con el trabajo en sí mismo, satisfacción con los jefes, con compañeros de trabajo, condiciones de trabajo, con responsabilidades, promociones y autoestima. En el grupo 1 las mujeres están más satisfechas que los hombres. Se encontró una relación negativa entre satisfacción laboral y rotación de personal, es decir, que en la empresa que se encontró un nivel mayor satisfacción laboral, el índice de rotación de personal es menor.
Milanés Herrera María Eugenia	2005	Abordó el estrés y la satisfacción laboral de 237 bomberos del Estado de México y del Estado de Hidalgo. Se aplicó la Escala SWS-SURVEY de Gutiérrez y Ostermann y el Índice de Satisfacción Laboral *66 elaborado por Galicia Téllez y Hernández Arreola.	Los resultados obtenidos hacen referencia a que aunque el estrés no es un factor determinante de la población, influye en la satisfacción laboral; por lo que mientras los bomberos presentaban un nivel alto de estrés, presentaban menor satisfacción laboral.
Garfias Cruz Susana, Prieto de la Rosa Mayra	2006	La investigación se basó en conocer la relación que existe entre la satisfacción laboral y la satisfacción marital en trabajadores de una empresa privada, así como determinar la relación entre estas variables y variables sociodemográficas de edad, sexo, escolaridad, antigüedad, tiempo de relación, número de hijos, número de dependientes económicos. Se utilizó el inventario de Satisfacción	Se encontró que cuando el individuo tiene insatisfacción con la familia extendida y amigos de la pareja, se manifiesta de manera negativa la mayor parte de los factores que producen satisfacción en el ambiente laboral; esto significa que cuando hay una actitud negativa hacia la relación de pareja las personas se encuentran insatisfechas en el trabajo.

		Laboral Reyes-Dominguez, 1998 y el Instrumento Multifactorial de Satisfacción Marital de Cañetas Yerbes (1999).	
Bedolla González Victoria	2007	El objetivo fue determinar si existía una relación significativa entre el estilo de liderazgo carismático de supervisores y la satisfacción laboral que reportan sus subordinados, se aplicó el Instrumento de Evaluación del Liderazgo Carismático a 107 supervisores y el Índice de Satisfacción laboral ISL *66 a 344 subordinados.	Se encontró una correlación significativa y moderada entre satisfacción y el liderazgo, se observó que los supervisores que manifestaron un mayor grado de liderazgo carismático socializado, en su estilo de dirección, tenían subordinados con un mayor nivel de satisfacción laboral en todas las áreas de evaluación del Índice de SL *66. Destacó la importancia de cultivar este tipo de liderazgo dentro de las organizaciones.
González Ponce Diana	2007	Consistió en identificar si existe relación entre las subescalas de la satisfacción laboral y el nivel de desempeño de 79 empleados operativos, para ello se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral de García (1985) y los resultados de la evaluación del desempeño realizada por la propia organización	Los resultados obtenidos mostraron que no existió relación significativa entre satisfacción laboral y desempeño; sugiere que para moderar la relación entre el desempeño y la satisfacción laboral, se debiera considerar una tercer variable o bien variables sociodemográficas que definan la muestra.
Romero Gonzaga Graciela	2009	Realizó una revisión teórica acerca de la importancia que tiene el estudio de la satisfacción laboral, clima organizacional para incrementar la productividad en los empleados.	Concluye con evidencias con relación a la satisfacción laboral, clima organizacional y productividad: a mayor clima (integración, orientación de logro, comunicación, supervisión, estructura, condiciones y métodos de trabajo, capacitación y desarrollo, empoderamiento y confianza) mayor nivel de satisfacción (remuneración, reconocimiento, desarrollo, identidad, ambiente interno, integración y calidad laboral).

Recopilación de tesis de la UNAM sobre Satisfacción Laboral. Elaboración propia (2010).

Después de revisar algunos estudios sobre satisfacción laboral, se puede determinar que se manifiesta a través de actitudes que existen en el ámbito laboral, debido a que depende de factores que existen en el ambiente de trabajo y de factores internos del empleado.

3.2 INVESTIGACIONES DE BURNOUT

La investigación sobre Burnout, ha crecido en los últimos años, como consecuencia a la influencia de diferentes factores en la salud de los trabajadores y sobre todo, por los efectos que esto tiene dentro de las organizaciones. A continuación se describirán algunas investigaciones sobre Burnout:

Cox en 1982, aplicó a 40 estudiantes el MBI de Maslach, la encuesta de Actividad de Jenkins (JAS) considerando las horas dedicadas al trabajo en la semana. Correlacionó ambos instrumentos reportando una relación nula y concluyendo que la adicción al trabajo y el síndrome de desgaste ocupacional son fenómenos excluyentes, así como el número de horas trabajadas a la semana podrían ser un buen indicador de la frecuencia del síndrome de Burnout (Concepción, 1989).

De acuerdo a Moreno, Bustos, Matallana y Miralles (1997), el estudio de Burnout se ha desarrollado considerablemente en los últimos años debido a la elaboración de cuestionarios que han ofrecido una definición operacional del constructo; por lo que se dieron a la tarea de estudiar algunos problemas teóricos y psicométricos del Maslach Burnout Inventory (MBI), por lo que proponen un complemento para este, llamado Cuestionario Breve de Burnout (CBB).

Utilizaron una muestra de 145 profesores de diferentes colegios de la Comunidad de Madrid a los que se les aplicaron los dos instrumentos obteniendo dos medidas de cada sujeto. Los resultados obtenidos avalan la utilización del CBB como un cuestionario breve para la evaluación global de elementos presentes en el proceso del Burnout, específicamente de los factores organizacionales antecedentes del síndrome y de los efectos y consecuencias subsiguientes al mismo (Moreno, Bustos, Matallana y Miralles, 1997).

El estudiar y trabajar se relaciona significativamente con estrés en comparación con los que solo estudian ya que al presentarse dificultades en las áreas social y escolar, se considera que se manifestara estrés. Esto posiblemente es causado por la sobrecarga de trabajo, responsabilidades abrumadoras, conflictos entre compañeros, y/o con la familia. Por lo que la educación superior en lugar de ser una alternativa para cambiar las nuevas formas de vida que impone la posmodernidad, las gesta; promoviendo la aparición de nuevos desordenes psicosociales como el síndrome de desgaste ocupacional desde los futuros profesionistas (Pineda y Rentería, 2002; citado en Sánchez, 2010).

Pineda y Rentería (2002) realizaron una investigación con 367 estudiantes universitarios de la Universidad Latina; con la finalidad de determinar la influencia de estudiar y trabajar simultáneamente, en la generación de estrés, así como comparar la relación de estrés, motivación de logro y rendimiento académico.

Los resultados revelaron que los estudiantes que trabajaban y estudiaban presentaban un mayor nivel de estrés social y escolar en comparación con los estudiantes que solo se dedicaban a la escuela. En relación con el rendimiento académico y las escalas de estrés no presentaron una relación significativa, sin embargo la aplicación de los instrumentos se realizó en temporada fuera de exámenes.

Moriana y Herruzo (2004), realizaron un estudio teórico donde revisaron los principales hallazgos e investigaciones sobre el estrés y Burnout en profesores, tomando en cuenta los estudios centrados en aislar las diferentes causas de tipo sociodemográfico, organizativas y de personalidad, los modelos teóricos que intentan explicar este fenómeno, las consecuencias asociadas, los principales instrumentos de evaluación y las últimas tendencias en prevención e intervención.

Después de la revisión de la literatura, se detectaron diversas limitaciones en la metodología utilizada para el estudio de las causas, así como la inadecuación de criterios metodológicos aplicada a las intervenciones realizadas con profesores. Concluyen con una propuesta de reflexión sobre estos aspectos y la conveniencia de adoptar diseños experimentales y sistemas de detección y prevención.

Para Gaynés, Giménez y Portell (2004), resultó importante integrar los datos acumulados sobre Burnout para iniciar un proceso de planificación de riesgos psicosociales en el ámbito sanitario. Por lo que revisaron 1,620 registros entre 1990 y 2001.

Encontraron que la mayoría de las publicaciones van dirigidas al sector de la enfermería, y no examinan la profesión médica, casi dos terceras partes de los resúmenes aportan datos empíricos al estudio de Burnout, el 90% de los cuales analiza su impacto, el 6% evalúa tratamientos y sólo el 3.6% desarrolla instrumentos para su medición.

Con todo esto, concluyen que el perfil predominante de la producción sobre Burnout en personal sanitario es el trabajo empírico, encaminado a evaluar factores de riesgo, prevalencia o consecuencias del síndrome, basado en un diseño transversal y realizado con muestras inferiores a los 200 casos (Gaynés, Giménez y Portell, 2004).

Cano y Martín (2005) desarrollaron un estudio descriptivo con 30 alumnos de una Facultad de Ciencias Económicas y de Administración mediante un cuestionario que respetaba la estructura tridimensional del Síndrome de Burnout y que los condujo a concluir que el 17% de la población encuestada padecía este síndrome.

Carlotto, Goncalvez y Borges (2005) llevaron a cabo un estudio correlacional con 255 estudiantes de un curso técnico de enfermería, mediante la aplicación Maslach

Burnout Inventory Student Survey (MBI-SS), cuestionario que les permitió concluir que el estrés percibido, respecto a conciliar la actividad laboral con el curso, combinar estudio con actividades de ocio, realizar exámenes y trabajos, la edad, el nivel de expectativas y tener una actividad profesional pueden ser considerados predictores de los índices de agotamiento.

Extremera, Rey y Durán (2005) realizaron un estudio correlacional, con 373 estudiantes universitarios de dos universidades andaluzas (Universidad de Huelva y Universidad de Málaga), mediante la aplicación del Maslach Burnout Inventory Student Survey (MBI-SS) que los llevó a concluir que existen relaciones significativas entre la inteligencia emocional de los estudiantes universitarios y las dimensiones del Burnout.

Caballero, Abello y Palacio en 2006, realizaron un estudio con 202 universitarios de la jornada nocturna de una universidad privada de Barranquilla, sobre la relación del Burnout y el rendimiento académico con la Satisfacción frente a los estudios en estudiantes universitarios; aplicando el Maslach Burnout Inventory Health Services Survey (MBI-HSS).

Los resultados indican correlaciones negativas entre agotamiento, cinismo, autoeficacia y rendimiento académico con la satisfacción frente al estudio, mientras que el vigor, dedicación y absorción se correlacionan positivamente con esta; el buen funcionamiento académico se correlaciona positivamente con las dimensiones del engagement y negativamente con el cinismo (Caballero, Abello y Palacio, 2006).

Borda, Navarro, Aun, Berdejo, Racedo y Ruíz (2007), llevaron a cabo un estudio descriptivo, con 55 alumnos del último año de medicina en el internado rotatorio I y II en el Hospital Universidad del Norte, mediante la aplicación del Maslach

Burnout Inventory Health Services Survey (MBI-HSS) que los llevó a concluir que el Síndrome de Burnout es bajo en los internos.

Así mismo, encontraron una tendencia a la asociación entre las relaciones con el equipo de trabajo y los grados de agotamiento emocional y de realización personal.

Pérez (2008) evaluó la presencia del Síndrome de Burnout en una muestra de 228 médicos generales, estudiantes de Medicina Familiar que laboran en la Secretaria de Salud del estado de Tabasco; realizó un estudio estadístico descriptivo y un análisis inferencial.

Los resultados obtenidos mostraron que los médicos residentes de la especialidad de medicina familiar del estado de Tabasco que participaron en la investigación presentan bajos niveles de Burnout, no existen diferencias significativas entre las tres dimensiones de Burnout que mide el MBI, por lo que propone realizar una réplica de esta investigación utilizando una muestra susceptible a padecer el síndrome, así como realizar intervenciones de tipo preventivo con los profesionales estudiados dotándoles de estrategias que les permitan hacer frente a las demandas que se requieren en su trabajo (Pérez, 2008).

Peralta y Vargas en el 2009, realizaron un estudio con el Inventario de Maslach para medir Burnout en 20 enfermeras del Hospital de la Niñez Oaxaqueña; se encontró que ninguna de ellas se identificó con el síndrome pero el 20% de la población mostró fatiga emocional de nivel medio, por lo que se consideran medidas organizacionales y personales, que permitan la prevención del Burnout, luego de detectar factores de riesgo.

Con respecto a la investigación llevada a cabo en México, consideré necesario agrupar las tesis de Licenciatura de la Universidad Nacional Autónoma de México,

realizadas en los últimos años para ampliar el panorama de esta investigación (ver tabla 5).

Tabla 5
Tesis de Desgaste ocupacional (Burnout)

AUTOR	AÑO	ESTUDIO	RESULTADOS Y CONCLUSIONES
Regalado Santana Marina Teresa	2008	El objetivo de investigación fue el conocer si existe el síndrome de Burnout dentro del personal de enfermería del Hospital General de Iztapalapa C.E.E, se aplicó la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional;	Se encontraron relaciones estadísticamente significativas entre agotamiento y trastornos psicosomáticos; las enfermeras que manifestaron haber tenido en su trayectoria laboral de 7 a 8 empleos, e encontró mayor despersonalización, insatisfacción y presencia de trastornos psicosomáticos.
Juárez Larriva Liliana Azucena y López Ramos Pamela	2008	El objetivo de la investigación fue el encontrar la relación entre el trabajo de los odontólogos y el Síndrome de Burnout; se aplicó la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional a 250 estudiantes de la Fes Iztacala.	Se encontró a la mayoría de los estudiantes en la fase 4 de Leiter (Extremo), la cual se caracteriza por un estado alto en los tres factores, cansancio emocional, despersonalización e insatisfacción de logro. Las variables sociodemográficas de edad, sexo, nivel de estudios, ocupación, dificultades con el paciente, toma de algún medicamento, tipo de población; fueron las que se relacionaron en un nivel alto con las cuatro subescalas de instrumento (agotamiento, despersonalización, insatisfacción de logro y trastornos psicosomáticos).
Lozano Gómez Mario	2008	El objetivo de la investigación fue el describir la relación entre el Síndrome de Desgaste Ocupacional y trastornos psicosomáticos (obtenidos de acuerdo al DSM-IV, trastornos de sueño, dolor, pseudoneurológicos, gastrointestinales, depresión, ansiedad, psicosexuales); así como su relación con algunas variables sociodemográficas (sexo, edad, estado civil, tipo de trabajo, antigüedad, horas de trabajo, número de empleos, etc.). Aplicó la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional EMEDO	Encontró una relación estadísticamente significativa entre el Síndrome de Burnout y los trastornos psicosomáticos. Se encontraron relaciones significativas entre trastornos psicosomáticos y variables sociodemográficas. Encontró que los hombres presentan un mayor número de trastornos psicosomáticos por dolor y depresión que las mujeres en caso de trastornos de dolor.

		(primera fase de validez) a 510 sujetos mexicanos.	
Mateo Martínez Janet y Jiménez Carvajal Lilia	2009	El estudio consistió en identificar las condiciones penitenciarias a las que se enfrentan los trabajadores del Reclusorio Preventivo Varonil Oriente, se aplicó el Maslach Burnout Inventory General Survey MBI-GS y un cuestionario de riesgos laborales a 100 trabajadores.	Se encontraron relaciones significativas entre las condiciones penitenciarias y el Síndrome de Burnout. Los trabajadores con un grado académico de licenciatura presentan un mayor grado en cuanto a la presencia del Síndrome de Burnout, específicamente los que cubren el cargo de técnicos penitenciario, funcionarios jurídicos y trabajadores sociales.
Santana Miranda Ma. de los Ángeles	2009	Realizó una revisión de diferentes autores y corrientes teóricas que abordan el estrés y el síndrome de Burnout; para la realización de una propuesta de intervención.	Junto con la propuesta de intervención, considera la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory MBI para la detección de la presencia de Burnout; si los profesores presentan Burnout propone la impartición del taller de intervención de locus de control; en caso de no presentar Burnout, solo se imparte el taller teniendo como fin la difusión del concepto Burnout.
Ayala Carrasco Leticia y Pareja Aguilar Minerva Raquel	2009	La investigación se basó en la identificación de la presencia de Burnout en los profesores de una escuela particular del Municipio de Texcoco, así como la relación que existe entre el síndrome y las características sociodemográficas (edad, sexo, tipo de organización, antigüedad, estado civil, tabaquismo) y factores psicosomáticos (sueño, trastornos psicosexuales, trastornos gastrointestinales, trastornos psiconeuróticos, dolor, ansiedad y depresión) entre los profesores. Se aplicó la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional	Los factores sociodemográficos que mostraron diferencias significativas con el Burnout fueron el tipo de organización, sexo y fumar. Se encontraron relaciones moderadas entre sueño y agotamiento e insatisfacción, dolor y agotamiento e insatisfacción, psiconeuróticos y agotamiento e insatisfacción, gastrointestinales y la insatisfacción, depresión y agotamiento e insatisfacción.
Espinosa Ángeles Susana y Quintana Zabaleta Lizbeth	2010	Su objetivo fue detectar la presencia y el nivel del síndrome de Burnout e identificar el nivel de autoevaluación del desempeño, aplicaron la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional a 200 sujetos entre 18 y 65 años de edad y	Los sujetos con una antigüedad mínima de 6 meses presentan Burnout y tiene relación con Autoevaluación del desempeño. Por lo que concluyen que las organizaciones sean conscientes del desarrollo del recurso humano para tener una organización competitiva y eficaz.

		con 6 meses como mínimo de antigüedad en puestos operativos del ISSTE (Delegación Regional Zona Sur Área Administrativa).	
Hernández Meza Karina y Medrano Camacho Erika Gabriela	2010	La finalidad del estudio fue encontrar la relación entre la personalidad y el desgaste ocupacional en trabajadores del sector público del Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal. Se aplicó la prueba de los cinco factores de personalidad de Uribe Prado y la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional a 173 trabajadores.	Se encontró que las personas extrovertidas y con menos antigüedad son menos propensas a tener Burnout; las personas que son imaginativas, curiosas, intelectuales y creativas presentan mayor agotamiento, están más insatisfechos y presentan mayores problemas psicosomáticos como problemas de sueño, dolor, gastrointestinales, depresión, ansiedad y problemas sexuales.
Sánchez Anzures Ivonne Lorena	2010	Se aplicó la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional a 331 estudiantes de bachillerato y universidad pertenecientes a la UNAM, con el fin de identificar el nivel de Burnout en los mismos.	Los resultados mostraron que existen ciertos factores sociodemográficos (2 a 5 empleos, ingreso de \$350 a \$1000, menos horas libres a la semana, las personas que no hacen ejercicio o hacen poco, personas que fuman) que indican la presencia de Burnout.
Lozano Velázquez Angélica	2010	Su objetivo fue determinar si existe relación entre el Síndrome de Burnout y la percepción de las cualidades restauradoras del ambiente físico de trabajo. Se aplicó la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional y la Escala de Restauración Percibida a 104 trabajadores.	Se obtuvo una relación significativa entre el ambiente físico y el Síndrome de Desgaste Ocupacional. Además de mostrar que los trabajadores que tienen estudios de secundaria presentan un nivel de Burnout alto, mientras que los que tienen estudios de posgrado tienen mayor insatisfacción.
Barajas González Susana	2010	Realizó una comparación del Síndrome de Desgaste Ocupacional de nivel mando medio y operativo, en una muestra de 100 sujetos, de los cuales 50 se encontraban en un nivel medio y 50 en un nivel operativo.	Se concluyó que los trabajadores que presentan mayor desgaste son los que se encuentran en un nivel jerárquico medio con al menos una persona a su cargo; por otro lado presentaron menor nivel de Burnout las personas que se encuentran en un mando operativo y sin ninguna persona a su cargo.
Del Olmo Sorhouet Norma Angélica.	2010	Su objetivo fue diagnosticar la prevalencia del síndrome de Burnout en una empresa mexicana de tecnologías de la información, por lo que se aplicó el MBI a 186 trabajadores de dicha empresa.	Los resultados obtenidos indicaron la presencia de Burnout en un nivel medio, siendo la despersonalización la subescala con mayor prevalencia seguida del agotamiento emocional y falta de realización personal. Con base a estos resultados la empresa propuso líneas de acción para

			disminuir los estresores del entorno laboral y proporcionar las herramientas cognitivo-conductuales que le permitan a personal manejar el estrés y/o neutralizar las consecuencias negativas de una situación estresante.
--	--	--	---

Recopilación de tesis de la UNAM sobre Desgaste Ocupacional (Burnout). Elaboración propia (2010).

3.3 ESTUDIOS E INVESTIGACIONES SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL Y BURNOUT

Hoy día no existen investigaciones relacionadas con el Burnout y satisfacción laboral en estudiantes que trabajan; por lo que resulta una población nueva de estudio, ya que el trabajar y estudiar al mismo tiempo implica involucrarse en dos ámbitos totalmente distintos por lo cual las personas tienden a tener diferente nivel de estrés en los dos ámbitos. De acuerdo a esto, citaré distintos estudios referentes al Burnout y satisfacción laboral en diferentes ámbitos.

De acuerdo con el modelo desarrollado por Arnold (1960) y Lazarus (1968), existe una relación estrecha entre satisfacción y estrés. Específicamente se plantea que una persona percibe una demanda proveniente del medio, evalúa si esa demanda es una oportunidad o una amenaza. Si la evaluación es positiva, se produce satisfacción y el proceso se detiene. Si la evaluación es negativa, se produce insatisfacción, un estado de displacer del cual la persona quiere escapar. Habrá una evaluación secundaria para determinar si tiene capacidad y recursos para enfrentar o manejar la demanda. En caso afirmativo, no experimentara estrés. En caso negativo, aparecerá el estrés generando diferentes posibilidades de enfrentamiento (luchando, escapando, evitando).

Partiendo de estos supuestos teóricos se espera una asociación negativa entre estrés y satisfacción. De hecho, la mayoría de los hallazgos de investigaciones en el área del trabajo van en esta dirección. Por ejemplo, en un estudio conducido por Decker

y Borgen (1993) con una muestra de 249 trabajadores de 75 diferentes ocupaciones se encontró una asociación negativa entre estrés en el sitio de trabajo y la satisfacción laboral.

Guillen (2000) plantea que los diversos estresores que padecen los trabajadores ya sean provenientes de fuentes externas o internas (rol ambiguo, malas relaciones con los jefes, expectativas no satisfechas, sentimientos experimentados en cuanto a la competencia personal) ocasionan la disminución de la satisfacción laboral.

Asimismo Ferrer y Caruana (1989) encontraron que altos niveles de estrés en el trabajo tienen un efecto negativo en la satisfacción y en el bienestar psicológico de los trabajadores.

Mientras que Travers y Cooper (1997) comentan que una de las manifestaciones más relevantes que tiene el estrés laboral en docentes es la insatisfacción en el trabajo.

También, establecen que la relación entre el estrés y la satisfacción laboral se puede explicar mediante la percepción que tienen los empleados de los estresores laborales, los cuales pueden ocasionar insatisfacción laboral, si los trabajadores perciben a las demandas como excedentes a sus capacidades para afrontarlos (Travers y Cooper, 1997).

Salom y D'Anello (1992) estudiaron el estrés y la satisfacción en el trabajo en una muestra de 62 trabajadores de una planta química. Los resultados arrojaron una correlación de $-.53$ entre ambas variables.

La satisfacción laboral, el Burnout y el clima organizacional son dimensiones muy relacionadas entre sí, en el ámbito de las organizaciones.

Así, aunque Silva (1992) diferencia la satisfacción laboral respecto al clima organizacional, pero Peiró (2000) indica que son constructos relacionados, ya que niveles compartidos de Burnout o satisfacción laboral contribuyen a la conformación del clima organizacional.

En este sentido, los niveles de Burnout se relacionan con la satisfacción laboral (Whitehead y Lindquist, 1986; citados en Borritz, Rugulies, Bioner, Villadsen, Mikelsen y Kristensen, 2006). En una investigación con funcionarios de prisiones, el nivel de Burnout, de satisfacción laboral y la percepción del clima emocional se relacionaron coherentemente, esto es, a mayor satisfacción laboral menor nivel de Burnout y mejor percepción del clima, y un nivel mayor de Burnout se asoció con una percepción más negativa del clima organizacional.

Hermosa (2006) muestra la relación existente entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en una muestra de 29 profesores de Ibagué, donde se encontraron correlaciones de tipo negativo entre la satisfacción laboral y el Burnout que evidenciaron alta satisfacción laboral y bajos niveles de Burnout en la muestra estudiada.

Topa y Morales (2005) realizaron un estudio acerca de las relaciones entre los estresores laborales y los resultados actitudinales y conductuales en funcionarios de prisiones españoles, tratando de probar una versión modificada del modelo teórico de Janssen, Jonge y Bakker de 1999. Los resultados obtenidos confirmaron varias de sus hipótesis; la satisfacción laboral es pronosticada en primer término por aquellas características de la tarea tales como el ser tediosa o aburrida y el Burnout es primeramente pronosticado por esas mismas características de la tarea, proponen que así como ellos se realicen refinamientos de modelos que ayuden a comprender los contextos de trabajo en las organizaciones.

Cetina, Chan y Sandoval (2006) realizaron un estudio para determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desgaste profesional en médicos familiares de base de las cuatro unidades de medicina familiar de Cancún con cuatro o más años de antigüedad; los resultados obtenidos muestran que los médicos con satisfacción alta o intermedia predominó un desgaste bajo, y quienes indicaron satisfacción baja refirieron desgaste entre moderado y alto. Una de las características importantes dentro de este estudio fue que no se observaron correlaciones significativas.

García, Hernández y García (2010), realizaron un estudio de ansiedad, Burnout y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores Chiapanecos. Los resultados muestran puntajes medios en las diferentes dimensiones de la escala de Satisfacción Laboral (percentiles de entre 50 y 70); muy bajos para cansancio emocional y fatiga, aunque altos en despersonalización en la MBI; y, bajos índices de ansiedad rasgo y estado en el IDARE. Por lo que la satisfacción laboral se encuentra en un nivel medio el Burnout no se presenta en su totalidad, ya que los índices altos están solo en la despersonalización.

Parada, Moreno, Mejías, Rivas A., Rivas F. y Cerrada (2005), realizaron un estudio de satisfacción laboral y Burnout en personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes, evaluaron a 673 trabajadores de enfermería, los resultados que obtuvieron fueron que el nivel de Burnout en la muestra es bajo, en cuanto a la satisfacción laboral encontraron un nivel moderado principalmente por factores intrínsecos.

4. MÉTODO

4.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para Arias y Ortiz (2008), la investigación psicológica de la salud y enfermedad ha puesto su atención a formas de relación entre el grupo social, los individuos y a la exploración de factores relacionados con la salud física y emocional (Citado en Uribe, 2008).

Los estudiantes que trabajan, están inmersos en dos ámbitos totalmente diferentes y expuestos a diversos factores que pueden repercutir en la percepción que tienen sobre su trabajo, así como afectar su salud; con ello, resulta importante el estudio del área de la psicología de la salud; ya que las consecuencias de esto no solo se dan a nivel individual sino también a nivel organizacional.

La satisfacción laboral es un concepto totalmente psicológico que se relaciona con el bienestar emocional del individuo en su ámbito de trabajo; por otro lado, el Burnout repercute en la salud del individuo. Cabe mencionar, que los dos conceptos tienen su origen en el lugar de trabajo y que influyen en la productividad y eficiencia de los empleados; por tanto su estudio e intervención mejoraría la salud física y emocional de los empleados y permitiría un desarrollo adecuado del personal dentro de la organización.

4.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Existe relación entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) en estudiantes que trabajan?

4.3 HIPÓTESIS

Existe una relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) en estudiantes que trabajan.

Ho. No existe una relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) en estudiantes que trabajan.

4.4 VARIABLES

Las variables pueden definirse como todo rasgo, cualidad, característica cuya magnitud puede variar en los casos individuales; es decir que las variables son todo aquello que vamos a medir, controlar y estudiar en una investigación (Zorrilla, 1988).

Las variables que se manejaron en esta investigación son:

Variable Independiente

Estudiantes que trabajan

Variables Dependientes

Satisfacción Laboral

Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout).

Variables Descriptivas

Sexo, edad, estado civil, número de hijos, escolaridad, antigüedad, cargo de trabajo, carrera, cantidad de horas laborales.

Definición conceptual de variables.

Variable Independiente

Estudiantes que trabajan: Persona que estudia y desempeña un puesto contratado.

Variables Dependientes

Satisfacción Laboral: Sentimientos positivos o negativos y actitudes que tenemos acerca de nuestro trabajo (Schultz y Schultz, 1998)

Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout): Es el estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones emocionalmente demandantes. El agotamiento físico se caracteriza por baja energía, fatiga crónica, debilidad en general y una amplia variedad de manifestaciones psicósomáticas. El agotamiento emocional se refiere al desarrollo de actitudes negativas hacia uno mismo, hacia el trabajo y a la vida misma (Pines y Aronson, 1988).

Definición Operacional de Variables

Variable Independiente

Estudiantes que trabajan: Personas que estudian el nivel superior en la UNAM y desempeñan un trabajo por un lapso mínimo de seis meses.

Variables Dependientes

Satisfacción Laboral: Sentimiento de Bienestar respecto a cada faceta del empleo, el nivel de la misma; dependerá del puntaje que se obtuvo de la Escala de Satisfacción Laboral (ver anexo 1).

Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout): Agotamiento mental, físico y emocional usualmente causado por el estrés laboral; el nivel de Burnout será medido con la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO).

4.5 PARTICIPANTES

Estudiantes que se encuentran cursando actualmente el nivel Licenciatura en la UNAM, campus Ciudad Universitaria en México D.F en las carreras de psicología, administración, contaduría, derecho y economía; con edad entre 19 a 25 años, que actualmente se encuentran trabajando con una antigüedad mínima de seis meses.

4.6 TIPO DE MUESTREO

El método de muestreo utilizado fue no probabilístico accidental; ya que la elección de los elementos dependió de las características de la investigación (Hernández, 2001).

4.7 TIPO DE ESTUDIO

Se realizó un estudio correlacional transversal; donde se recolectaron datos de la Escala de Satisfacción Laboral y de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional en un solo momento y en un tiempo único. El propósito del estudio correlacional es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, 2001).

Es una investigación no experimental, ya que es una búsqueda empírica y sistemática en la cual no se tiene un control directo sobre las variables independientes porque sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son no manipulables. Las inferencias acerca de las relaciones entre variables se hacen, sin una intervención directa, a

partir de la variación concomitante de las variables dependientes e independientes. (Kerlinger, 1991).

4.8 INSTRUMENTOS

Escala de Satisfacción Laboral.

El instrumento para medir la Satisfacción laboral fue la Escala de Satisfacción Laboral, creada específicamente para este estudio y basada en el Instrumento de García B. E. (1985).

La Escala de Satisfacción Laboral consta de 22 reactivos tipo Likert (ver anexo 1) que contempla las siguientes opciones de respuesta: Totalmente de acuerdo (6) a Totalmente en desacuerdo (1). Se obtuvo una consistencia interna de .769 (Alfa de Cronbach). La escala mide la satisfacción laboral del individuo tomando en cuenta cinco facetas o subescalas:

1. Jefe, está constituida por 5 reactivos (3, 8, 14, 16 y 21)
2. Salario y prestaciones, está conformada por 3 reactivos (5, 10 y 22)
3. Promociones, cuenta con 3 reactivos (4, 9 y 20)
4. Compañeros, está formada por 4 reactivos (2, 7, 12 y 19)
5. Trabajo mismo, tiene 7 reactivos (1, 6, 11, 17, 13, 15, 18)

Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EDO).

Fue elaborado por Jesús Felipe Uribe Prado y un grupo de psicólogos de la UNAM en 2006, con una consistencia interna de 0.89 (Alfa de Cronbach). Consta de 30 reactivos, con una escala de respuesta que va de totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo. Los reactivos se encuentran divididos en los tres factores del síndrome y un cuarto factor llamado psicossomático:

- 1.** Agotamiento, consta de 9 reactivos (2, 4, 5, 6, 14, 19, 20, 26, 27)
- 2.** Despersonalización, consta de 9 reactivos (3, 7, 9, 16, 18, 21, 22, 23, 29)
- 3.** Insatisfacción de logro, está formado por 12 reactivos (1, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 24, 25, 28, 30)
- 4.** Psicossomático, incluye 40 reactivos que a su vez son divididos en 7 trastornos:
 - 4.1** Trastornos del sueño, consta de 11 reactivos (31, 33, 36, 40, 42, 51, 52, 55, 56, 58, 64)
 - 4.2** Trastornos del dolor, consta de 5 reactivos (34, 43, 47, 49, 59)
 - 4.3** Trastornos neuróticos, consta de 6 reactivos (37, 46, 48, 53, 54, 63)
 - 4.4** Trastornos psicosexuales, consta de 10 reactivos (38, 39, 50, 61, 65, 66, 67, 68, 69, 70)
 - 4.5** Trastornos gástricos, consta de 6 reactivos (35, 44, 45, 57, 60, 62)
 - 4.6** Trastornos de Depresión, consta de 1 reactivo (32)
 - 4.7** Trastornos de Ansiedad, consta de 1 reactivo (41)

Las siguientes preguntas de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional hacen referencia un estudio sociodemográfico que consta de 30 reactivos con las siguientes opciones de respuesta: Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Frecuentemente, Casi siempre y Siempre. Recauda variables demográficas (la edad, sexo, estado civil, escolaridad, tener hijos, número de hijos, años con la pareja), variables laborales (puesto, tipo de contrato con el usuario de servicios, tipo de organización, tipo de contrato, horas de trabajo al día, antigüedad en el puesto, años de trabajo en la vida, número de ascensos e ingresos) y variables de salud (Intervenciones quirúrgicas, fuma tabaco, consume alcohol, hace ejercicio, toma medicamentos, horas libres a la semana).

4.9 PROCEDIMIENTO

Se solicitó a estudiantes de las Facultades de Psicología, Derecho, Contaduría y Administración y Economía de la UNAM, campus Ciudad Universidad resolvieran la Escala de Satisfacción Laboral y de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EDO).

Se requirió un espacio donde se trató de mantener las condiciones óptimas para la aplicación, tales como buena iluminación, mínimo ruido, ventilación, eliminación de estímulos distractores, además de mobiliario adecuado como sillas y mesas. La aplicación se llevó a cabo en grupos de 2 a 5 personas.

Posteriormente se procedió a darles las instrucciones correspondientes:

La siguiente escala se ha diseñado con la finalidad de conocer su sentimiento de bienestar con respecto a su trabajo, las respuestas son de carácter anónimo y confidencial por lo que se les pide completa sinceridad al contestar. La información recabada tiene únicamente fines estadísticos, por lo tanto, los resultados no influirán en sus labores desempeñadas.

A continuación se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con su trabajo y una hoja de respuestas donde deberán marcar con una “X” la opción que mejor refleje su opinión sobre las mismas, las cuales van de Totalmente de Acuerdo (TA) a Totalmente en Desacuerdo (TD).

Finalmente, se les pidió que respondieran la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EDO) que mide el nivel el agotamiento mental, físico y emocional usualmente causado por el estrés laboral y se les dio la siguiente instrucción:

Para contestar utilice las hojas de respuesta, marcando con una "X" el espacio correspondiente a la respuesta que describa mejor su forma de pensar, sentir y actuar. Recuerde que no existen respuestas buenas ni malas. Sus respuestas son anónimas y confidenciales. Sólo serán utilizadas con fines estadísticos.

Una vez terminada la aplicación, se les recogió la Escala de Satisfacción Laboral y la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional, se agradeció su colaboración, para posteriormente analizar los datos estadísticamente.

4.10 TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

Los datos obtenidos de los instrumentos, se vaciaron en el programa estadístico SPSS 15; se efectuó un análisis de estadística descriptiva (Frecuencias, Media, Mediana); con el fin de conocer las características de la muestra.

El siguiente paso fue llevar a cabo una correlación Producto Momento de Pearson para detectar la relación entre las variables de la Escala de Satisfacción Laboral y la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional.

Como complemento al estudio, se realizó una prueba t de Student; esto para detectar las diferencias significativas entre las variables independientes que presentaban como respuesta solo dos casos y las variables dependientes (Satisfacción Laboral y Burnout).

Posteriormente, con los datos obtenidos se ejecutó one-way ANOVA, para identificar las diferencias entre las calificaciones de la Escala de Satisfacción Laboral y la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EDO) con respecto a las variables sociodemográficas, laborales y de calidad de vida.

Para finalizar, mediante un Alfa de Cronbach se obtuvo la confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral y la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EDO). Con ello, se obtuvo la posibilidad de realizar una discriminación de reactivos de la Escala de Satisfacción Laboral para obtener la validez de constructo de la prueba; ya que esta no es una prueba estandarizada.

5. RESULTADOS

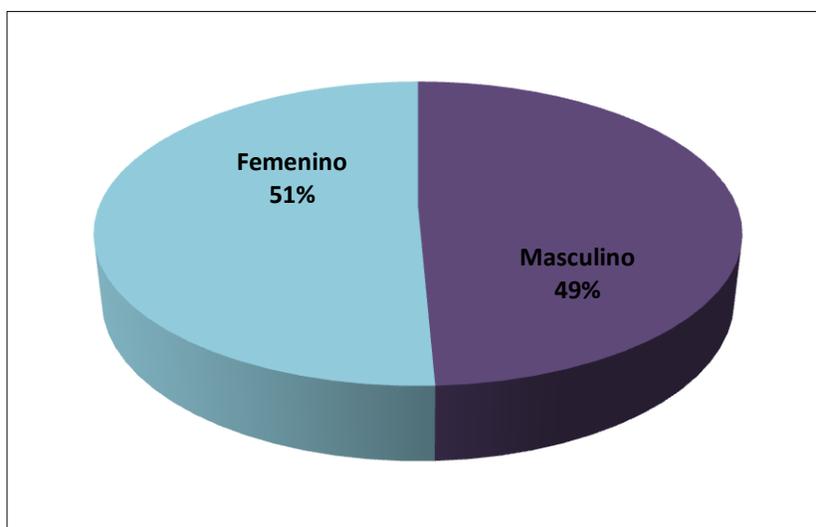
El principal objetivo de esta investigación fue el encontrar si existe relación estadísticamente significativa entre la Satisfacción Laboral y el síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) en estudiantes que trabajan, en este capítulo, se presentan los resultados del análisis descriptivo e inferencial al que fueron sometidos los datos.

5.1 CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LA MUESTRA

La muestra estuvo conformada por 142 estudiantes que se encuentran actualmente estudiando el nivel Licenciatura en la UNAM, campus Ciudad Universitaria con una edad entre 19 a 25 años con una antigüedad mínima de 6 meses.

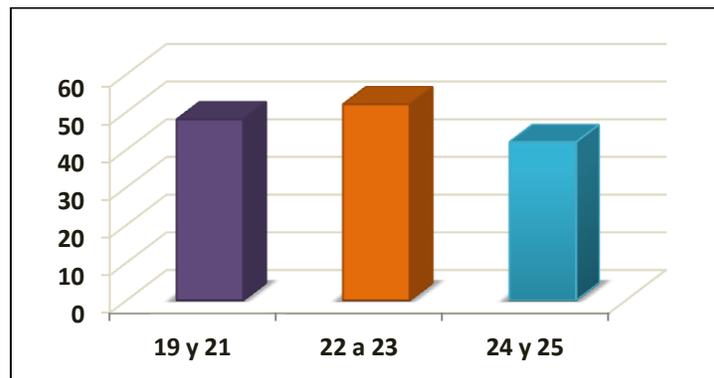
Sexo: De los 142 sujetos que conformaron la muestra, 49.3%=70 pertenecen al género masculino y 50.7%=72 al femenino (Figura 1).

Figura 1
Distribución porcentual del sexo de los sujetos



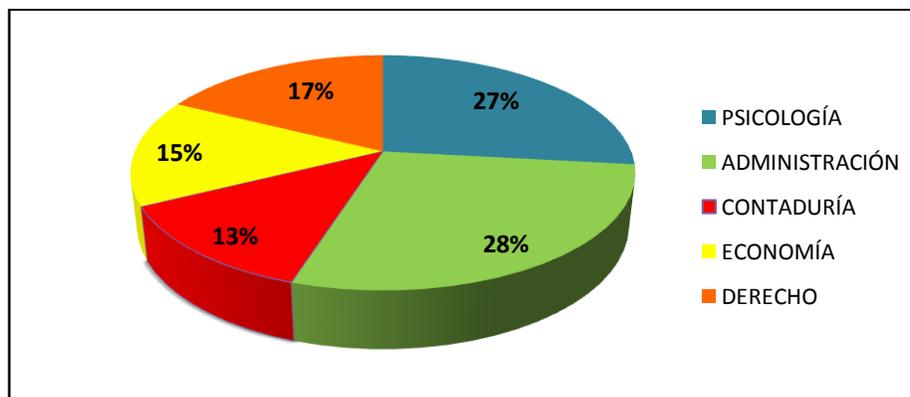
Edad: El rango de edad comprendido fue de 19 a 25 años teniendo una mediana de $m=22$, es decir, que la edad más predominante dentro de la investigación fue de 22 años; la media obtenida fue de 22.33 El 33.8%=48 tenían 19 y 21 años, un 36.6%=52 de 22 a 23 años y finalmente un 29.6%=42 tenían 24 y 25 años (Figura 2).

Figura 2
Distribución por edad



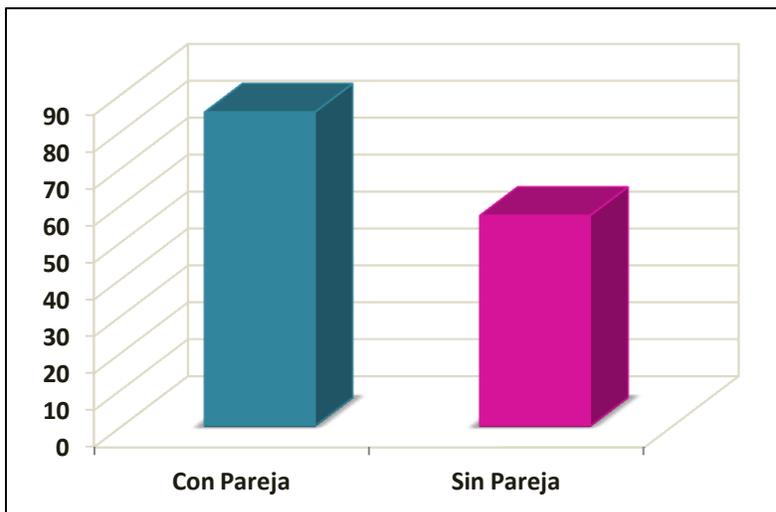
Carrera: Un 26.8%=38 reportaron estar en la carrera de psicología, un 28.2%=40 en la carrera de administración de empresas, un 12.7%=18 en contaduría, el 14.8%=21 en economía y finalmente el 17.6%=25 en la carrera de derecho (Figura 3).

Figura 3
Distribución por carrera



Estado Civil: Un 59.9%=85, tenían pareja o cónyuge y un 40.1%=57 reportan no tener pareja (Figura 4).

Figura 4
Distribución por estado civil



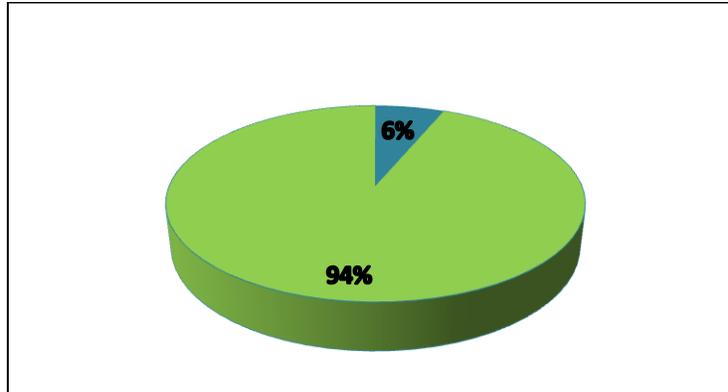
Años con la Pareja: De los 85 sujetos que reportan tener pareja, el 30.3%=43 tienen menos de 1 año con su pareja, el 12%=17 tienen de 1 a 2 años, el 8.5%=12 tienen de 2 años un mes a 3 años y el 9.2%=13 tienen de 3 años un mes a 8 años con su pareja (Tabla 6).

Tabla 6
Años con su pareja

Años con su pareja	Frecuencia	Porcentaje
Menos de un año	43	30.3
1 a 2 años	17	12.0
2 años un mes a 3 años	12	8.5
3 años un mes a 8 años	13	9.2
Total	85	59.9

Hijos: El porcentaje de los sujetos que no tienen hijos es mayor al de los sujetos que si tenían hijos. Por lo que 93.7%=133 informan no tener hijos y 6.3%=9 reportan tener 1 hijo (Figura 5).

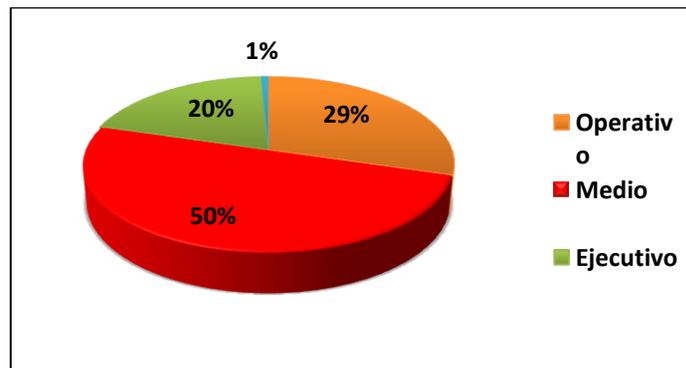
Figura 5
Distribución de los sujetos que tienen o no hijos.



5.2 VARIABLES LABORALES DE LA MUESTRA

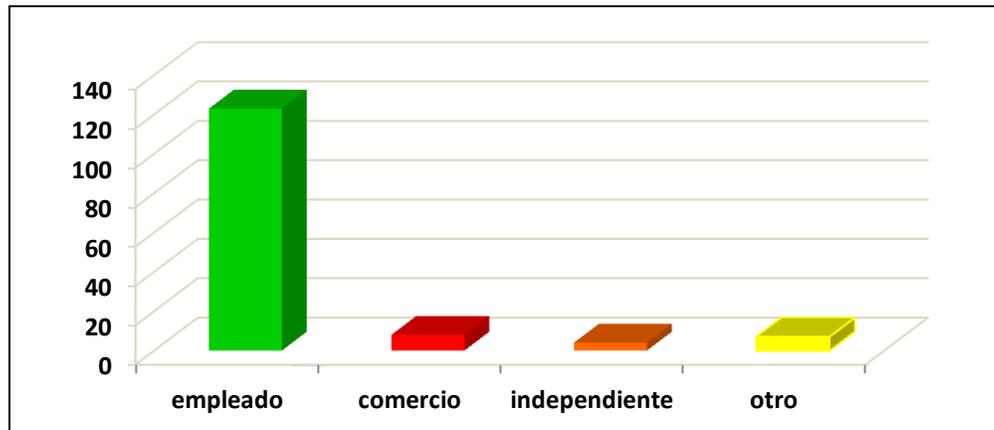
Tipo de Puesto: De acuerdo a los resultados obtenidos; 29.6%=42 consideraron que su puesto es operativo, mientras que 50%=71 reportaron que su puesto es medio, el 19.7%=28 ocupan un puesto ejecutivo y 0.7%=1 reporta tener otro puesto (Figura 6).

Figura 6
Distribución porcentual del puesto que ocupan los sujetos



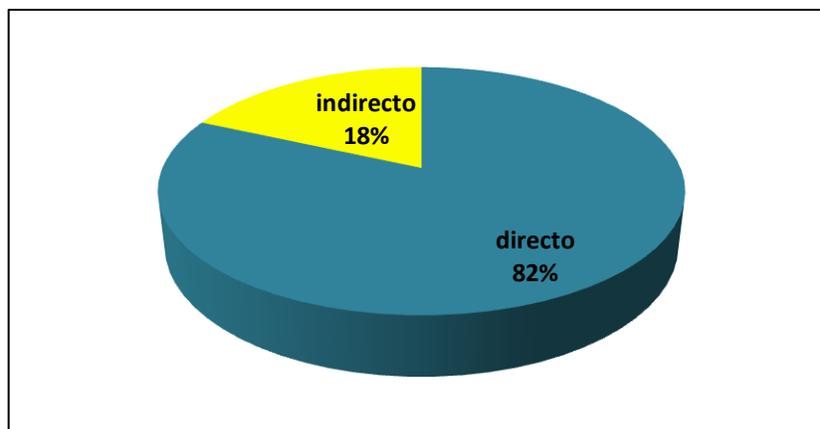
Tipo de trabajo: Un 86.6%=123 son empleados, el 5.6%=8 son comerciantes, un 2.8%=4 son profesionistas independientes, 4.9%=7 tienen otro tipo de trabajo (Figura 7).

Figura 7
Distribución del tipo de trabajo



Contacto con usuarios: Un 81.7%=116 tienen contacto directo con clientes y el 18.3%=26 tienen un contacto indirecto (Figura 8).

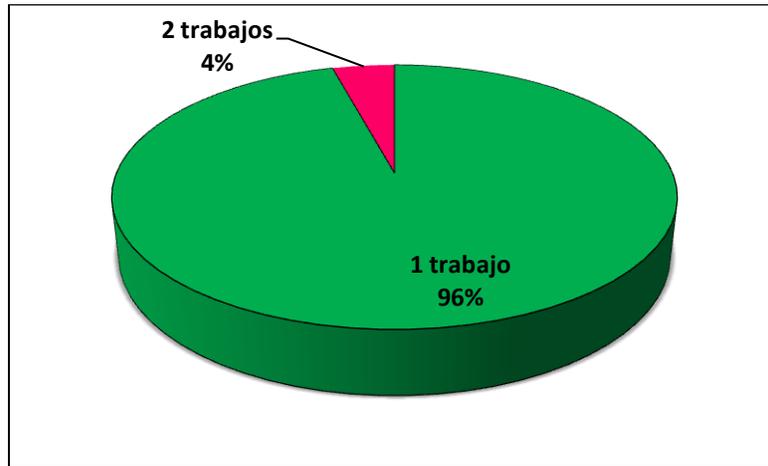
Figura 8
Distribución de la variable contacto con las personas.



Otro trabajo: El 96%=136 reportan tener un solo trabajo, el 4.2%=6 tienen dos trabajos (Figura 9).

Figura 9

Distribución porcentual del número de trabajos que tienen los sujetos

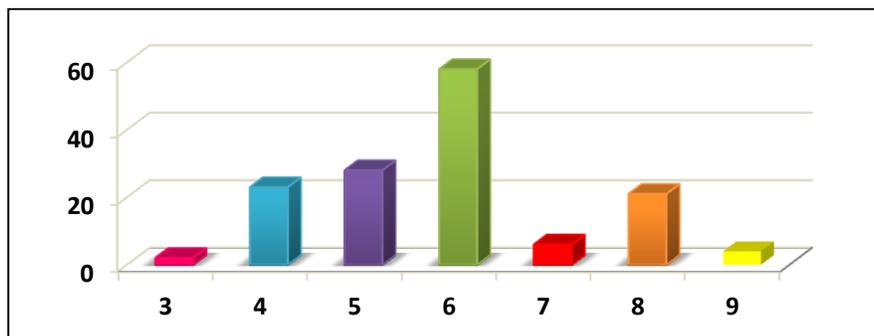


Actividades diarias: Respecto al número de actividades diarias que realizaban los sujetos, el 1.4%=2 reportan realizar una actividad, un 34.5%=49 reportan realizar dos actividades, el 58.5%=83 reportan realizar tres actividades, el 5.6%=8 reportan realizar entre cuatro y seis actividades diarias.

Número de horas laborales: En cuanto al número de horas que laboran los empleados el 17.6%=25 trabajan entre tres y cuatro horas, un 19.7%=28 laboran cinco horas, 40.8%=58 trabajan seis horas, 4.2%=6 laboran siete horas, 14.8%=21 trabajan ocho horas y 2.8%=4 laboran nueve horas diarias (Figura 10).

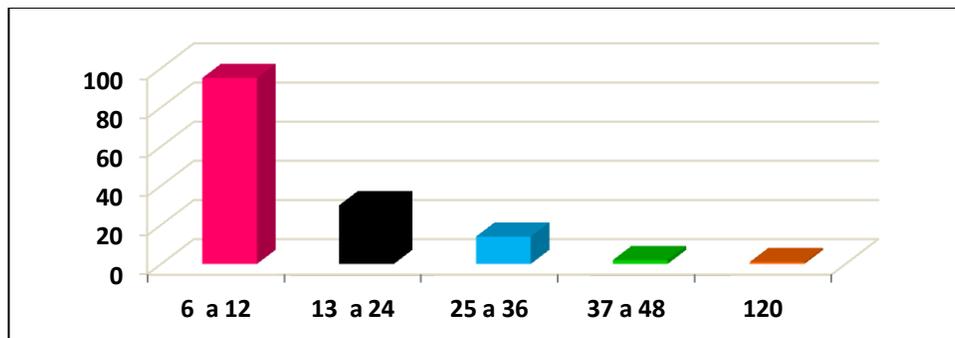
Figura 10

Distribución del número de horas que trabajan los sujetos



Antigüedad laboral: En cuanto a la antigüedad, el 66.9%=95 tienen de seis meses a un año laborando en su organización; un 21.1%=30 tienen de uno a dos años, 9.9%=14 laboran de dos años un mes a tres años, 2.1%=3 tienen de tres años un mes a cinco años de antigüedad (Figura 11).

Figura 11
Distribución de la variable antigüedad



Años Laborando: El 36.6%=52 llevan entre seis meses a un año laborando, 28.9%=41 laboraban entre uno a dos años, mientras que aquellos sujetos que laboran entre dos a seis años solo representan 34.4%=49.

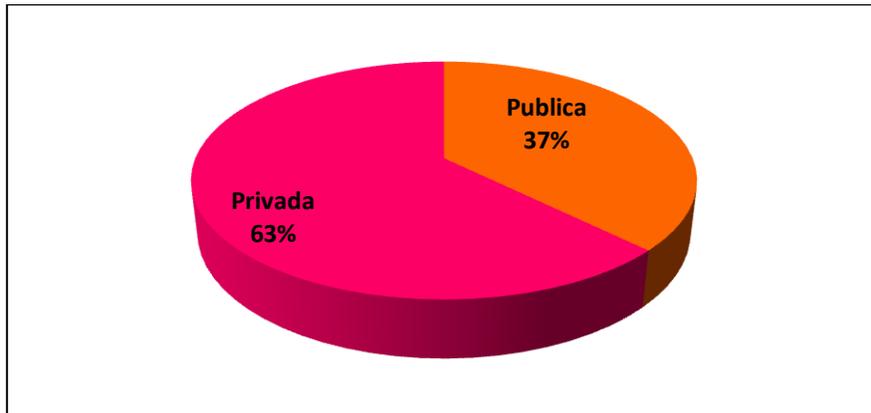
Número de ascensos: En la investigación se obtuvo que 80.3%=114 sujetos no han tenido ascensos, 18.3%=26 tuvieron un ascenso y solo 1.4%=2 obtuvieron dos ascensos.

Ingreso: Respecto a la remuneración que reciben los sujetos 3 reportaron no recibirla, el 31.7%=45 reciben entre \$500 y \$2500, un 7.9%=48 reciben entre \$2501 y \$4500, el 13.4%=19 ganan entre \$4501 y \$6500, solo el 4.9%=7 reportaron ganar entre \$6501 y 7500.

Tipo de Organización: El 37.3%=53 pertenecen al sector público y un 62.7%=89 al sector privado (Figura 12).

Figura 12

Distribución de la variable tipo de organización

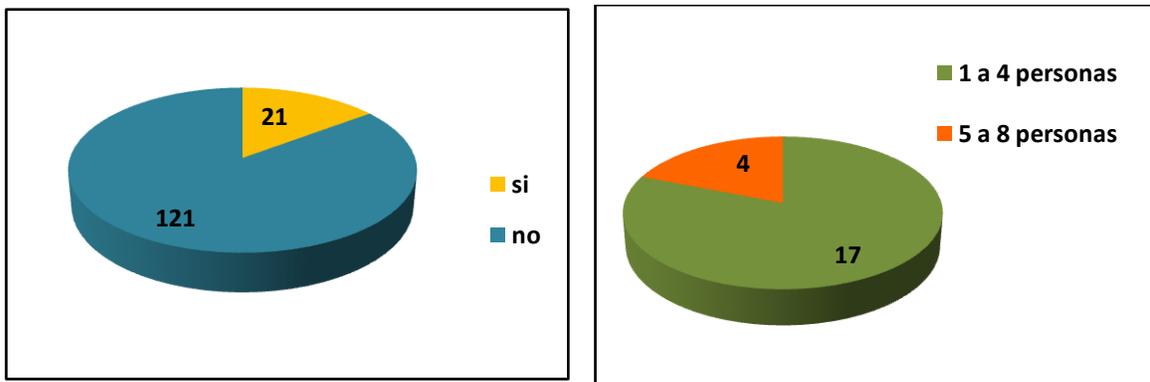


Tipo de contrato: El 77.5%=110 reportaron que su contrato es por tiempo determinado, 5.6%=8 están contratados por obra determinada, 16.9%=24 tienen un contrato indefinido.

Personal a su cargo: De los 142 sujetos, el 14.8%=21 tienen personas a su cargo y el 85.2%=121 no tienen personas a su cargo. De las 21 personas que tienen personal a cargo, el 11.9%=17 tienen entre una a cuatro personas a cargo y el 2.9%=4 tienen de cinco a ocho personas a cargo (Figura 13).

Figura 13

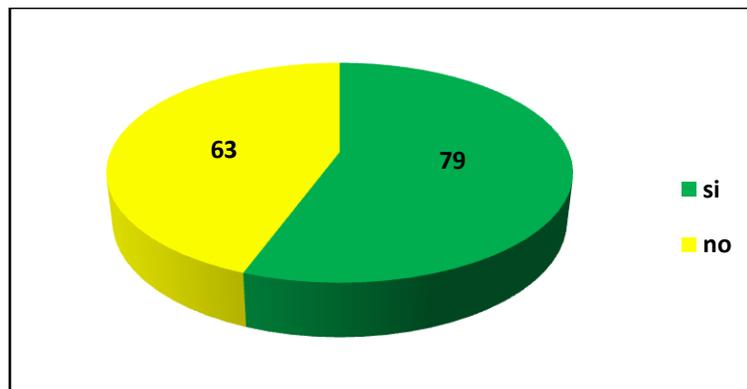
Distribución de la variable personal a su cargo



5.3 VARIABLES DE CALIDAD DE VIDA

Fuma: El 55.6%=79 reportaron fumar, mientras que un 44.4% =63 no fuman (Figura 14).

Figura 14
Distribución de los participantes que fuman



Ingesta de alcohol: El 21.8% =31 de la muestra no ingieren alcohol nunca, 2.1% =3 una vez al año, 4.9% =7 dos veces al año, el 50% =71 ingieren una vez al mes y el 21% =30 semanal.

Consumo de drogas: Un 96.5% =137 nunca había consumido drogas, el 2.1% =3 lo hacían una vez al año, 1.4% =2 consumía drogas una vez a la semana.

Horas libres: Con respecto a las horas libres que reportaron los sujetos, el 1.4%=2 contestaron que no tenían horas libres, el 14.8%=21 tienen de 1 a 20 horas libres, un 78.9%=112 tienen entre 21 y 40 horas, un 2.1%=3 entre 41 y 60 horas libres y 2.8%=4 tienen entre 61 a 80 horas libres.

Practica de deporte semanal: El porcentaje de los sujetos que practican algún deporte fue un poco más grande que los que no practican deporte; por lo que el 55.6%=79 practican algún deporte, mientras que el 44.4%=63 no practican

deporte. De las personas que practican deporte, un 55.6%=70 le dedican entre 2 a 6 horas semanales, un 5.6%=8 dedican al deporte entre 7 a 11 horas semanales y el 0.7%=1 le dedica entre 17 a 21 horas semanales.

Con el fin de obtener niveles de Satisfacción Laboral, y poder ubicar al sujeto en un puntaje del área bajo la curva, se obtuvieron frecuencias de la prueba total y posteriormente de cada factor con respecto a la muestra; tomando en cuenta la media de las mismas para poder ubicar al sujeto en un nivel alto medio y bajo.

Con lo anterior, se puede observar que de la muestra, el 12.7%=18 se encuentran en un nivel bajo de satisfacción laboral, el 75.4%=107 se encuentran en un nivel medio de satisfacción laboral y el 12%=17 se encuentran en un nivel alto de satisfacción en su trabajo (Tabla 7).

Tabla 7

Distribución de Satisfacción Laboral de los sujetos de acuerdo a la Escala de Satisfacción Laboral.

Suma	Nivel de Satisfacción	Frecuencia	%
6-8	Bajo	18	12.7
9-12	Medio	107	75.4
13-15	Alto	17	12

Tomando en cuenta los resultados de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO), se observó que de los participantes, el 52.8%=75 se encuentran en la fase 4 (Desgaste Ocupacional Muy Alto “Quemado”); un 40.1%=57 en la fase 3 (Desgaste Ocupacional Alto “En peligro”); el 0.7%=1 se encuentra en la fase 2 (Desgaste Ocupacional Regular “Normal”) y un 6.3%=9 en la fase 1 (Desgaste Ocupacional Bajo “Sano”) (Tabla 8).

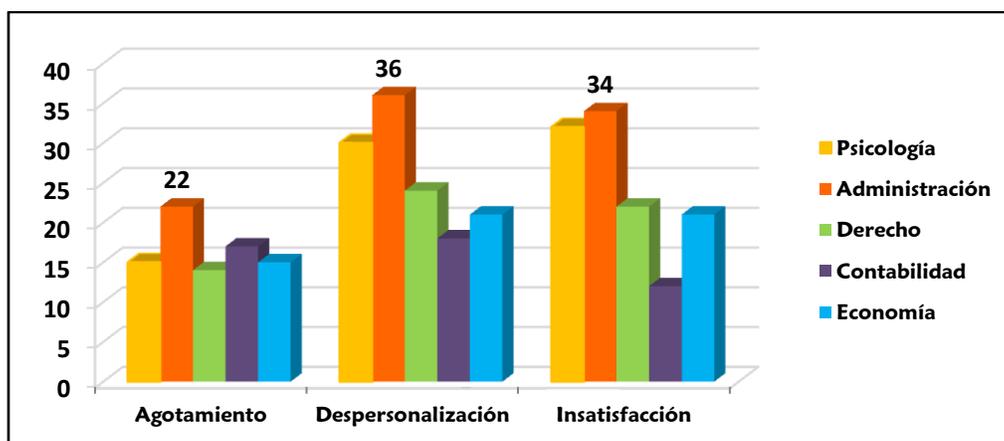
Tabla 8

Distribución de Desgaste Ocupacional en sujetos que actualmente laboran con un mínimo de antigüedad de 6 meses según el modelo de Leiter (1988)

Suma	Frecuencia	%	Diagnóstico de Modelo de Leiter
3	9	6.3	Desgaste Ocupacional bajo "Sano"
4	1	.7	Desgaste Ocupacional Regular "Normal"
5 o 6	57	40.1	Desgaste Ocupacional Alto "En Peligro"
7	75	52.8	Desgaste Ocupacional Muy Alto "Quemado"

Tomando en cuenta los resultados obtenidos de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional y de acuerdo a la estructura dimensional propuesta por Maslach y Jackson (1981-1982) y con Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996); se observó que los participantes que reportaron estudiar la carrera de administración, se encuentran en nivel mayor de agotamiento, despersonalización e insatisfacción de logro con respecto a las demás carreras (Figura 15).

Figura 15
Comparación entre las carreras de acuerdo a las Fases de Leiter

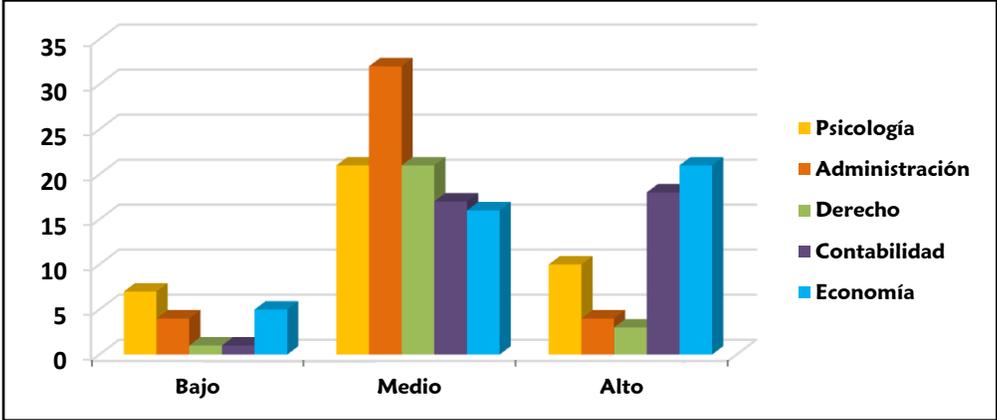


Para poder identificar el nivel de satisfacción laboral por carrera, se tomaron en cuenta los puntajes del área bajo la curva de la Escala de Satisfacción Laboral y se encontró que los participantes que cursan la carrera de psicología reportaron un nivel de satisfacción laboral bajo, los participantes que reportaron un nivel medio

de satisfacción fueron los que cursan la carrera de administración y los participantes que reportaron una satisfacción laboral alta fueron los participantes que cursan la carrera de economía (Figura 16).

Figura 16

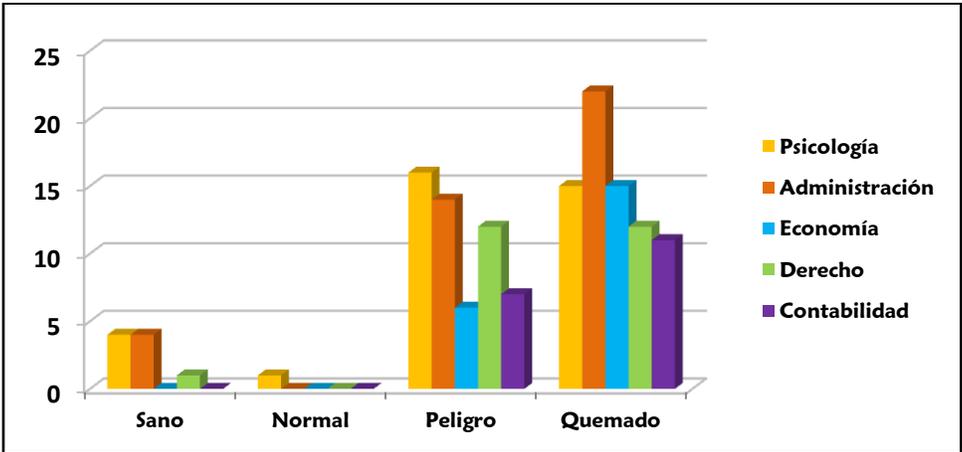
Comparación entre las carreras de acuerdo a su nivel de Satisfacción Laboral



Con respecto al nivel de Síndrome de Burnout, los participantes que cursan las carreras de psicología, administración, derecho, economía y contabilidad; reportaron tener un nivel alto (Figura 17).

Figura 17

Comparación entre las carreras de acuerdo a su nivel de Síndrome de Burnout



5.4 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Con el fin de contrastar la hipótesis de este estudio; se realizó una correlación Producto Momento de Pearson con los datos del nivel total de Burnout y de Satisfacción Laboral de los sujetos que contestaron la Escala de Satisfacción Laboral y el EMEDO. Como se puede ver en la tabla 9 existe una correlación negativa, esto implica que cuando se tiene un nivel de Burnout alto existe un nivel de Satisfacción Laboral bajo, por el contrario si el sujeto se encuentra en un nivel de Satisfacción Laboral alto, existe un nivel de Burnout bajo (Tabla 9).

Tabla 9
Correlación de Pearson entre el Nivel de Burnout y el Nivel de Satisfacción Laboral

	BURNOUT	SATISFACCIÓN LABORAL
BURNOUT	1	-.534**
	142	.001
SATISFACCIÓN LABORAL	-.534**	1
	.001	142

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

Para tener un panorama más amplio con respecto a la relación que tiene el Burnout y la Satisfacción Laboral se realizaron dos correlaciones, la primera entre los factores de Satisfacción Laboral y los factores del EMEDO y la segunda entre los factores de Satisfacción Laboral y los Factores de Leiter.

La relación entre los factores de Satisfacción Laboral los factores de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional fueron (Tabla 10):

- El factor Satisfacción 1 (jefe) correlaciona negativamente con el factor Burnout 1 (agotamiento), factor Burnout 2 (despersonalización), factor Burnout 3 (insatisfacción de logro) y factor Burnout 4A (trastornos del sueño).

- Existe una correlación negativa entre el factor Satisfacción 2 (salario y prestaciones) con el factor Burnout 2 (despersonalización), factor Burnout 3 (insatisfacción de logro), factor Burnout 4 (psicosomático), factor Burnout 4D (trastornos psicosexuales) y con el factor Burnout 4E (trastornos gástricos).
- El factor Satisfacción 3 (promociones) esta correlacionado negativamente con el factor Burnout 3 (insatisfacción de logro), factor Burnout 4 (psicosomático), factor Burnout 4A (trastornos del sueño), factor Burnout 4D (trastornos psicosexuales), factor Burnout 4E (trastornos gástricos), factor Burnout 4F (trastornos de depresión).
- El factor Satisfacción 4 (compañeros) esta correlacionado negativamente de forma moderada con los factores Burnout 1 (agotamiento), factor Burnout 3 (insatisfacción de logro), factor Burnout 4 (psicosomático), factor Burnout 4A (trastornos de sueño), factor Burnout 4C (trastornos neuróticos), factor Burnout 4D (trastornos psicosexuales), factor Burnout 4E (trastornos gástricos), factor Burnout 4G (trastornos de ansiedad).
- El factor Satisfacción 5 (trabajo mismo) se correlaciona negativamente con el factor Burnout 3 (insatisfacción de logro) y el factor Burnout 4E (trastornos gástricos), también presentó correlación negativa aunque moderada baja, con los factores: agotamiento (factor Burnout 1), despersonalización (factor Burnout 2), psicosomático (factor Burnout 4), trastornos del sueño (factor Burnout 4A), trastornos del dolor (factor Burnout 4B), trastornos neuróticos (factor Burnout 4C), trastornos psicosexuales (factor Burnout 4D), trastornos de depresión (factor Burnout 4F) y trastornos de ansiedad (factor Burnout 4G).

Tabla 10

Correlación de Pearson entre los Factores de la Escala de Satisfacción Laboral y los Factores de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional

	FACTOR 1 BURNOUT AGOTAMIENTO	FACTOR 2 BURNOUT DESPERSONALIZACIÓN	FACTOR 3 BURNOUT INSATISFACCIÓN DE LOGRO	FACTOR 4 BURNOUT PSICOSOMÁTICO	FACTOR 4A BURNOUT TRASTORNOS DEL SUEÑO	FACTOR 4B BURNOUT TRASTORNOS DEL DOLOR	FACTOR 4C BURNOUT TRASTORNOS NEUROTICOS	FACTOR 4D BURNOUT TRASTORNOS PSICOSEXUALES	FACTOR 4E BURNOUT TRASTORNOS GÁSTRICOS	FACTOR 4F BURNOUT TRASTORNOS DE DEPRESIÓN	FACTOR 4G BURNOUT TRASTORNOS DE ANSIEDAD
SATISFACCIÓN 1 JEFE	-.265** .001 142	-.474** .000 142	-.356** .000 142	-.107 .203 142	-.186 .027 142	-.026 .763 142	-.050 .552 142	-.053 .529 142	.014 .870 142	-.105 .214 142	-.227 .007 142
SATISFACCIÓN 2 SALARIO Y PRESTACIONES	-.072 .394 142	-.246** .003 142	-.344** .000 142	-.199 .018 142	-.160 .057 142	-.109 .196 142	-.112 .183 142	-.237** .005 142	-.277** .001 142	-.084 .319 142	-.074 .382 142
SATISFACCIÓN 3 PROMOCIONES	-.009 .917 142	-.094 .265 142	-.249** .003 142	-.198** .018 142	-.181** .031 142	-.062 .465 142	-.085 .313 142	-.265** .001 142	-.268** .001 142	-.189** .024 142	-.005 .957 142
SATISFACCIÓN 4 COMPAÑEROS	-.512** .000 142	-.303** .000 142	-.423** .000 142	-.577** .000 142	-.556** .000 142	-.345** .000 142	-.479** .000 142	-.467** .000 142	-.491** .000 142	-.389** .000 142	-.418** .000 142
SATISFACCIÓN 5 TRABAJO MISMO	-.395** .000 142	-.436** .000 142	-.596** .000 142	-.495** .000 142	-.460** .000 142	-.231** .006 142	-.360** .000 142	-.476** .000 142	-.518** .000 142	-.342** .000 142	-.322** .000 142

**La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

La relación entre los factores de Satisfacción Laboral los factores de Leiter fueron (Tabla 11):

- Las correlaciones negativas aunque bajas que presentó el factor 1 de Leiter (cansancio emocional) fueron con el factor Satisfacción 1 (jefe), factor Satisfacción 4 (compañeros) y el factor Satisfacción 5 (trabajo mismo).
- El factor 2 de Leiter (despersonalización) mostró relación negativa y moderada con el factor jefe (Satisfacción 1), factor salario y prestaciones (Satisfacción 2), factor promociones (Satisfacción 3), factor compañeros (Satisfacción 4) y factor trabajo mismo (Satisfacción 5).
- Con respecto al factor 3 de Leiter (falta de realización personal) tuvo correlaciones negativas y moderadas con con el factor jefe (Satisfacción 1), factor salario y prestaciones (Satisfacción 2), factor promociones (Satisfacción 3), factor compañeros (Satisfacción 4) y factor trabajo mismo (Satisfacción 5).

Tabla 11
Correlación de Pearson entre los Factores de la Escala de Satisfacción Laboral y los Factores de Leiter

	SATISFACCION 1 JEFE	SATISFACCION 2 SALARIO Y PRESTACIONES	SATISFACCION 3 PROMOCIONES	SATISFACCION 4 COMPAÑEROS	SATISFACCION 5 TRABAJO MISMO
FACTOR 1 LEITER CANSANCIO EMOCIONAL	-.264** .001 142	-.052 .539 142	.100 .238 142	-.369** .000 142	-.242** .004 142
FACTOR 2 LEITER DESPERSONALIZACION	-.330** .000 142	-.404** .000 142	-.353** .000 142	-.354** .000 142	-.646** .000 142
FACTOR 3 LEITER FALTA DE REALIZACION PERSONAL	-.446** .000 142	-.433** .000 142	-.181** .032 142	-.324** .000 142	-.491** .000 142

** La correlación es significativa al 0,01 (Bilateral)

Posteriormente, para complementar este estudio se realizó una prueba t para muestras independientes; para determinar la existencia de diferencias significativas entre el Nivel de Satisfacción Laboral y las variables sociodemográficas, laborales y de calidad de vida; ya que no se encontraron diferencias significativas se realizó una prueba t para muestras independientes para determinar la existencia de diferencias entre el Nivel de Burnout y las variables sociodemográficas, laborales y de calidad de vida. Se encontraron diferencias significativas en la variable sexo femenino con respecto al sexo masculino; ya que ($F(1,140)$ de Levene=5.997, $p<0.05$) se concluye que las varianzas son heterogéneas puesto que $0.002<0.05$; por lo que se concluye que las medias difieren significativamente (Tabla 12.1).

Tabla 12
Estadístico descriptivo de Burnout con respecto al Sexo

SEXO	N	Media	Desviación típica	Error típico de la media
BURNOUT masculino	70	5.51	1.225	.146
femenino	72	6.46	1.006	.119

Tabla 12.1

Prueba de muestras independientes de Burnout con respecto al Sexo

		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	Gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error tip. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
BURNOUT	Se han asumido varianzas iguales	5.997	.016	-5.025	140	.002	-.944	.188	-1.315	-.573
	No se han asumido varianzas iguales			-5.011	133.432	.002	-.944	.188	-1.317	-.571

Para detectar las diferencias estadísticamente significativas, se realizó un Análisis de Varianza con las variables sociodemográficas, laborales y de calidad de vida con el Nivel de Satisfacción laboral, se observaron diferencias con respecto a la carrera en el grupo de la carrera de derecho (Tabla 13.1).

Se obtuvo una $F(1,4)$ de Levene = 2.819, $p < 0.05$, por lo que se concluye que las varianzas son heterogéneas y puesto que $0.028 < 0.05$ se concluye que las medias difieren significativamente. Para poder identificar donde se encuentran tales diferencias, se realizó una prueba Post Hoc llamada HDS de Tukey¹. Como puede observarse en la tabla 13.2 los sujetos de la carrera de derecho que contestaron la Escala de Satisfacción Laboral presentaron un nivel de Satisfacción Laboral significativamente menor (-1.70857) que la de los sujetos de la carrera de Economía. Ninguna otra diferencia fue significativa.

¹ El procedimiento HDS (Diferencia Honestamente Significativa) de Tukey define el error Tipo I en términos de una distribución muestral que implica la diferencia entre la media más grande y la más pequeña de un conjunto de r medias.

Tabla 13
Análisis de Varianza entre Nivel de Satisfacción Laboral y Carrera

SATISFACCION

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig
Inter-	40.55	4	10.13	2.81	.02
Intra-	492.77	13	3.59		
Tota	533.32	14			

Tabla 13.1
Descriptivos

SATISFACCION LABORAL

CARRERA	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
Psicología	38	10.7632	2.38729	.38727	9.9785	11.5478	6.00	15.00
Administración	40	10.3250	1.93996	.30674	9.7046	10.9454	7.00	15.00
Contaduría	18	10.0556	1.21133	.28551	9.4532	10.6579	8.00	12.00
Economía	21	9.5714	1.50238	.32785	8.8876	10.2553	7.00	12.00
Derecho	25	11.2800	1.64621	.32924	10.6005	11.9595	7.00	14.00
Total	142	10.4648	1.94485	.16321	10.1421	10.787	6.00	15.00

Tabla 13.2
Comparaciones Múltiples

Variable dependiente: SATISFACCION LABORAL
HSD de Tukey

CARRERA	CARRERA	Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
					Límite inferior	Límite superior
Economía	Psicología	-1.19173	.51569	.148	-2.6173	.2339
	Administración	-.75357	.51108	.581	-2.1664	.6593
	Contaduría	-.48413	.60918	.932	-2.1682	1.1999
	Derecho	-1.70857 *	.56139	.023	-3.2605	-.1567
Derecho	Psicología	.51684	.48839	.827	-.8333	1.8670
	Administración	.95500	.48352	.284	-.3817	2.2917
	Contaduría	1.22444	.58626	.231	-.3962	2.8451
	Economía	1.70857 *	.56139	.023	.1567	3.2605

*La diferencia de medias es significativa al nivel .05.

Las diferencias significativas que se encontraron entre el Nivel de Burnout y las variables sociodemográficas, laborales y de calidad de vida, fueron con la carrera, siendo significativo en las personas que cursan la carrera de contabilidad con respecto a las demás (Tabla 14.1).

Se obtuvo una F (1,4) de Levene=2.813, $p < 0.05$, por lo que se concluye que las varianzas son heterogéneas y puesto que $0.028 < 0.05$ se concluye que las medias difieren significativamente (Tabla 14). Para poder identificar donde se encuentran tales diferencias, se realizó la prueba Post Hoc HDS de Tukey. Como puede observarse en la tabla los sujetos de la carrera de contabilidad que contestaron el EMEDO presentaron un nivel de Burnout significativamente menor (-950) que los de la carrera de Psicología. Ninguna otra diferencia fue significativa (Tabla 14.2).

Tabla 14

Análisis de Varianza entre Nivel de Burnout y la Carrera

ANOVA

BURNOUT

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	15.712	4	3.928	2.813	.028
Intra-grupos	191.281	137	1.396		
Total	206.993	141			

Tabla 14.1

Descriptivos

BURNOUT

	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
Psicología	38	5.61	1.326	.215	5.17	6.04	3	7
Administración	40	5.93	1.347	.213	5.49	6.36	3	7
Contaduría	18	6.56	.616	.145	6.25	6.86	5	7
Economía	21	6.43	.926	.202	6.01	6.85	5	7
Derecho	25	5.92	1.152	.230	5.44	6.40	3	7
Total	142	5.99	1.212	.102	5.79	6.19	3	7

Tabla 14.2
Comparaciones Múltiples

Variable dependiente: BURNOUT
HSD de Tukey

CARRERA	CARRERA	Diferencia de medias (I-J)	Error típico	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
					Límite inferior	Límite superior
Psicología	Administración	-.320	.268	.755	-1.06	.42
	Contaduría	-.950 *	.338	.044	-1.88	-.02
	Economía	-.823	.321	.083	-1.71	.06
	Derecho	-.315	.304	.839	-1.16	.53
Contaduría	Psicología	.950 *	.338	.044	.02	1.88
	Administración	.631	.335	.333	-.30	1.56
	Economía	.127	.380	.997	-.92	1.18
	Derecho	.636	.365	.413	-.37	1.65

Posteriormente se obtuvo una correlación de Pearson de las variables sociodemográficas y los factores de Leiter para obtener la relación existente entre las mismas (Tabla 15):

- Correlaciona positivamente de forma baja, los años que se lleva con pareja y el factor 1 de Leiter (cansancio emocional).
- La variable edad, correlaciona negativamente de forma baja aunque significativa con el factor 2 de Leiter (despersonalización) y el factor 3 de Leiter (falta de realización personal).

Tabla 15
Correlación de Pearson entre las variables Sociodemográficas y los Factores de Leiter

	FACTOR 1 LEITER CANSANCIO EMOCIONAL	FACTOR 2 LEITER DESPERSONALIZACION	FACTOR 3 LEITER FALTA DE REALIZACION PERSONAL
ANOS CON PAREJA	.288**	-.103	.041
	.007	.347	142
	85	85	85
EDAD	.120	-.263**	-.241**
	.156	.002	.004
	142	142	142

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

La correlación de las variables laborales y los factores de Leiter fueron (Tabla 16):

- La variable horas de trabajo correlaciona positivamente con el factor 1 de Leiter (agotamiento).
- La variable de años de trabajo correlacionan negativamente con el factor 2 de Leiter (despersonalización).

Tabla 16

Correlación de Pearson entre las variables Laborales y los Factores de Leiter

	FACTOR 1 LEITER CANSANCIO EMOCIONAL	FACTOR 2 LEITER DESPERSONALIZACION	FACTOR 3 LEITER FALTA DE REALIZACION PERSONAL
HORAS DE TRABAJO	.302** .000 142	.039 .644 142	-.073 .381 142
AÑOS TRABAJANDO	-.055 .512 142	-.189* .025 142	-.081 .341 142

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

Las variables de calidad de vida y los factores de Leiter tienen las siguientes correlaciones significativas (Tabla 17):

- El número de cigarrillos fumados a la semana, correlaciona positivamente con el factor 1 de Leiter (cansancio emocional).
- El número de horas libres que reportaron los sujetos, se correlacionan positivamente con el factor 2 de Leiter (despersonalización) y factor 3 de Leiter (falta de realización personal), aunque de una forma baja.

Tabla 17**Correlación de Pearson entre las variables de Calidad de Vida y los Factores de Leiter**

	FACTOR 1 LEITER CANSANCIO EMOCIONAL	FACTOR 2 LEITER DESPERSONALIZACIÓN	FACTOR 3 LEITER FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL
CIGARROS AL DIA	.172*	.129	.045
	.041	.126	.593
	142	142	142
HORAS LIBRES AL DIA	-.054	.260**	.182*
	.522	.002	.030
	142	142	142

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

Las correlaciones encontradas entre las variables sociodemográficas y los factores de la Escala de Satisfacción Laboral son (Tabla 18):

- La edad correlaciona positivamente con el factor satisfacción 1 (jefe) y el factor 2 (salario y prestaciones).
- Los años con la pareja correlaciona negativamente con el factor satisfacción 3 (promociones) y con el factor satisfacción 4 (compañeros).

Tabla 18**Correlación de Pearson entre las variables Sociodemográficas y los Factores de la Escala de Satisfacción Laboral**

	SATISFACCION 1 JEFE	SATISFACCION 2 SALARIO Y PRESTACIONES	SATISFACCION 3 PROMOCIONES	SATISFACCION 4 COMPAÑEROS	SATISFACCION 5 TRABAJO MISMO
EDAD	.240**	.173*	-.110	.001	.032
	.004	.039	.192	.995	.706
	142	142	142	142	142
AÑOS CON LA PAREJA	.142	.065	-.222*	-.246*	-.091
	.194	.555	.041	.023	.409
	85	85	85	85	85

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

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

Con respecto a las variables laborales y la Escala de Satisfacción Laboral se encontraron las siguientes relaciones (Tabla 19):

- Existe una correlación positiva con el número de empleos en la vida con el factor satisfacción 5 (trabajo mismo).

- Las horas de trabajo correlacionan positivamente con el factor satisfacción 3 (promociones).
- Personas a cargo correlaciona negativamente con el factor satisfacción 2 (salario y prestaciones).

Tabla 19

Correlación de Pearson entre las variables Laborales y los Factores de la Escala de Satisfacción Laboral

	SATISFACCION 1 JEFE	SATISFACCION 2 SALARIO Y PRESTACIONES	SATISFACCION 3 PROMOCIONES	SATISFACCION 4 COMPAÑEROS	SATISFACCION 5 TRABAJO MISMO
NUMERO DE EMPLEOS	.013 .874 142	-.038 .654 142	.140 .097 142	.105 .216 142	.291** .000 142
HORAS DE TRABAJO	-.032 .706 142	.041 .632 142	.176* .036 142	-.126 .134 142	.024 .780 142
NUMERO DE PERSONAS A CARGO	-.068 .419 142	-.177* .035 142	.085 .315 142	-.030 .725 142	-.008 .927 142

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

Las relaciones que se encontraron entre los factores de la Escala de Satisfacción Laboral y las variables de calidad de Vida fueron (Tabla 20):

- Existe una correlación negativa entre la variable de hora libre con el factor satisfacción 3 (promociones) y factor satisfacción 5 (trabajo mismo).
- Horas de Ejercicio correlaciona positivamente con el factor satisfacción 4 (compañeros) y factor satisfacción 5 (trabajo mismo).

Tabla 20

Correlación de Pearson entre las variables de Calidad de Vida y los Factores de la Escala de Satisfacción Laboral

	SATISFACCION 1 JEFE	SATISFACCION 2 SALARIO Y PRESTACIONES	SATISFACCION 3 PROMOCIONES	SATISFACCION 4 COMPAÑEROS	SATISFACCION 5 TRABAJO MISMO
HORAS LIBRES	.033	-.144	-0.221**	-.080	-0.199*
	.698	.086	.008	.347	.018
	142	142	142	142	142
HORAS DE EJERCICIO	.098	.107	.165	0.181*	0.187*
	.248	.205	.050	.031	.028
	142	142	142	142	142

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

Con el fin de conocer la consistencia interna de los 22 reactivos y de cada una de las áreas que conforman la Escala de Satisfacción Laboral, se realizó una discriminación de reactivos, ya que la prueba no está estandarizada y posteriormente se obtuvo el Coeficiente de Cronbach. En cuanto a la discriminación de reactivos se eliminaron los reactivos 3, 8, 14, 5, 2, 7, 15; quedando 14 reactivos divididos en los 5 factores teóricos, de la siguiente manera :

1. Jefe, está constituida por 2 reactivos (16 y 21)
2. Salario y prestaciones, está conformada por 2 reactivos (10 y 22)
3. Promociones, cuenta con 3 reactivos (4, 9 y 20)
4. Compañeros, está formada por 2 reactivos (12 y 19)
5. Trabajo mismo, tiene 5 reactivos (1, 6, 11, 17,18)

Para el factor Jefe, constituido por 2 reactivos (16 y 21) se obtuvo un alfa de Cronbach de .721, Salario y prestaciones, conformado por 2 reactivos (10 y 22) obteniendo un Alfa de Cronbach de .731, Promociones, cuenta con 3 reactivos (4, 9 y 20) se obtuvo un Alfa de Cronbach de .746, Compañeros, está formado por 2 reactivos (12 y 19) obteniendo un Alfa de Cronbach de .764 y Trabajo mismo, tiene 5 reactivos (1, 6, 11, 17, 18) con un Alfa de Cronbach de .657 (Tabla 21).

Tabla 21**Análisis de Consistencia Interna de la Escala de Satisfacción Laboral**

FACTOR	REACTIVOS	ALFA
JEFE	2	.721
SALARIO Y PRESTACIONES	2	.731
PROMOCIONES	3	.746
COMPAÑEROS	2	.764
TRABAJO MISMO	5	.657
GENERAL	22	.769

Así mismo, se analizó la consistencia interna del instrumento Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO), el cual consta de 70 reactivos, de los cuales 30 son teóricos, 40 son psicossomáticos (derivados del DSM IV) y 35 sociodemográficos.

Para esta investigación se analizaron tres factores inmersos en los 30 reactivos teóricos; para el primer factor denominado agotamiento conformado por los reactivos (2,4,5,6,14,19,20,26,27) se obtuvo un alfa de Cronbach de .78, para el segundo factor denominado despersonalización conformado por los reactivos(3,7,9,16,18,21,22,23,29) se obtuvo un alfa de Cronbach de .62 y por último para el tercer factor denominado insatisfacción de logro (1,8,10,11,12,13,15,17,24,25,28,30) se obtuvo un alfa de Cronbach de .52. Finalmente se obtuvo un Alfa de Cronbach general de .72.

Tabla 22**Análisis de Consistencia Interna de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO)**

FACTOR	REACTIVOS	ALFA
AGOTAMIENTO	9	.782
DESPERSONALIZACIÓN	9	.621
INSATISFACCIÓN	12	.527
GENERAL	30	.728

6. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La presente investigación se llevo a cabo con la intención de identificar si existe relación entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout, en estudiantes que trabajan con una antigüedad mínima de seis meses.

La muestra de estudiantes que se encuentran cursando actualmente el nivel licenciatura en la UNAM en las carreras de psicología, administración, contabilidad, derecho y economía, con edad entre 19 a 25 años que actualmente se encuentran trabajando con una antigüedad mínima de seis meses, se encontró que existe una relación negativa entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout, es decir que cuando hay una mayor satisfacción laboral existe un menor nivel de Síndrome de Burnout. Lo cual coincide con el estudio de Hermosa (2006) que encontró relación negativa entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout.

En este estudio, el nivel de Síndrome de Burnout encontrado fue alto (40.1%=57) y muy alto (52.8%=75), en cuanto a la Satisfacción Laboral, se encontró que los participantes se encuentran en un nivel medio (75.4%=107); lo que pasa contrariamente con el estudio realizado por Parada y cols. (2005) donde encontraron un nivel de satisfacción moderado y un nivel de Síndrome de Burnout bajo, en personal de enfermería.

Los participantes de las carreras de psicología 40%=15, administración 55%=22, derecho 48%=12, contabilidad 61%=11, presentaron un nivel de Síndrome de Burnout alto mientras que el nivel de Satisfacción Laboral fue medio, en las carreras de psicología 55.2%=21, administración 80%=32, derecho 84%=21, contabilidad 94.4%=17.

Cabe mencionar que los sujetos que reportaron estudiar derecho, presentaron el nivel de Satisfacción Laboral más bajo; por otro lado los sujetos de la carrera de psicología reportaron tener el nivel más alto de Burnout.

Por otro lado, se encontró que las mujeres presentan una mayor Satisfacción Laboral que los hombres, al igual que Peña (2005) encontró que los empleados de Altech México de sexo masculino están menos satisfechos en su trabajo que las mujeres.

Los participantes con pareja, presentaron un nivel de Satisfacción Laboral alto con su jefe, con respecto a las personas sin pareja; por el contrario los que no tienen pareja suelen estar más satisfechos con el trabajo mismo que los que tienen pareja. El que los participantes presentaran un nivel diferente en los factores de la Escala de Satisfacción Laboral, puede deberse de acuerdo al estudio de Garfias y Prieto (2006) a que si el individuo tiene una actitud negativa hacia la relación de pareja, suelen estar menos satisfechos con su trabajo.

La mayoría de los autores han encontrado que las personas con pareja experimentan más satisfacción laboral, aunque lo que parece influir directamente es el apoyo socio-familiar recibido por el cónyuge; en esta investigación, se encontró que los estudiantes que trabajan y que llevan de 3 a 4 años con su pareja manifiestan una Satisfacción Laboral alta con sus compañeros de trabajo y con el trabajo mismo.

Los participantes que reportaron un ingreso mayor, presentaron un nivel de Satisfacción Laboral con su salario y prestaciones, así como con las promociones y su trabajo mismo. Esto puede constatarse en el estudio realizado por García (2004) donde encontró que las expectativas laborales, personales, familiares, económicas y de salud se vinculan entre si y se enlazan siempre con base en su trabajo.

Los sujetos que tienen un contrato por tiempo indefinido y una persona a su cargo, reportaron estar más satisfechas con su salario y prestaciones, la Satisfacción Laboral suele disminuir si se tienen más personas a cargo. Bedolla (2007) encontró un nivel alto de Satisfacción Laboral en supervisores que tenían más de 3 personas a su cargo; en este estudio, las personas que reportaron estar más satisfechas con su trabajo fueron las que tienen menos personas a cargo en comparación a las que tienen más personas a cargo.

Con respecto al nivel de Síndrome de Burnout, las mujeres presentan un mayor nivel que los hombres, tal como argumenta Maslach (1982) en donde la mujer tiende más a involucrarse con la gente, por lo tanto tenía mayor riesgo a agotarse emocionalmente.

Barajas (2010), encontró que las personas que tienen un mando operativo presentan un nivel de Síndrome de Burnout mas alto, por otro lado Del olmo (2010) encontró prevalencia del Síndrome de Burnout en el nivel medio, esto de una muestra de trabajadores de una empresa de tecnología de la información. En esta investigación se encontró que los participantes que reportaron estar en un puesto operativo presentaron un nivel más alto de Síndrome de Burnout en el factor de despersonalización y factor de insatisfacción de logro, por otro lado presentaron mayor nivel de Burnout los participantes que consideran su trabajo de nivel medio en el factor agotamiento y factor psicosomático.

Para Buendía y Ramos (2001), menciona que existe relación entre el consumo de tabaco y la presencia de Burnout, lo que se confirma con esta investigación, ya que los participantes que fuman presentaron mayor nivel en comparación con los no fumadores, además de que mientras más cigarrillos fuma el participante, aumenta el factor agotamiento, por lo que la persona se siente desgastada físicamente, sin energía para afrontar otro día.

Hernández (2010) encontró que las personas del sector público con menos antigüedad son menos propensas a tener Burnout, lo que se constata en esta investigación ya que los estudiantes que trabajan de tres a cuatro años presentan mayor nivel de Síndrome de Burnout en el factor psicossomático, con respecto a los que tienen menor antigüedad.

Se encontró que el ingreso entre \$2501 a \$4500 presentan un mayor nivel de Burnout en el factor agotamiento y despersonalización; lo cual concuerda con el estudio de Sánchez (2010) que encontró, que las personas con un ingreso menor de \$350 a \$1000 indican la presencia de Síndrome de Burnout.

Pines (1993) argumenta que todo profesionista que trabaje o interactúe con individuos, sería candidato a presentar el Síndrome de Burnout; en este estudio se concuerda con tal posición, ya que los estudiantes que trabajan en contacto con usuarios, presentan un nivel alto de Burnout en el factor agotamiento.

Se observó que mientras más grande es la persona, disminuye la presencia de Burnout, específicamente en el factor despersonalización e insatisfacción. Para Maslach (1982), el Síndrome de Burnout suele presentarse en los primeros años de trabajo, porque es el periodo de inexperiencia e inmadurez en que los jóvenes profesionales enfrentan la transición de las expectativas idealistas que tienen sobre su profesión y la realidad de su práctica cotidiana.

Tomando en cuenta el estudio llevado a cabo por Lowenberg y Kelley (1998) que argumentan que los empleados jóvenes presentan los niveles más bajos de satisfacción ya que muchos de ellos se desilusionan por no encontrar el suficiente desafío y responsabilidad, mientras los mayores por su edad y su experiencia, entienden mejor cuales necesidades cubrir y cuáles no, en esta investigación se encontró que la edad aumenta y con ella la satisfacción con el jefe.

De las variables laborales, se encontró, en lo reportado por los participantes que mientras trabajan más horas, aumenta el nivel del factor agotamiento, esto es que la persona se involucra demasiado emocionalmente, la persona se siente desgastada físicamente, sin energía para afrontar otro día y siente que ya no puede dar más de sí mismo.

Existió una relación con la variable años de trabajo en la vida, esto es, mientras más años haya trabajado el participante se detectó menos presencia de despersonalización; Para Moriana y Herruzo (2004), existe una asociación entre el Burnout y el tiempo de experiencia en la profesión, la maduración propia por la edad y con la pérdida de una visión de la vida en general.

Mientras más horas de trabajo reportó el participante, aumentó la satisfacción que tiene por las promociones, ya que estas para Muchinsky (2002) están aliadas al mérito del empleado y su antigüedad.

En cuanto a las variables de calidad de vida, se observó que cuando existió un aumento de horas libres, disminuyó la satisfacción laboral, específicamente en promociones y el trabajo mismo. Esto es, tanto puede servir para canalizar la energía en otra actividad, también origina invertir recursos económicos y de tiempo lo que genera tensión.

El síndrome de Burnout desarrolla síntomas físicos como agotamiento, fatiga crónica, disminución de energía, insomnio, pesadillas, cefaleas, dolor de cuello y espalda, problemas cardiovasculares y gastrointestinales; síntomas psicológicos como baja autoestima, agotamiento emocional, sentimientos de fracaso, disminución de la productividad, desarrollo de actitudes negativas hacia los usuarios; también causa consecuencias en la conducta como la impuntualidad, toman largos periodos de descanso, incapacidad para concentrarse, ausentismo laboral. Con relación a las variables psicosomáticas se puede observar que en la muestra de estudiantes que

trabajan existió una relación significativa entre las mismas; por lo que se puede decir que se ve afectada la salud y la forma de trabajo del individuo.

De acuerdo con la literatura revisada y los hallazgos encontrados en esta investigación concluimos que el proceso de Burnout es diferente en cada persona, por lo que no se puede hablar de un patrón que presente exactamente igual en todas las personas y trae consigo consecuencias que no solo repercuten al individuo de forma personal sino también en el desempeño de la organización donde trabaja, existe una reducción de la productividad y dificultad para hacer frente o manejar diferentes situaciones.

Para llevar a cabo esta investigación fue de gran importancia que los instrumentos estuvieran dirigidos a la población mexicana, por ello se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral y la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional realizada por Uribe Prado (2006). Se obtuvo una confiabilidad de .76 para la Escala de satisfacción Laboral y una confiabilidad de .72 de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional, por lo que estas escalas pueden ser utilizadas en este tipo de población para investigaciones futuras.

En esta investigación se pudo constatar que tanto la conducta como la salud de los estudiantes que trabajan se ve influenciada por los diferentes ambientes en los que está inmerso el individuo, ocasionando estrés, la disminución de la Satisfacción Laboral y muchas veces llegando a la enfermedad como es el caso de presentar Síndrome de Burnout.

Al verificar las consecuencias del Síndrome de Burnout es importante que en investigaciones posteriores se desarrollen mecanismos y técnicas de afrontamiento ya que las consecuencias pueden ser muy graves tanto para el individuo como para la organización; esto por supuesto, tomando en cuenta la satisfacción laboral del

individuo ya que esta representa la calidad de vida del mismo, aportando beneficios individuales como organizacionales.

Si bien esta investigación, tomó en cuenta los aspectos más relevantes en el ámbito laboral de la persona que estudia y trabaja, considero importante el llevar a cabo estudios que consideren el ámbito educativo, llevando a cabo un estudio más completo.

Por otro lado se considera necesario el tomar en cuenta más variables independientes, como la turnicidad, que no fue tomada en cuenta en esta investigación y que resulta ser un aspecto que influye directamente en las consecuencias del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del estudiante que trabaja.

Otro aspecto que debiera tomarse en cuenta para futuras investigaciones es el aumenta la muestra con respecto a la carrera que cursa el estudiante que trabaja, ya que esto puede ser un motivo de corroborar que tipo de carreras se ven más propensas a presentar Síndrome de Burnout y con ello una Satisfacción Laboral baja.

Con esto, resulta evidente que al intentar mantener un buen nivel de satisfacción laboral y una prevención adecuada del Síndrome de Burnout dentro de las organizaciones, se beneficiaran ambas partes, empleadores y empleados; con ello se podrían reducir los índices de rotación y por lo tanto evitar costos de reclutamiento, selección y capacitación del nuevo personal, además de mejorar la calidad de vida de los trabajadores, dentro y fuera de la organización.

7. REFERENCIAS

- Aguilar H., V. y Díaz; T. E. (1989). **Satisfacción Laboral en el Sector Público**. Tesis de Licenciatura. UVM: México.
- Alarcón, J., Vaz, J. y Guisado, A. (2001). Análisis del Síndrome de Burnout Psicopatología, Estilos de Afrontamiento y Clima Social. **Revista de Psiquiatría/Facultad de Medicina**, 28(6), 358-381.
- Alfaro L., A. (2002). **Satisfacción Laboral en el Empleado Mexicano**. Tesis de Licenciatura en Psicología. México: UNAM.
- Álvaro, J. L., Garrido A. y Torregrosa, J.R. (1996). **Psicología Aplicada**. España: Mac-Graw Hill. Interamericana.
- Aragón, G. M, (2003). **Maquiavelismo y Satisfacción Laboral en Trabajadores del Sector Público y Privado**. Tesis de Licenciatura en Psicología. México: UNAM.
- Aranda, C., Pando, M., Salazar, J., Torres, T., Aldrete, G., Pérez, M. (2003) **Síndrome de Burnout en médicos familiares del Instituto Mexicano del Seguro Social. Instituto Regional de Investigación en Salud Pública, Universidad de Guadalajara, México**. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol31_2_05/sp05205.htm.
- Área de Salud (2001). **Estrés y Salud**. <http://www.cl.areasalud.com>.
- Arnold M. (1960). **Emotion and Personality**. Columbia University Press New York.
- Arvery, D.R. Bouchard, J.T., Segal, N. T y Abraham, L. (1989). Job Satisfaction: Environmental and Genetic Components. **Journal of Applied Psychology**. 74 (2) 187-192.
- Apiquian, A. (2007). **El Síndrome de Burnout en las Empresas**. México: Universidad Anáhuac.

- Balseiro, A. L. (2005). El Síndrome de Burnout: Un Riesgo Permanente en el Trabajo de Enfermería. **Enfermería Universitaria**. 28, 2.
- Bittar, M. C. (2008). **Investigación sobre Burnout y Estilos de Personalidad en Estudiantes Universitarios**. Tesis de Licenciatura en Psicología. México: UNAM.
- Borda, M., Navarro E., Aun, E., Berdejo, H., Racedo, K. y Ruíz, J. (2007). Síndrome de Burnout en Estudiantes de Internado del Hospital Universidad del Norte. **Revista Salud Uninorte**. 23, 1.
- Borritz, M.; Rugulies, R.; Biorner, J.B.; Villadsen, E.; Mikelsen, O.A.; Kristensen, T.S. (2006). Burnout among employees in human service work: design and baseline findings of the PUMA study. **Scandinavian Journal of Public Health**. 34, 49-58.
- Bravo, M. J., Peiró, J. M. y Rodríguez, I. (1996). Satisfacción Laboral. En J. M. Peiró y F. Prieto (Eds.) **Tratado de Psicología del Trabajo. La Actividad Laboral en su Contexto**. 1, 343-394.
- Brill, P.L. (1984). The Need for an Operational Definition of Burnout. **Family Community Health**. 6, 12-24.
- Bronsborg, B., Vestlund, N. (1997). **No te quemes**. Barcelona: Cumulus.
- Buendía J y Ramos, F. (2001). **Empleo, Estrés y Salud**. Madrid: Pirámide.
- Buunk, A. y Schaufeli, W. (1996). Burnout: A Perspective from Social Comparison Theory. En W.B. Schaufeli, Maslach, C. y Marek, T. (Eds.). **Professional Burnout Recent Developments in Theory and Research**. London: Taylor y Francis.
- Caballero, C.; Abello, R. y Palacio, J. (2006). Relación del Burnout y el Rendimiento Académico con la Satisfacción frente a los Estudios en Estudiantes Universitarios. **Avances en Psicología Latinoamericana**. 25, 98-111.

- Campbell, Q., Quick, J., Nelson, D. y Hurrell, J. (1997). **Preventive Stress Management in Organizations**. Washington: APA.
- Concepción, M. I. (1989). **Desgaste Emocional en Alumnos de Psicología y Pedagogía durante la práctica supervisada**. Tesis de Maestría en Psicología. México: UNAM.
- Cano, G. y Martín, A. (2005). **Burnout en estudiantes universitarios**. Disponible en MONOGRAFÍAS.COM (recuperado en diciembre de 2009).
- Carlotto, M., Goncalvez, S. y Borges A. (2005). Predictores del síndrome de Burnout en estudiantes de un curso técnico de enfermería. **Diversitas**. 1(2), 195-204.
- Cetina, R., Chan, A., Sandoval, L. (2006). Nivel de Satisfacción Laboral y Síndrome de Desgaste Profesional en Médicos Familiares. **Medigraphic Artemisa en línea**. 44 (6), 535-540. Instituto Mexicano del Seguro Social: Cancún, Quintana Roo.
- Cherniss, C. (1980). **Professional Burnout in the Human Service Organizations**. New York: Praeger.
- Chiavenato, I. (2000). **Administración de Recursos Humanos**. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Cordes, E. L. y Dougherty, T. W. (1993). A review and integration of research on job Burnout. **Academy of Management Review**. 18, 621-656.
- Cox, T., Kuk, G. y Leiter, M. (1993). Burnout, Health, Work Stress and Organizational Healthiness. En W.B. Schaufeli, C., Maslach y T. Marek (Eds.). **Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research**. London: Taylor and Francis.
- Cranny, C. J., Smith, P. C. y Stone, E.F. (1992). **Job Satisfaction: How People Feel About Their Jobs and How it Affects Their Performance**. USA: Lexington Books.
- Davis, K. y Newstrom, W. (1999). **Comportamiento Humano en el Trabajo**. 10ª ed., México: Mc Graw-Hill.

- Decker, P.; Borgen, F. (1993). Dimensions of Work appraisal: Stress, Strain, Coping, Job Satisfaction and Negative Affectivity. **Journal of counseling Psychology**. 40, 470-478.
- Dessler, G. (2001). **Administración de Personal**. (2ª Edición) México: Pearson Educación.
- Duncan, W. J. (2000). **Las Ideas y la Práctica de la Administración. Los Principales Desafíos en la Era Moderna**. México: Oxford University Press.
- Dunham, B. y Smith, J. F. (1985). **Salud Organizacional. Análisis y Diagnósticos Internos**. México: Trillas.
- Du Vall-Early, K. y Benedict O. (1992). The Relationship Between Privacy and Different Components of Job Satisfaction. **Environment and Behavior**. 24 (5), 670-679.
- Elorza, H. (2000). **Estadística para las Ciencias Sociales y del Comportamiento**. México: Oxford University Press.
- Erosa, M. (2001). **Qué es el Estrés**. [http:// www.altavista.com](http://www.altavista.com)
- Espinosa, S. y Quintana, L. (2010). **Relación entre Burnout y Autoevaluación del Desempeño de una Muestra de Trabajadores Mexicanos**. Tesis de Licenciatura en Psicología, México: UNAM.
- Extremera, N., Rey, L. y Durán, A. (2005). El papel de la inteligencia emocional percibida en los niveles de estrés académico (Burnout) y engagement: un estudio en dos universidades andaluzas. **Congreso Universitario de Psicología y Logopedia** (on line, recuperado en diciembre de 2009).
- Farber, B. A. (2000). Introduction: Understanding and Treating Burnout in Changing Culture. **Journal of Clinical Psychology**. 8, 113-118.
- Fontana, D. (1992). **Control de Estrés**. México: Manual Moderno.

- Franco, B. (1997). **Nivel de Síndrome de Agotamiento en Médicos, Enfermeras y Paramédicos.** Tesis de Licenciatura en Psicología. México: Universidad Iberoamericana.
- Freudenberg, H.J. (1974). Staff Burn-Out. **Journal of Social Issues.** 30 (1), 159-165.
- Friesen, D. and Sarros, J. (1986). Sources of Burnout Among Educators. **Journal of Organizational Behavior.** 10, 179-188.
- Furnham, A. (2001). **Psicología Organizacional. El Comportamiento de Individuo en las Organizaciones.** México: Oxford University Press.
- García A., R y López G., Y. (2002). **Satisfacción Laboral en Personal Operativo Vinculado a Factores Sociales del Trabajo, del Puesto y su Relación con la Inteligencia.** Tesis de Licenciatura en Psicología, México: UNAM.
- García, A.; Hernández, S.; García, F. (2010). Ansiedad, Burnout y Satisfacción Laboral en una Muestra de Trabajadores de Chiapas. **Ansiedad, Trastornos de Psiquiatría General y otras Áreas** (Bibliopsiquis). Código: 14cof445475.pdf.
- Garfias, S. y Prieto, M. (2006) **Correlación de la Satisfacción Laboral con la Satisfacción Marital en Hombres y Mujeres que Trabajan en una Empresa Privada.** Tesis de Licenciatura en Psicología. México: UNAM.
- Gaynés, E.; Giménez, M. y Portell, M. (2004). El Burnout en los Profesores Sanitarios: Una Aproximación Bibliométrica. **Arch. Prev. Riesgos Labor.** 7 (3), 101-108.
- George, J.; Jones, G. (2000). **Essentials of Managing Organizational Behavior.** New Jersey: Prentice Hall.
- Gibson, J., Ivancevich, M. y Donnelly, J. (2001). **Las Organizaciones: Comportamiento, Estructura, Procesos.** Santiago de Chile: Mc-Graw Hill.

- Gil-Monte, P. y Peiró, J. M. (1997). **Desgaste Psíquico en el Trabajo: El Síndrome de Quemarse**. Madrid: Síntesis.
- Gil-Monte, P. (2003). El Síndrome de Quemarse por el Trabajo en Profesionales de Enfermería. **Revista Electrónica Inter Ação Psy**. 1, 19-33.
- Gil-Monte, P. (2005). **El Síndrome de Quemarse por el Trabajo: Una Enfermedad Laboral en la Sociedad**. Madrid: Pirámide.
- Golembiewski, R. T.; Scherb, K. and Boudreaux, R. A. (1993). Burnout in Cross-national Settings: Generic and Model-Specific Perspectives. En W. B. Schaufeli, Maslach, C. y Marek, T. (Eds.). **Professional Burnout: Recent Development in Theory and Research** (pp. 217-236). Washington DC: Hemisphere.
- González, S. (2000). **Satisfacción Laboral, Autoconcepto y su Relación con un Proceso de Evaluación del Desempeño**. Tesis de Maestría, Facultad de Psicología, México: UNAM.
- Greenhaus, J. H. y Parasuraman, S. (1986). A Work Nonworking Interactive of Stress and its Consequences. **Journal of Organizational Behavior and Management**. 8, 37-60.
- Guillen C. y Guill R. (2000). **Psicología del Trabajo para Relaciones Laborales**. España: McGraw-Hill/ Interamericana de España.
- Harrison, W. D. (1993). A Social Competence Model of Burnout. En B. A. Faber (Ed.). **Stress and Burnout in the Human Service Profession** (2a. ed., pp. 29-39). New York: Pergamos Press.
- Hellriegel D., Slocum, W., Woodman, J. (1998). **Administración** (7a. ed.). México: Soluciones Empresariales.
- Heredia, J. (2005). **Satisfacción Laboral en el Empleado Operario**. Tesis de Licenciatura en Psicología, México: UNAM.

Hermosa, R. A. (2006) Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en Profesores de Educación Primaria y Secundaria. **Revista Colombiana de Psicología**. 15; 81-89.

Hernández, S.R. (2001). **Metodología de la Investigación**. México: McGraw-Hill.

Hernández, M. y Lara A. (2006). **Evaluación del Síndrome de Burnout en Profesores de Nivel Primaria y Preparatoria**. Tesis de Licenciatura en Psicología. México: UNAM.

Hersey, P.; Blanchard, K. Jonson, D. (1998). **Administración del Comportamiento Organizacional. Liderazgo Situacional**. 7ªed. México, Prentice Hall Hispano-American.

Herzberg, F. (1966). **Work and the Nature of Man**. USA: The World Publishing Company.

Hobfoll, S. E. y Fredy, J. (1993). Conservation Resources A General Stress Theory Applied to Burnout. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marck (Eds.). **Professional Burnout: Resent in Theory and Research**. UK: Taylor y Francis.

Ivancevich, J., y Matterson, M. (1989). **Estrés y Trabajo. Una Perspectiva Gerencial**. México: Trillas.

Juárez, A.B. (2004). **Estrés, Satisfacción Laboral y Desempeño**. Tesis de Licenciatura en Psicología. México: UNAM.

Kerlinger, F. (1991). **Enfoque Conceptual de la Investigación del comportamiento**. México: Interamericana.

King, J.E. (2000). White-Collar Reactions to Job Insecurity and the role of the Psychological Contract. Implications for Human Resource Management. **Human Resource Management**. 39, 79.

- Kleen, K. (2004). To Care or not to Care? **Nursing Management**. 35, 13.
- Labrador, F. y Crespo, M. (1993). **Estrés. Trastornos Psicofisiológicos**. Madrid: Eudema.
- Lazarus R. (1968). **Emotion and Adaptation: Conceptual and Empirical Relations**. En **Arnold W. (Ed.) Nebraska Symposium on Motivation**. University of Nebraska Press: USA.
- Leiter, M. P. and Maslach, C. (1988). The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment. **Journal of Occupational Behavior**. 9, 297-308.
- López, C. (1999). **Evaluación de la Percepción Ambiental, la Satisfacción Laboral y el Desgaste Emocional del Personal de un Centro de Atención a la Salud**. Tesis de Maestría, Facultad de Psicología, División de Estudios de Posgrado, UNAM, México.
- López, P. R., Novelo H. R., Mendoza, A. A., Cetina, C. T. (2006). Estructura Semántica de Satisfacción Laboral en una Organización de Productos Alimenticios. **La Psicología Social en México**. 1, 461-467.
- Lozano, M. (2008). **Relación entre el Síndrome de de Desgaste Ocupacional (Burnout) y Trastornos Psicósomáticos en una Muestra de Trabajadores**. Tesis de Licenciatura en Psicología, México: UNAM.
- Lowenberg, G. y Kelley, A. (1998). **Current Perspectives in Industrial/Organizational Psychology**. USA: Allyn and Bacon.
- Luthans, F. (2001). **Organizational Behavior**. New York: McGraw-Hill.
- Manassero, M., Vázquez, A., Ferrer, V., Fornés, V.; Fernández, B. (2003). **Estrés y Burnout en la Enseñanza**. Palma: Ediciones VIP.
- Martínez, S. J. (2004). **Estrés Laboral: Guía para Empresarios y Empleados**. Madrid: Prentice Hill.

- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. **Journal of Occupational Behavior**. 2, 99-113.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1982). Burnout in Health Professions: A Social Psychological Analysis. En G. Sanders y J. Suls (Eds.). **Social Psychology of Health and Illness**. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Maslach, C. (1982). **Burnout: The Cost of Caring**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C and Jackson, S.E. (1986), **Maslach Burnout Inventory** (2a. Ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C. y Leiter, M. P. (1997). **The truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do about it**. San Francisco: Jossey-Bass Published.
- Mendoza, V. M. (2004). **Síndrome de Burnout en Médicos Internos y Residentes en Relación con Género y Exigencias Laborales**. Tesis de Licenciatura en Psicología. México: UNAM.
- Mintzberg, H. (2006). **Diseño de Organizaciones Eficientes**. México: El Ateneo.
- Moreno, B.; Bustos R.; Matallana, A.; Miralles, T. (1997). La Evaluación del Burnout. Problemas y Alternativas. El CBB como Evaluación de los Elementos del Proceso. **Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones**. 13(2), 185-207.
- Moriana, E. y Herruzo, J. (2004). Estrés y Burnout en Profesores. **International Journal of Clinical and Health Psychology**. 4 (3), 597-621.
- Muchinsky (2002). **Psicología Aplicada al Trabajo**. 6ªed., México: Thompson Learning.
- Nieto, V. M. (2004). **Relación de la Satisfacción Laboral con el Compromiso Organizacional**. Tesis de Licenciatura en Psicología. México: UNAM.

- Parada, M.; Moreno, R.; Mejías, Z.; Rivas, A.; Rivas, F. y Cerrada, J. (2005). Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en el Personal de Enfermería en el Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes. (IAHULA), Mérida, Venezuela. **Revista Facultad Nacional de Salud Pública.** 23(1).
- Párraga, S. J. (2005). **Eficacia del Programa IRIS para Reducir el Syndrome de Burnout y Mejorar las Disfunciones Emocionales en Profesionales Sanitarios.** Tesis doctoral, España: Universidad de Extremadura, Cáceres.
- Peiró, J.M. (2000). Emotional Climates at Work: Determinants of the Formation Process of Collective Emotions. **XXVII International Congress of Psychology.** Estocolmo, 23-28 de Julio.
- Peralta, E. y Vargas, J. (2009). Agotamiento Emocional en el Personal de Enfermería del Hospital de la Niñez Oaxaqueña: La Prevención del Burnout. **Centro Regional de Investigación en Psicología.** 3(1), 5-10.
- Pérez, G. S. (2008). **Prevalencia del Síndrome de Burnout en Médicos Residentes de la Especialidad de Medicina Familiar en el Estado de Tabasco.** Tesis para Obtener el Diploma de Especialista en Medicina Familiar. Tabasco: UNAM.
- Peña, Z. E. (2005). **Satisfacción Laboral y su Rotación.** Tesis de Licenciatura en Psicología. México: UNAM.
- Pinelo, C. N. y Salgado, R. V. (2002). **Comparación del Nivel de Burnout en Diferentes Staffs Médicos y Paramédicos del CMN 20 de Noviembre (ISSSTE).** Tesis de Licenciatura en Psicología, México: UNAM.
- Pines, A. and Aronson, E. (1988). **Career Burnout, Causes and Cures.** New York: The Free Press.

- Pines, A. (1993). Burnout: An Existential Perspective. En W. B. Schaufeli, C. Maslach y t. Marek (Eds.). **Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research** (pp. 35-51). London: Taylor and Francis.
- Quiceno, M. y Vinaccia, S. (2007). Burnout: Síndrome de Quemarse en el Trabajo. **Acta Colombiana de Psicología**. 10(2), 117-125.
- Quintana, B. A. (2005). **Prevalencia del Síndrome de Burnout en Médicos Familiares del IMSS en Tijuana, B.C.**_Tesis de Licenciatura en Medicina. México: UNAM.
- Ramos, T., Montalbán, G. y Bravo, M. (1997). Estrés en las Organizaciones: Concepto, Consecuencias y Control. En Hombrados, M. (eds.). **Estrés y Salud**. Valencia: Promolibro.
- Reza, S. (2003). The Relationship Between Self Esteem and Job Satisfaction of Personnel in Government Organizations. **Psychology and Behavioral Sciences**. 32 (4).
- Rice, R. Near, J. y Hunt, R. (1980). The Job Satisfaction Relationship. **A Review of Empirical Research Basic and Applied Social Psychology**. 1 (1): 37-64.
- Robbins, P. S. (1998). **Comportamiento Organizacional**. 7ª ed., México: Prentice Hall.
- Robbins, P. S. (1999). **Comportamiento Organizacional**. 8ª ed., México: Prentice Hall.
- Robinson, S. (1996). Trust and Breach of the Psychological Contract. **Administrative Science Quarterly**. 41, 574-599.
- Robinson, S. y Morrison, E. (2000). The Development of Psychological Contract Breach and Violation: a Longitudinal Study. **Journal of Organizational Behavior**. 21, 525-546.
- Rousseau, D. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. **Employee/Responsibilities and Rights Journal**. 2, 121- 139.

- Salomé, C.; D'Anello, S. (1992). Motivación al Logro, actitud hacia el trabajo, satisfacción laboral y estrés. **Memorias EVEMO**. Mérida, Venezuela. 4, 85-93.
- Sánchez, I. (2010). **Presencia de Burnout en Estudiantes Universitarios: Un estudio de Validación del Instrumento Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional**. Tesis de Licenciatura. México: UNAM.
- Santana, M. (2009). **Propuesta de un Taller para Prevenir el Burnout en Profesores de Secundaria**. Tesina de Licenciatura en Psicología. México: UNAM.
- Schultz, G. (1991). **Psicología Industrial**. México: McGraw-Hill.
- Schultz, D. y Schultz, S. (1998). **Psychology and Work Today. An Introduction to Industrial and Organizational Psychology**. 7ªed. USA: Prentice Hall.
- Silva, M. (1992). **El clima en las organizaciones: Teoría, método e intervención**. Barcelona: PPU.
- Slipack, (1996). **Estrés**. 4ª parte (vol. 2, No. 2, pp. 217-229). Buenos Aires: Alemeón.
- Sloan, S. J. y Cooper, C. L. (1987). Sources of Stress in the Modern Office. En Gale, A. and Christie, B. (Eds.). **Psychology and the Electronic Work Olace**. (pp. 113-135).
- Spector, P. E. (2002). **Psicología Industrial y Organizacional: Investigación y Práctica**. México: Manual Moderno.
- Sweeney, P. y McFarlin, D. (2004). Social Comparisons and Income Satisfaction. A Cross National Examination. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**. 77, 149-154.
- Tonon, G. (2003). **Calidad de Vida y Desgaste Profesional: Una Mirada al Síndrome de Burnout**. Buenos Aires: Editorial Espacio.

- Topa, G.; Morales, J. (2005). Determinantes Específicos de la Satisfacción Laboral, el Burnout y sus Consecuencias para la salud: Un Estudio Exploratorio con Funcionarios de Prisiones. **International Journal of Psychological Therapy**. 5(1) 73-83
- Travers, J. y Cooper, L. (1997). **El estrés de los profesores**. Barcelona, España: Paidós.
- Turnley, W. y Feldman, D. (2000). Re-Examining the Effects of Psychological Contract Violations: Unmet Expectations and Job Dissatisfaction as Mediators. **Journal of Organizational Behavior**. 21, 25-42.
- Uribe-Prado, J.F. (2008). **Psicología de la Salud Ocupacional en México**. México: Facultad de Psicología UNAM.
- Uribe-Prado, J.F. (2010). **EDO Escala de Desgaste Ocupacional (Burnout)**. México: Manual Moderno.
- Vázquez, C. J. (2001). **Perfiles de Estrés y Satisfacción Laboral en Jerarquías Organizacionales**. Tesis de Licenciatura en Psicología. México: UNAM.
- Vroom, H. V. (1964). **Work and Motivation**. New York: John Wiley editor.
- Vroom V. y Decci, E. (1999). **Motivación y Alta Dirección**. México: Trillas.
- Wexley, K. y Yukl, G. (1990). **Conducta Organizacional y Psicología del Personal**. México: CECSA.
- Whitehead, J. T. & Lindquist, C. A. (1986). Correctional officer job burnout: a path model. **Journal of research in crime and delinquency**. 23, (1) 33-42.
- Zorrilla, S. (1988). **Introducción a la Metodología de la Investigación**. México: Editorial Aguilar León.

ROZOS

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

La siguiente escala se ha diseñado con la finalidad de conocer la opinión que tiene acerca de su trabajo.

Las respuestas son de carácter anónimo y confidencial por lo que se le pide sinceridad al contestar.

La información recabada tiene únicamente fines estadísticos, por lo tanto, los resultados no influirán en sus labores desempeñadas.

INSTRUCCIONES

A continuación se presenta una serie de afirmaciones relacionadas con su trabajo y una hoja de respuestas donde deberá marcar con una “X” la opción que mejor refleje su opinión sobre las mismas, las cuales van de Totalmente de Acuerdo (TA) a Totalmente en Desacuerdo (TD).

Ejemplo:

1. Mi trabajo me es satisfactorio

	TA				TD	
1.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

AFIRMACIONES

1. Me gusta mi trabajo
2. Mis compañeros me apoyan cuando realizo mi trabajo
3. Trabajo bien con mi jefe porque es amistoso
4. En mi trabajo es fácil alcanzar mejores puestos
5. Son adecuados los ingresos que recibo por mi trabajo para sustentar mis gastos normales
6. Es rutinario el trabajo que desempeño
7. Mis compañeros de trabajo muestran interés en mi
8. Cuando realizo mi trabajo mi jefe me ayuda
9. Con frecuencia hay ascensos en mi trabajo
10. El dinero que gano en mi trabajo me hace sentir satisfecho
11. Me aburro en mi trabajo
12. Me llevo bien con mis compañeros de trabajo
13. Siempre quise tener el trabajo que tengo
14. Mi jefe supervisa adecuadamente las actividades de trabajo
15. El trabajo que realizo me frustra
16. Mi bienestar le interesa a mi jefe
17. El trabajo que tengo me hace sentir satisfecho
18. Me gusta mi trabajo
19. Es buena la relación que llevo con mis compañeros de trabajo
20. Las políticas para un ascenso son injustas
21. La relación con mi jefe hacen más grato mi trabajo
22. Son adecuadas las prestaciones que recibo en mi trabajo

GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN

HOJA DE RESPUESTAS

TA

TD

1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						
21.						
22.						

Cuestionario (F01)
¿CÓMO ME SIENTO EN EL TRABAJO?@JESÚS FELIPE URIBE PRADO

INSTRUCCIONES

En la continuación se le presentarán una serie de enunciados a los cuales debe responder considerando su forma de pensar, sentir y actuar en determinadas situaciones; le pedimos que conteste de la manera más sincera posible, ya que nos es de gran utilidad.

Para contestar utilice las **HOJAS DE RESPUESTA** (F02) anexas, marcando con una "X" el óvalo correspondiente a la respuesta que describa mejor su forma de pensar, sentir y actuar.

Se le presentarán dos tipos de enunciados, los cuales tienen **seis opciones de respuesta**. En el primer tipo va en una escala de **Totalmente en Desacuerdo (TD) a Totalmente de Acuerdo (TA)** y puede elegir **cualquiera de las seis opciones**.

ejemplo Tipo 1): 1. Considero que es importante asistir a fiestas

TD TA

1.		X				
----	--	---	--	--	--	--

En el segundo tipo de enunciados le pedimos que responda **¿con qué frecuencia...?** ha tenido cierto decimiento, debe contestar **sin considerar** los efectos producidos por sustancias como alcohol, estimulantes, cafeína, cocaína, opiáceos, sedantes, antidepresivos, hipnóticos, ansiolíticos, etc.

ejemplo Tipo 2): ¿Con qué frecuencia...?

2. Tienes sangrado por la nariz.

Nunca Siempre

2.					X	
----	--	--	--	--	---	--

LAS PREGUNTAS QUE NO CORRESPONDAN A SU SEXO, DÉJELAS EN BLANCO

NO EXISTEN RESPUESTAS BUENAS NI MALAS
Sus respuestas son y confidenciales
Sólo serán utilizadas con fines estadísticos

NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO
¡GRACIAS!

**¿CÓMO ME SIENTO EN EL TRABAJO?
BN 30**

1. Siento que mi trabajo es tan monótono, que ya no me gusta.
2. Me cuesta mucho trabajo levantarme por las mañanas para ir a trabajar.
3. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato bien.
4. Despierto por las mañanas con facilidad y energía para iniciar un nuevo día de trabajo.
5. Siento que un día de estos mi mente estallará de tanta presión en el trabajo.
6. Siento cansancio mental al grado de no poder concentrarme en mi trabajo.
7. Me cuesta mucho trabajo ser cortés con los usuarios de mi trabajo.
8. Siento que mi desempeño laboral sería mejor si tuviera otro tipo de empleo.
9. Establezco fácilmente comunicación con los usuarios de mi trabajo.
10. Hace mucho tiempo que dejé de hacer mi trabajo con pasión.
11. Todos los días me levanto y pienso que debo buscar otro empleo donde pueda ser eficiente.
12. Aunque realizo bien mi trabajo, lo hago por compromiso.
13. Si encontrara un empleo motivador de mis intereses personales, no dudaría en dejar el actual.
14. Las situaciones a las que me enfrento en mi trabajo no me provocan tensión alguna.
15. Siento que mis habilidades y conocimientos están desperdiciados en mi trabajo.
16. En mi trabajo todos me parecen extraños por lo cual no me interesa interactuar con ellos.
17. Aunque me esfuerzo al realizar mi trabajo no logro sentirme satisfecho con ello.
18. He comprobado que las personas a las que otorgo servicio me respetan más si las trato mal.
19. Mi cuerpo me reclama más horas de descanso, porque mi trabajo me tiene agotado.
20. Al llegar a casa después de mi trabajo lo único que quiero es descansar.
21. Lo que más me gusta de mi trabajo es la relación con los usuarios del mismo.
22. Se me facilita entender los problemas de los usuarios de mi trabajo.
23. Aunque un usuario de mi trabajo sea descortés conmigo, lo trato bien.
24. Mi trabajo es tan poco interesante que me es difícil realizarlo bien.
25. Mis actividades de trabajo han dejado de parecerme importantes.

26. Siento que la energía que ocupo en mi trabajo, no la puedo reponer.
27. Mis horas de descanso son suficientes para reponer la energía que gasto al realizar mi trabajo.
28. No me siento contento con mi trabajo y eso me ha ocasionado problemas con mis compañeros.
29. Proporcionar un buen trato a los usuarios de mi trabajo es muy importante para mí.
30. En mí trabajo he llegado a un momento en el que actúo únicamente por lo que me pagan.

¿Con qué frecuencia...?

31. Consideras que tienes sueño en exceso (más de 8 horas).
32. Te sientes deprimido (muy triste).
33. Sientes que la calidad de tu sueño es mala.
34. Tienes dolores de cabeza.
35. Sientes dificultad para deglutir.
36. Te despiertas bruscamente con gritos, llanto y mucho miedo.
37. Te has desmayado.
38. Tienes dolor durante tus relaciones sexuales.
39. Sientes indiferencia sexual.
40. Tienes pesadillas que alteran tu tranquilidad al dormir.
41. Te sientes desesperado (ansioso).
42. Despiertas y eres incapaz de moverte o hablar.
43. Te duelen las articulaciones de brazos y piernas.
44. Sufres intolerancia a diferentes alimentos.
45. Sufres vómitos.
46. Pierdes sensibilidad táctil (manos, piel, etc).
47. Tienes dolores en el abdomen.
48. Tienes la sensación de debilidad muscular en cierta parte del cuerpo.
49. Te duele la espalda y el cuello.
50. Tienes molestias al orinar.

51. Consideras que tienes problemas respiratorios al dormir (p. e. Roncar).
52. Te levantas de la cama durante la noche sin despertar.
53. Sientes un nudo en la garganta.
54. Llegas a perder la voz.
55. Dejas de dormir por varios días.
56. Sientes que interrumpes tu sueño durante la noche.
57. Sufres náuseas.
58. Sufres golpes irresistibles de sueño en situaciones inadecuadas (p. e. Manejando, conversando).
59. Te duele el pecho.
60. Tienes molestias al defecar.
61. Tienes problemas para alcanzar un orgasmo cuando estás con una pareja.
62. Sufres diarrea.
63. Tienes la sensación de perder el equilibrio.
64. Te despiertas sintiendo taquicardia, sudoración, tensión muscular y confusión.

Las preguntas **65, 66 y 67** sólo para **HOMBRES**, las preguntas **68, 69 y 70** sólo para **MUJERES**.

65. Tienes problemas de eyaculación precoz.
66. Tienes problemas de erección.
67. Tienes problemas para alcanzar la eyaculación.
68. Tu menstruación es irregular.
69. Tienes pérdida menstrual excesiva (sangrado).
70. Durante tu período menstrual, sufres dolores insoportables que te limitan en tus actividades.
71. ¿Qué edad tienes?
72. Sexo
73. Estado civil
74. Si tienes pareja, ¿cuántos años llevas con ella?

75. ¿Qué escolaridad tienes?
76. ¿Si estudias una carrera, Qué estudias?
77. ¿Tienes hijos?
78. ¿Cuántos?
79. En tú trabajo ¿qué tipo de puesto ocupas?:
80. ¿Cuál es el tipo de trabajo que desempeñas?
81. ¿Cómo es el contacto que mantienes con usuarios (pacientes, clientes, etc.)?
82. ¿Cuántos trabajos tienes?
83. ¿Cuántas actividades consideras tener en un día? P.E. (Trabajos, deportes, religión, club, etc).
84. ¿Cuántas horas trabajas al día? (en tu principal empleo).
85. ¿Cuánto tiempo de antigüedad tienes en la empresa donde laboras actualmente?
86. ¿Cuántos años has trabajado en tú vida?
87. ¿Cuántos empleos has tenido en tu vida?
88. ¿Cuántos ascensos has tenido en tu vida?
89. ¿Cuál es el ingreso mensual aproximado que recibes sin considerar impuestos, descuentos, etc.?
90. ¿En qué tipo de organización laboras?
91. ¿Qué tipo de contrato tienes?
92. ¿Tienes personas a tu cargo?
93. ¿Cuántas?
94. ¿Tomas algún medicamento en forma frecuente?
95. Si tomas algún medicamento, ¿Escribe cuál y para qué?
96. ¿Cuánto tiempo tienes de tomarlo?
97. ¿Has tenido algún accidente importante? Especifica de qué tipo.
98. ¿Has tenido alguna intervención quirúrgica? Especifica de qué tipo.
99. ¿Fumas?
100. ¿Cuántos cigarros fumas al día?

101. ¿Con qué frecuencia ingieres bebidas alcohólicas?
102. En caso de que consumas drogas, ¿Con qué frecuencia lo haces?
103. Durante una semana, ¿Cuántas horas libres tienes?
104. ¿Haces ejercicio físico?
105. Si haces ejercicio, ¿Cuántas horas a la semana le dedicas?

Hojas de Respuesta (F02) EMEDO

Llene el espacio o marque con una “x”

71.		AÑOS				
72.	Masculino	Femenino				
73.	Con pareja	Sin pareja				
74.		Años				
75.	Primaria	secundaria	bachillerato	universidad	postgrado	
76.		Qué estudiaste				
77.	Sí	No				
78.		Hijos				
79.	Operativo	Medio	Ejecutivo	otro		
80.	Empleado	Comercio	Empresario	Prof. indepd.	otro	
81.	Directo	Indirecto				
82.		Trabajos				
83.		Actividades				
84.		Horas				
85.		Tiempo(años)				
86.		Años				
87.		Empleos				
88.		Ascensos				
89.	\$	Mensuales				
90.	Pública	Privada				
91.	Obra deter.	Tiempo deter.	Tiempo indefinido			
92.	Sí	No				
93.		Personas				
94.	Sí	No				
95.		Cuál				
		Para qué				
96.		Tiempo				
97.	Sí	No				
		Tipo				
98.	Sí	No				
		Tipo				
99.	Sí	No				
100.		Cigarros				
101.	Nunca	1 al año	2 al año	1 mes	Semanal	diario
102.	Nunca	1 al año	2 al año	1 mes	Semanal	diario
103.		Horas por semana				
104.	Sí	No				
105.		Horas por semana				

FECHA:

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 Instrumentos de Satisfacción Laboral	32
TABLA 2 Instrumentos de Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout)	72
TABLA 3 Diferencia de Burnout y Estrés	75
TABLA 4 Tesis de Satisfacción Laboral	81
TABLA 5 Tesis de Desgaste Ocupacional (Burnout)	89
TABLA 6 Años con su Pareja	108
TABLA 7 Distribución de Satisfacción Laboral de los sujetos de acuerdo a la Satisfacción Laboral	115
TABLA 8 Distribución de Desgaste Ocupacional en sujetos que actualmente laboran con un mínimo de antigüedad de 6 meses según el modelo de Leiter (1988)	116
TABLA 9 Correlación de Pearson entre el Nivel de Burnout y el Nivel de Burnout y el Nivel de Satisfacción Laboral	119
TABLA 10 Correlación de Pearson entre los Factores de la Escala de Satisfacción Laboral y los Factores de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional	120
TABLA 11 Correlación de Pearson entre los Factores de la Escala de Satisfacción Laboral y los Factores de Leiter	121
TABLA 12 Estadístico descriptivo de Burnout con respecto al Sexo	122
TABLA 12.1 Prueba de muestras independientes de Burnout con respecto al sexo	122
TABLA 13 Análisis de Varianza entre Nivel de Satisfacción Laboral y Carrera	123
TABLA 13.1 Descriptivos	123
TABLA 13.2 Comparaciones múltiples	124
TABLA 14 Análisis de Varianza entre Nivel de Burnout y la Carrera	124
TABLA 14.1 Descriptivos	125
TABLA 14.2 Comparaciones múltiples	125
TABLA 15 Correlación de Pearson entre las variables Sociodemográficas y los Factores de Leiter	125
TABLA 16 Correlación de Pearson entre las variables Laborales y los Factores de Leiter	126
TABLA 17 Correlación de Pearson entre las variables de Calidad de Vida y los Factores de Leiter	127
TABLA 18 Correlación de Pearson entre las variables Sociodemográficas y los Factores de la Escala de Satisfacción Laboral	127
TABLA 19 Correlación de Pearson entre las variables Laborales y los Factores de la Escala de Satisfacción Laboral	128
TABLA 20 Correlación de Pearson entre las variables de Calidad de Vida y los Factores de la Escala de Satisfacción Laboral	128
TABLA 21 Análisis de Consistencia Interna de la Escala de Satisfacción Laboral	129
TABLA 22 Análisis de Constancia Interna de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO)	130

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 Distribución porcentual del sexo de los sujetos	106
FIGURA 2 Distribución por edad	107
FIGURA 3 Distribución por carrera	107
FIGURA 4 Distribución por estado civil	108
FIGURA 5 Distribución de los sujetos que tienen o no hijos	109
FIGURA 6 Distribución porcentual del puesto que ocupan los sujetos	109
FIGURA 7 Distribución del tipo de trabajo	110
FIGURA 8 Distribución de la variable contacto con las personas	110
FIGURA 9 Distribución porcentual del número de trabajos que tienen los sujetos	111
FIGURA 10 Distribución de horas que trabajan los sujetos	111
FIGURA 11 Distribución de la variable antigüedad	112
FIGURA 12 Distribución de la variable tipo de organización	113
FIGURA 13 Distribución de la variable tipo de organización	113
FIGURA 14 Distribución de los participantes que fuman	114
FIGURA 15 Comparación entre las carreras de acuerdo a las Fases de Leiter	116
FIGURA 16 Comparación entre las carreras de acuerdo a su nivel de Satisfacción Laboral	117
FIGURA 17 Comparación entre las carreras de acuerdo a su nivel de Síndrome de Burnout	118