



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

“RELACIÓN DEL BURNOUT CON LA SATISFACCIÓN LABORAL
E INTENTO DE ABANDONO DEL EMPLEO EN
UNA EMPRESA MEXICANA”

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A N :

GÓMEZ RAMOS NAYELI MAGDALENA
GUERRERO ROSAS PAULINA
TERRAZAS FLORES BRENDA MONTSERRAT

DIRECTORA :

Dra. Juana Patlán Pérez

REVISOR:

Dr. Jesús Felipe Uribe Prado



MÉXICO D.F.,

2013



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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 mi familia, mamá y papá gracias por apoyarme en todo lo que he decidido hacer, por estar siempre a mi lado y demostrarme lo mucho que me aman, principalmente a ustedes y a mi hermano es a quienes dedico este logro profesional.

A mis amigos, no necesito escribir nombres porque cuando lean esto sabrán que se trata de ustedes, gracias por estar siempre conmigo en las buenas y en las malas, por escucharme, apoyarme y formar parte de las personas importantes en mi vida.

A mis compañeros de trabajo en Disur, gracias por su apoyo a mis tres hermanas laborales de reclutamiento y mis amigos de capacitación, que sin su ayuda no hubiera logrado concluir este proyecto.

A mi equipo de trabajo, a mi directora de tesis la Doctora Juana Patlán, por la paciencia y tiempo que nos brindó para poder realizar este trabajo. A mis amigas Brenda y Paulina porque pese a las dificultades que tuvimos, logramos llegar juntas a la meta, las quiero y admiro por el compromiso y amistad que demostraron a lo largo de este proyecto.

Y por último gracias a mi Universidad, por la formación que me dio a lo largo de estos años, puedo decir que soy orgullosamente azul y oro, orgullosamente UNAM.

Gracias a todos ustedes y a ese ser en el cual creo y sé que me cuida en todo momento.

Nayeli M. Gómez Ramos

AGRADECIMIENTOS

Principalmente quiero agradecer y dedicar este trabajo a mis padres por ser mi principal apoyo y motivación para lograr todos mis sueños y cumplir mis metas. Gracias Mamá Ena por tu paciencia, tus cuidados, tus desvelos, y todo tu apoyo para que yo pudiera ser una profesionista. Gracias a ti Tata por todos los sacrificios que tuviste que hacer para que yo pudiera convertirme en una licenciada, esta Tesis va dedicada principalmente para ustedes dos ya que han dado su vida para verme convertida en una profesionista ya que sin ustedes nunca lo hubiera logrado, es por esto que este logro no es solo mío es de los tres.

Agradezco a mis hermanas, Nayely y Araceli quienes son mi ejemplo a seguir, por demostrarme que se puede lograr todo lo que se quiera, basta con solo desearlo, por apoyarme en todas mis metas y aguantarme en mis malos ratos. A Sayuri y Stephy por darme alegría todos los días y ser un motivo para salir adelante.

Agradezco a mis compañeras de carrera y tesis Nayeli y Brenda por compartir esta experiencia conmigo y por el trabajo realizado para lograr nuestro propósito.

Agradezco a la Dra. Juana Patlán por su enseñanza y por guiarnos para poder realizar este proyecto, gracias por su paciencia, tiempo y disposición para apoyarnos en todo momento.

Finalmente agradezco a la Universidad Nacional Autónoma de México y a la Facultad de Psicología por ser mi segunda casa y por todas las experiencias y aprendizajes que me brinda.

Por ultimo agradezco a Dios a mis siete Ángeles que me cuidan y me dan la fuerza que necesito para enfrentar cada reto.

Paulina Guerrero Rosas.

Agradecimientos

A mi mamá Laura Flores, que siempre estás presente conmigo y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntas, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí.

A mi papá Pedro Terrazas, por ser un gran soporte en mi carrera, estando siempre a mi lado en los momentos difíciles y en mis logros.

A mi Tía Adriana quien más que tía ha sido mi mejor amiga, quien me ha apoyado en todo momento y sobre todo ha sabido corregir mis errores. A mi mamá Martha por siempre estar al pendiente de mí y brindarme su confianza y su amor.

A mis hermanos Diego, Pedro y Mauricio por los momentos felices, gracias por estar conmigo y animarme siempre.

Agradezco mis amigas, Paulina y Nayeli, porque juntas hemos hecho realidad este sueño, por esta amistad que tenemos que nos ha permitido ver culminado con éxito este gran proyecto.

A la Dra. Juana Patlán Pérez, por la orientación, ayuda y paciencia que nos brindó para la realización de esta Tesis.

Brenda M. Terrazas Flores

ÍNDICE

RESUMEN.....	1
INTRUDUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I. PSICOLOGÍA DE LA SALUD OCUPACIONAL.....	5
1.1. Salud Ocupacional.....	6
1.2. Definición de la Psicología de la Salud Ocupacional.....	8
1.3. Psicología de la Salud Ocupacional desde una perspectiva psicosocial.....	9
1.4. Modelos de Psicología de la Salud Ocupacional.....	10
1.4.1. Modelo de demandas- recursos laborales.....	10
1.4.2. Modelo de control exógeno (laboral) / endógeno (personal).....	11
1.5. Factores Psicosociales que afectan la salud de los trabajadores.....	12
1.5.1. Factores Psicosociales en el trabajo.....	13
1.5.2. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo.....	15
1.5.3. Riesgos y accidentes de Trabajo.....	17
1.6. Problemáticas de la Salud Ocupacional.....	19
CAPÍTULO II. SÍNDROME DE DESGASTE OCUPACIONAL (BURNOUT).....	21
2.1. Definición de Burnout.....	21
2.2. Diferencia entre Estrés y Burnout.....	22
2.3. Modelos y Teorías del Burnout.....	24
2.3.1. Perspectiva clínica del Burnout.....	24
2.3.2. Perspectiva psicosocial del Burnout.....	25
2.3.3. Modelo Tridimensional de Burnout.....	29
2.3.4. Modelo de burnout de Edelwich y Brodsky (1980).....	30
2.3.5. Modelo de burnout de Gil Monte (2005).....	32
2.3.6. Modelo de Price y Murphy (1984).....	32
2.4. Medición del Burnout.....	34
2.5 Factores determinantes del Burnout.....	36

2.5.1. Características propias del trabajo.....	37
2.5.2. Factores Psicosociales.....	39
2.5.3. Factores Individuales.....	41
2.6. ¿A quienes afecta el Burnout?.....	41
2.7. Consecuencias del Burnout.....	43
2.8. Burnout e Intención de Abandono del Empleo.....	44
2.9. Burnout y Satisfacción Laboral.....	46
CAPÍTULO III. ROTACIÓN LABORAL.....	47
3.1. Definición de Rotación Laboral.....	47
3.2. Clasificación de la Rotación Laboral.....	48
3.3. Medición de la Rotación Laboral.....	49
3.4. Enfoques Teóricos de la Rotación Laboral.....	50
3.5 Factores Asociados a la Rotación Laboral.....	53
3.5.1. Contrato Psicológico.....	54
3.6. Factores asociados a la retención o permanencia del empleo.....	57
3.7. Consecuentes de la Rotación Laboral.....	59
CAPÍTULO IV. INTENCIÓN DE ABANDONAR Y PERMANECER EN EL EMPLEO.....	61
4.1. Definiciones de Intención de Abandono del Empleo e Intención de Permanecer en el Empleo.....	62
4.1.1. Intención de Abandono del Empleo.....	62
4.1.2. Intención de Permanecer en el Empleo.....	63
4.2. Escalas de medición de Intención de Abandono del Empleo.....	64
4.3. Factores que influyen en el Abandono y Permanencia del Empleo.....	65
4.4. Consecuencias del Intento de Abandono del Empleo.....	66
CAPÍTULO V. SATISFACCIÓN LABORAL.....	73
5.1. Definición de Satisfacción Laboral.....	73
5.2. Diferencias entre Satisfacción Laboral y Motivación.....	75

5.3. Factores que influyen en la Satisfacción Laboral.....	76
5.3.1. Factores del trabajo asociados a la Satisfacción Labora.....	76
5.3.2. Factores individuales asociados a la Satisfacción Laboral.....	78
5.4. Teorías de la Satisfacción Laboral.....	79
5.4.1. Teoría de la Influencia Social de Slancik y Pfeffer.....	80
5.4.2. Teoría de la Discrepancia de Locke.....	80
5.4.3. Teoría de la Equidad.....	80
5.4.4. Teoría Bifactorial de Herzberg.....	81
5.5. Medición de la Satisfacción Laboral.....	81
5.6. Consecuencias de la Satisfacción Laboral.....	83
CAPÍTULO VI METODOLOGÍA.....	85
6.1. Planteamiento del problema.....	85
6.2. Preguntas de investigación.....	86
6.3. Justificación.....	87
6.4. Objetivos.....	89
6.5. Hipótesis.....	90
6.6. Variables.....	90
6.6.1. Burnout.....	91
6.6.2. Satisfacción Laboral.....	91
6.6.3. Intento de Abandono del Empleo.....	92
6.6.4. Variables Clasificadoras.....	92
6.7. Muestra.....	93
6.8. Tipo de Investigación.....	93
6.9. Contexto y Escenario.....	94
6.10. Instrumentos de Medición.....	94
6.11. Procedimiento.....	98
6.12. Análisis de Datos.....	99
CAPÍTULO VII. RESULTADOS.....	101
7.1. Descripción sociodemográfica de la muestra.....	101
7.2. Construcción, validez y confiabilidad de la Escala de Intención de Abandono del	

Empleo.....	105
7.3 Confiabilidad de Instrumentos.....	118
7.4. Descripción de las variables Burnout, Satisfacción Laboral e Intención de Abandono del Empleo.....	119
7.4.1. Niveles de Burnout.....	119
7.5. Relación del Burnout y variables sociodemográficas.....	120
7.5.1. Relación del Burnout y variables sociodemográficas: Resultados del análisis t–Student.....	121
7.5.2. Resultados del Burnout y variables sociodemográficas: Resultados del análisis de varianza (ANOVA).....	127
7.5.3. Correlación de Pearson para burnout y variables sociodemográficas.....	130
7.6. Relación de la Satisfacción Laboral y variables sociodemográficas.....	132
7.6.1. Relación de la Satisfacción Laboral y variables sociodemográficas: Resultados del análisis t- Student.....	133
7.6.2. Relación de la Satisfacción Laboral y variables sociodemográficas: Resultados del análisis de varianza (ANOVA).....	135
7.6.3. Correlación de Pearson para Satisfacción Laboral y variables sociodemográficas.....	137
7.7 Relación de Intención de Abandono del Empleo y Variables Sociodemográficas	138
7.7.1. Relación de Intención de Abandono del Empleo y Variables sociodemográficas: Resultados del análisis t-Student.....	139
7.7.2. Relación de Intención de Abandono y variables sociodemográficas: Resultados del análisis de varianza. ANOVA.....	141
7.7.3. Correlación entre Intención de Abandono del Empleo y variables sociodemográficas.....	142
7.8. Relación entre Burnout y Satisfacción Laboral.....	143
7.9. Relación entre Burnout e Intención de Abandono del Empleo.....	153
7.10. Relación entre Satisfacción Laboral e Intención de Abandono del Empleo.....	155
7.11. Relación de la Satisfacción Laboral y el Burnout con la Intención de Abandono del Empleo: Resultado del análisis de Regresión Lineal Múltiple...	161

CAPÍTULO VIII. DISCUSIÓN.....	165
CAPÍTULO IX. CONCLUSIÓN.....	173
CAPÍTULO X. LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES.....	175
10.1. Limitaciones.....	175
10.2. Recomendaciones.....	175
REFERENCIAS.....	179
ANEXOS.....	189

RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue conocer la relación existente entre burnout, la satisfacción laboral y la intención de abandono del empleo; así como la relación de cada una de estas variables con variables sociodemográficas. La investigación se llevó a cabo con una muestra no probabilística de 305 trabajadores de la empresa DISUR. Para medir nuestras variables se utilizaron tres instrumentos: EMEDO (Uribe, 2010) para burnout, el Inventario de Satisfacción Laboral (García y López, 2002) y el instrumento de Intención de Abandono del empleo que fue elaborado para esta investigación. Para el análisis de los datos se llevaron a cabo análisis t- student, ANOVA y correlación de Pearson para determinar si existe relación estadísticamente significativa entre las variables. Los resultados de esta investigación indicaron que efectivamente existe relación entre las variables burnout, satisfacción laboral e intención de abandono del empleo. El burnout influye en la satisfacción laboral y a su vez estas dos influyen en que el personal tenga la intención de abandonar su empleo.

INTRODUCCIÓN

El Síndrome de Burnout o síndrome de desgaste ocupacional ha sido estudiado desde hace más de treinta años, pero anteriormente se pensaba que era más común en personas que se dedicaban al trabajo que requería contacto directo con el público, por ejemplo los médicos, actualmente son pocos los estudios que hablan de la presencia de burnout en otras profesiones, donde se ha demostrado que existe pero su investigación aún es escasa.

La satisfacción laboral en los trabajadores ha sido abordada por la psicología laboral, debido al interés que ésta tiene por mejorar la relación entre los empleados y la organización. El estudio de la satisfacción laboral es importante ya que los sentimientos y actitudes que el empleado tenga hacia su trabajo los harán reaccionar de diversas maneras y dichas reacciones influirán positiva o negativamente en los resultados organizacionales.

En cambio el intento de abandono del empleo ha sido poco estudiado, consideramos que es un tema de interés debido a que la rotación de personal implica altos costos para las empresas, desde el proceso de reclutamiento, contratación, capacitación, etc. representan pérdidas para las empresas, costos que se pueden reducir si se hace un intento por disminuir la rotación de personal.

El objetivo de esta investigación es conocer la relación que pudiera existir entre Burnout y la intención de abandonar el empleo, así como la relación de los factores de la satisfacción laboral que pueden provocar el intento de abandono del trabajo, pues de esta forma las empresas pueden

trabajar sobre estos puntos, reducir la rotación y por lo tanto también los gastos que este proceso implica.

Este trabajo consta de 10 capítulos en los cuales se abordarán las variables de estudio, Burnout, Satisfacción Laboral e Intención de Abandono del empleo, comenzando por el capítulo de salud ocupacional, en donde se engloba el estudio de estas variables. Seguido de los capítulos II, III, IV y V en donde se explican a detalle cada una de las variables de la investigación. En el capítulo VI se explica la Metodología de la Investigación, en el capítulo VII se exponen los resultados obtenidos de la investigación y por último en los capítulos VIII, IX y X se presentan la discusión, conclusiones, limitaciones que se obtuvieron de la investigación.

CAPÍTULO I

PSICOLOGÍA DE LA SALUD OCUPACIONAL

Desde el origen del hombre y ante la necesidad de alimentarse y sobrevivir, nació el trabajo y junto a éste, sus riesgos de enfermedad o incluso la muerte de los trabajadores.

La salud en general, es un estado de bienestar total que incluye el bienestar físico, mental y social, no se refiere a la mera ausencia de enfermedad o trastorno (OMS 1948, citado por Salanova, 2009). Debido a que el individuo es un ser equilibrado, si en alguno de estos aspectos llegara a fallar, estaría afectando a los demás y su rendimiento no sería el mismo.

El término salud se utiliza como un concepto positivo que incluye tanto recursos físicos, como sociales y personales. Va más allá del estudio de los conceptos clásicos de la gestión de recursos humanos y se adentra en temas emergentes como es la necesidad de vincular la vida laboral con la privada (Salanova, 2009).

La salud en el lugar de trabajo puede garantizar un equilibrio flexible y dinámico entre el cumplimiento de los objetivos institucionales, por una parte, y las capacidades y necesidades de la salud de los trabajadores, por otra.

1.1 Salud Ocupacional.

La salud ocupacional se considera una actividad multidisciplinaria ya que utiliza tanto a las ciencias naturales como a las sociales. Por lo tanto, la Salud Ocupacional, es el resultado de un trabajo en conjunto donde intervienen profesionales en medicina ocupacional, enfermería ocupacional, higiene industrial, seguridad, ergonomía, psicología organizacional, epidemiología, toxicología, microbiología, estadística, legislación laboral, terapia ocupacional, organización laboral, nutrición y recientemente, promoción de la salud (Gomero, Zevallos y Llapyesan, 2006).

En 1986, algunos expertos en salud definieron a la salud ocupacional como el conjunto de conocimientos científicos y de técnicas destinadas a promover, proteger y mantener la salud y el bienestar de la población laboral, a través de medidas dirigidas al trabajador, a las condiciones y ambiente de trabajo y a la comunidad, mediante la identificación, evaluación y control de las condiciones y factores que afectan la salud y el fomento de acciones que la favorezcan (Gomero et al., 2006).

La Salud Ocupacional a nivel mundial es considerada como un pilar fundamental en el desarrollo de un país, siendo la salud ocupacional una estrategia de lucha contra la pobreza sus acciones están dirigidas a la promoción y protección de la salud de los trabajadores y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales causadas por las condiciones de trabajo y riesgos ocupacionales en las diversas actividades económicas (OPS- PERU).

Las condiciones sociales y materiales en que se realiza el trabajo pueden afectar el estado de bienestar de las personas en forma negativa. Los daños a la salud más evidentes y visibles son los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales.

En el año de 1950, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), definieron la Salud Laboral como la actividad que tiene como finalidad fomentar y mantener el más alto nivel físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, prevenir todo daño a la salud de estos por las condiciones de su trabajo, protegerlos en su empleo contra los riesgos para la salud y colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas (Benavides, Ruíz y García, 1997).

Desde hace muchos años ha surgido el interés en el estudio de la relación entre trabajo y salud, pero se debe tener en cuenta que esta es una relación bidireccional, tanto positiva como negativa, esto es que el trabajo influye sobre la salud y a la inversa la salud sobre el desempeño de algún trabajo y no todo son características negativas, también presenta características positivas principalmente a nivel personal y social, como relacionarse con otras personas, adquirir una identidad social, etc. (Benavides et al., 1997).

Una relación positiva se presenta cuando el trabajador tiene una retribución económica, que contribuye a que se realice como persona y adquirir seguridad personal y familiar, pero para lograr esto se tendrá que sentir involucrado en su trabajo, pues cuando presenta dificultades para definir sus actividades, no tendrá una visión clara que le permita darse cuenta de cuál es el papel

que desempeña para la obtención del producto final. Los efectos negativos se verán reflejados en la productividad, la calidad del trabajo, el bienestar del trabajador, etc. Recientemente se habla de efectos negativos de naturaleza psicosocial por ejemplo, el grado de autonomía en la realización de tareas, relaciones con los compañeros de trabajo, funciones y responsabilidades, adaptación de acuerdo a la preparación y exigencias del trabajo, todas estas exigencias son las causantes de una sobrecarga psíquica que repercuten en la salud del trabajador (Benavides et al, 1997).

1.2 Definición de la Psicología de Salud Ocupacional.

La Psicología de la Salud Ocupacional se refiere a la aplicación de la psicología para mejorar la calidad de vida laboral y proteger y promover la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores. La Academia Europea de Psicología de la Salud Ocupacional la define como la aplicación de los principios y prácticas de la psicología aplicada a los problemas de la salud ocupacional: el estudio de los aspectos psicológicos, sociológicos y organizacionales de la dinámica de la relación entre el trabajo y la salud (NIOSH, 2007; citado por Juárez, 2007).

La Psicología de la Salud Ocupacional ve más allá de la relación del proceso y las consecuencias, se enfoca en el empleado, el clima social del trabajo y el ambiente intra y extra organizacional. El objetivo del estudio de la salud ocupacional es la mejora de la calidad de vida laboral, y proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores (Salanova, 2009).

1.3 Psicología de la Salud Ocupacional desde una perspectiva psicosocial.

Para trabajar con eficiencia, es necesario estar en buenas condiciones de salud, pero desafortunadamente en muchas ocasiones, el trabajo contribuye a deteriorar la salud del individuo al exponerlo a diferentes factores de riesgo que favorecen la aparición de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, los cuales influyen en el estado y la capacidad tanto física como mental y en el proceso productivo del individuo.

Los programas de salud ocupacional desarrollados por las organizaciones les proporcionan los medios adecuados para promover y mantener un alto nivel de bienestar, físico, mental y social del trabajador, durante su vida laboral y extra laboral y de esta manera protegerlo contra los riesgos que puedan afectar su salud dentro y fuera del trabajo (Ruíz, 1987; citado por Salanova, 2009).

Por otra parte el cuidado del trabajador es tanto o más importante que el mantenimiento del equipo inanimado ya que el ser humano es un elemento más sensible y susceptible a ser afectado por los riesgos que se originan en su vida laboral, riesgos que pueden afectar su bienestar físico, mental y social, que inevitablemente afectan su vida laboral y por consiguiente influyen en su rendimiento en el trabajo (Ruíz, 1987).

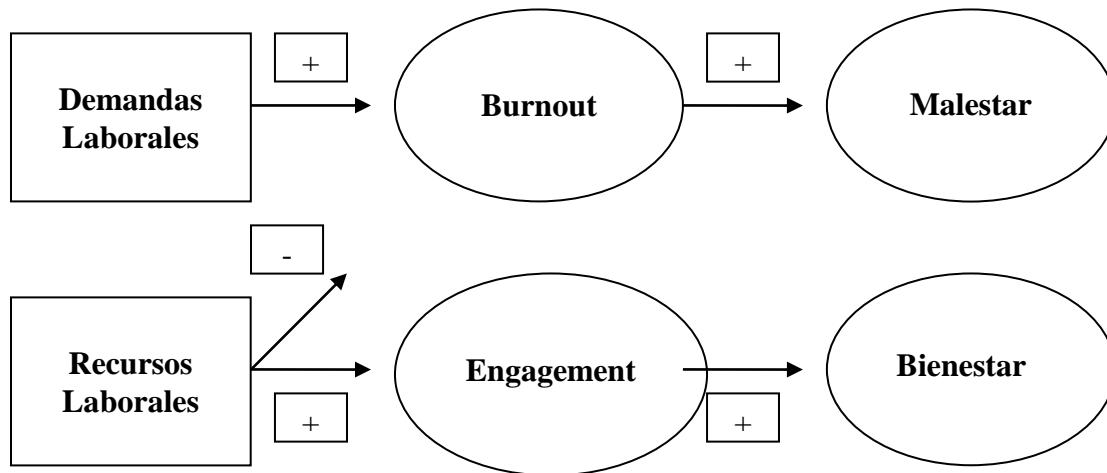
1.4 Modelos de la Psicología de la Salud Ocupacional

Existen algunos modelos que explican los factores que pueden repercutir en la salud ocupacional. Consideramos que es importante el estudio de dichos modelos ya que de esta forma podemos identificar los factores que afectan ya sea de forma positiva o negativa al individuo y la organización.

1.4.1 Modelo de demandas-recursos laborales

El modelo de Demandas-Recursos Laborales (DRL) desarrollado por el equipo de investigación PAGO-GROUP que es dirigido por los profesores Filmar Schaufeli y Arnold Bakker, como se muestra en la figura 1, menciona que independientemente del tipo de ocupación, las características del ambiente de trabajo pueden tener consecuencias sobre la salud psicosocial y pueden dividirse en dos categorías denominadas demandas y recursos. Por un lado, las demandas laborales tienen un carácter negativo y se definen como aquellos aspectos físicos, psicológicos, sociales y organizacionales que requieren del trabajador un esfuerzo físico y psicológico. Por otra parte, los recursos laborales se refieren a aquellos aspectos, físicos, psicológicos, sociales u organizacionales del trabajo que son funcionales en el logro de metas laborales, reducen las demandas laborales y estimulan el crecimiento y desarrollo del personal (Salanova, 2009).

Proceso de deterioro



Proceso de motivación

Figura 1. Modelo de demandas-recursos laborales (Filmar Schaufeli y Arnold Bakker, citado por Salanova, 2009).

1.4.2 Modelo de control exógeno (laboral) / endógeno (personal)

En la figura 2, se muestra el modelo de control exógeno (laboral) / endógeno (personal), el cual menciona que la percepción del control del trabajo puede ser interna, con dos ejes de la personalidad, por un lado se encuentra el control emocional que se refiere a la capacidad de regular las emociones negativas como el enojo y la hostilidad, por otro lado la autoeficiencia laboral, que es la capacidad de generar creencias positivas del entorno. La percepción del control también puede tener una fuente externa, la cual se dirige sobre tres ejes: la carga de trabajo, que se refiere a las exigencias en cuanto a tiempo y cantidad de trabajo, la utilización de habilidades y autonomía y la seguridad que consiste en la certidumbre de conservar el empleo.

A partir de la interacción entre estos dos tipos de control, endógeno y exógeno, surge un proceso de tensión que alterará la salud y puede tener consecuencias negativas como el burnout o positivas como el entusiasmo laboral.

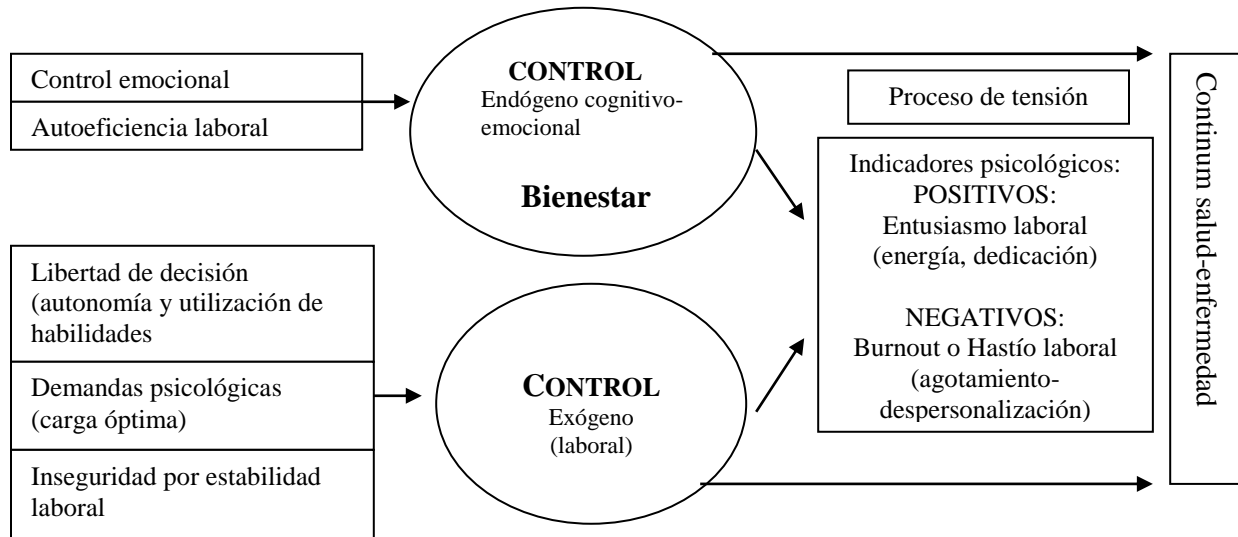


Figura 2. Modelo propuesto: percepción de control endógeno/exógeno (PECEE), (Citado por Uribe, 2008).

1.5 Factores psicosociales que afectan la salud de los trabajadores

En 1984 el Comité Mixto de la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo (OIT-OMS, 1984) examinó de forma sistemática los progresos en la investigación de los factores psicosociales en la salud de los trabajadores; concluyó que tales factores representan diversos y variados aspectos de orden psicológico y social que influyen de manera importante en la salud y el rendimiento laboral, por ello se recomendó su estrecha vigilancia y prevención en los centros de trabajo a nivel mundial (Juárez, 2007).

1.5.1 Factores Psicosociales en el Trabajo.

Los factores psicosociales en el trabajo son interacciones entre el trabajo, el ambiente, la satisfacción en el empleo y condiciones de la organización por una parte, y por la otra las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, las cuales influyen en la salud y el rendimiento (OIT-OMS 1984; citado por Uribe, 2008).

Los factores psicosociales en el trabajo como se muestra en la Figura 3, se refieren a interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, las condiciones de la organización y las capacidades del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo lo cual a través de sus percepciones y experiencias pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (OIT-OMS, 1984).

El equilibrio entre las condiciones de trabajo y factores humanos, provoca sentimientos de confianza respecto al trabajo, aumenta la motivación, capacidad de trabajo, la satisfacción y mejora la salud. La interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos del trabajador pueden conducir a perturbaciones emocionales, problemas del comportamiento que presenten riesgos adicionales de enfermedades mentales y físicas (OIT-OMS, 1984).

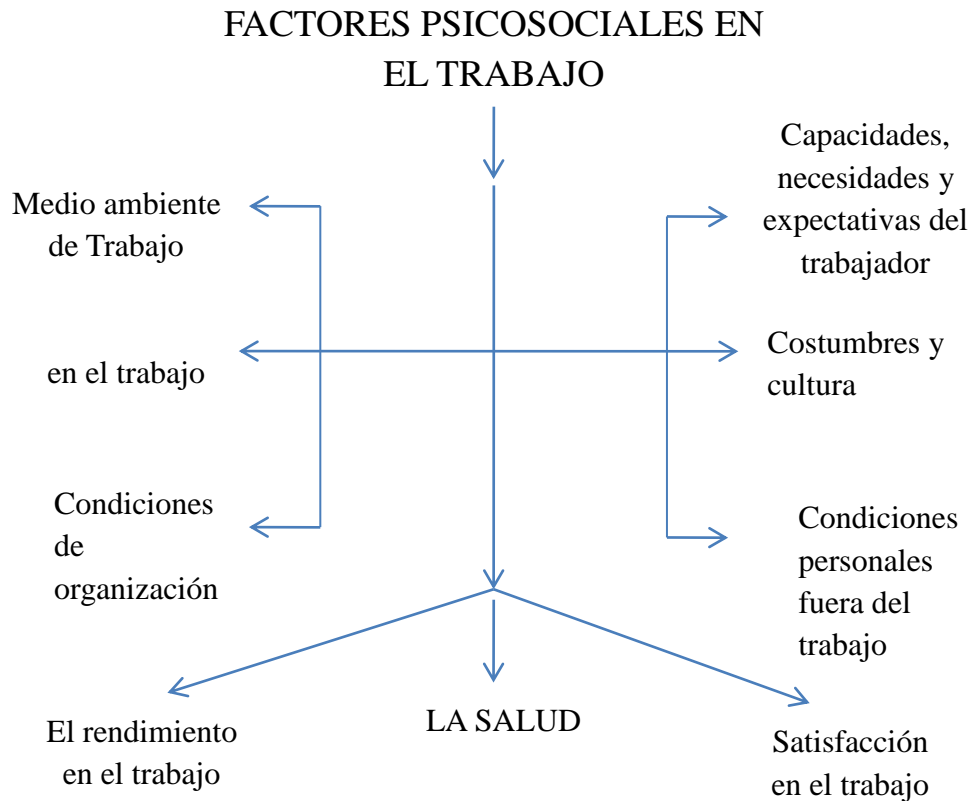


Figura 3. Factores psicosociales en el trabajo (OIT-OMS, 1984).

Se han identificado en numerosos estudios una serie de factores psicosociales potencialmente negativos vinculados a la salud.

- 1) Medio ambiente físico en el trabajo: Hace referencia a las condiciones de trabajo, algunos trabajadores mencionan frecuentemente el ruido, las condiciones térmicas, las vibraciones y los agentes químicos como causantes de estrés. Muchos estudios confirman que la salud física peligra cuando el medio de trabajo deshumaniza a la persona por una combinación de factores que exponen a riesgos físicos y mentales (Cox, 1980).

- 2) Factores propios de la tarea: Se refiere a la sobre carga de trabajo, la cual puede ser cuantitativa cuando hay demasiado que hacer o cualitativa cuando el trabajo es demasiado difícil (OIT-OMS, 1984).
- 3) Organización del tiempo de trabajo: Se refiere a la duración del trabajo ya que dicha duración está vinculada a las estructuras del sueño vigilia, a la participación social y en general al estrilo de vida de la población y evidentemente repercute en la salud.
- 4) Función de los trabajadores: Cuando la función del trabajador es ambigua, es contradictoria o hay oposición entre las diferentes exigencias del trabajo puede ser una causa de estrés.
- 5) Relaciones en el medio de trabajo: Se refiere a la relación entre el trabajador y sus colegas, superiores y subordinados y el apoyo social que le prestan los mismos. Caplan y sus colaboradores (1975) observaron que las tensiones profesionales se atenúan cuando el trabajador se siente apoyado socialmente por sus compañeros (OIT-OMS, 1984).

1.5.2 Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo.

La salud puede presentar varios factores de riesgo, dependiendo del contexto en el que se le ubique, por ejemplo: en la estructura social, hábitos personales, la genética y el entorno laboral, entre otros. Sin embargo, a interacción de estos factores en los distintos contextos es la causante de que la salud se vea alterada.

Por otra parte, para Parra (2003) los daños a la salud por efecto del trabajo resultan de la combinación de diversos factores y mecanismos. Para este autor existen tres tipos de factores de riesgo que son:

- 1) Factores materiales de riesgo: los cuales van a depender de características materiales del trabajo, independientes de las personas que usen los elementos de trabajo. Por ejemplo: materiales, máquinas y herramientas muy pesadas o de mucho volumen, las superficies pueden ser cortantes e irregulares, los pisos húmedos, resbalosos y/o en mal estado, locales mal iluminados, ausencia de normas de trabajo seguro; falta de elementos de protección personal y de maquinaria segura o en buen estado, las características de temperatura, humedad, ventilación, composición del aire ambiental, etc. son factores que influyen en accidentes y enfermedades.
- 2) Factores sociales de riesgo: Este tipo de factores son aportados por los mismos trabajadores, dentro de ellos se consideran aspectos individuales de las personas: cuánto han aprendido y son capaces de aplicar adecuadamente para realizar su trabajo, edad, sexo, actitud hacia el trabajo y actitud frente al riesgo.
- 3) Riesgo dependiente de la organización del trabajo y de las relaciones laborales. Este tipo de factores se determina en la relación con otras personas y pueden ser determinantes del daño a la salud. Por ejemplo: una jornada extensa (o un ritmo acelerado) puede resultar en fatiga del trabajador que se ve así expuesto a una mayor probabilidad de accidentarse, los excesivos niveles de supervisión y vigilancia pueden terminar por desconcentrar al

trabajador de su tarea, la falta de claridad de las órdenes de trabajo y la coherencia entre los distintos niveles de mando. De las relaciones de trabajo, un factor determinante puede ser el salario ya que los bajos salarios, además de producir descontento y poca adhesión al trabajo (lo que lleva a descuidar las normas), inducen al trabajador a prolongar su jornada en horas extra que resultan en fatiga y menor capacidad de responder a eventualidades.

1.5.3 Riesgos y Accidentes de trabajo

El accidente de trabajo se define como la concreción o materialización de un riesgo en un suceso imprevisto que interrumpe o interfiere la continuidad del trabajo que puede suponer un daño para la persona o la propiedad (Mora, 2005).

En toda situación de trabajo pueden identificarse factores de riesgo susceptibles de provocar daños a la salud de personas que trabajan. Llamemos situación de trabajo a todo entorno físico determinado en el que en algún momento se encuentran personas que están trabajando. (Benavides, 2000)

Los accidentes ocurridos en los centros de trabajo y provocados por suelos en malas condiciones escaleras y andamios no adecuados, bienes de equipo fuera de sitio, e instalaciones insuficientemente mantenidas entre otros son estudiados por la seguridad en el trabajo bajo la denominación de “riesgos de los lugares de trabajo” (Benavides, 2000).

El lugar de trabajo es el área en donde se desarrolla la actividad laboral, esta no se refiere solo a controlar una máquina, realizar mantenimiento etc. si no también al periodo de descanso, ponerse el uniforme, ir a dependencias administrativas, cualquier sitio en donde esté presente un trabajador es un lugar de trabajo (Benavides, 2000).

Identificar los factores de riesgo es sin duda el paso más importante del proceso de evaluación ya que solo podrán ser evaluados y corregidos aquellos factores de riesgo que hayan sido previamente identificados (Benavides, 2000).

Mora (2005) clasifica los factores de riesgo laboral en los siguientes grupos:

- Factores o condiciones de seguridad: Este grupo incluye las condiciones materiales como pasillos, superficies de tránsito, vehículos de transporte, instalaciones eléctricas etc.
- Factores de origen físico, químico y biológico: En este grupo se incluyen los contaminantes o agentes físicos, ruidos, vibraciones, iluminación etc.
- Factores derivados de las características del trabajo: Incluye las exigencias que la tarea impone al individuo que la realiza asociados a cada tipo de actividad y determinantes de la carga de trabajo tanto física como mental de cada tipo de tarea pudiendo dar lugar a la fatiga.
- Factores derivados de la organización de trabajo: Se incluyen los factores de organización temporal como, jornada de trabajo, turno, ritmo de trabajo etc. y factores dependientes de la tarea como complejidad, monotonía, automatización iniciativa etc.

1.6. Problemáticas de la Salud Ocupacional

Los problemas de la Salud Ocupacional se ven reflejadas en factores psicosociales laborales emergentes como el síndrome de *burnout* (agotamiento emocional), *mobbing* (acoso psicológico), *presentismo* (disfunción en el trabajo), *karoshi* (muerte súbita) y fatiga laboral, entre otros aspectos relacionados al estrés y la salud mental en el trabajo, están asociados a diversos problemas de salud crónicos tales como las enfermedades metabólicas y cardiovasculares que han representado grandes problemas de salud pública en todo los países industrializados (Juárez, 2007).

La OIT (1984 citado por Uribe 2008) menciona que cuando las condiciones de trabajo y los factores humanos están en equilibrio el trabajo crea sentimientos de confianza, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, la satisfacción y mejora la salud, y un desequilibrio produciría una mala adaptación.

En una encuesta realizada en el 2004 se encontró que el 82% de los mexicanos tienen miedo de perder su empleo en los próximos 6 meses, la inseguridad en el empleo y otros factores psicosociales influyen en la salud mental y cardiovascular en los empleados de organizaciones de servicio humano en México (Juárez, 2007; citado por Uribe, 2008).

De acuerdo a lo que hemos revisado la psicología de la salud ocupacional engloba variables que repercuten en el trabajador y la organización, tales como el burnout, la satisfacción laboral y el intento de abandono del empleo, las cuales abordaremos en los siguientes capítulos.

CAPÍTULO II

SÍNDROME DE DESGASTE OCUPACIONAL (BURNOUT)

2.1 Definición de Burnout

El síndrome de burnout fue descrito por primera vez por Freudenberger en los años setenta como un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o de relación, que no produce el refuerzo esperado (López, Rodríguez, López, Peralta y Murguía, 2006).

Moreno y Aragonés (1990; citado por De los Ríos, Ocampo, Landeros, Ávila y Tristán. 2007) definen el término de burnout como un tipo de estrés laboral e institucional generado específicamente, en aquellas profesiones donde existe una relación constante e intensa que, por lo regular, ofrecen algún tipo de servicios y ayuda.

Gil Monte y Peiró, 1997 (citado por Tonon, 2003) definen el síndrome de Burnout como una respuesta a la estresante situación laboral crónica, que se produce principalmente en aquellas profesiones que se dedican a la prestación de servicios, ya que el objetivo de estas es satisfacer las necesidades del usuario, caracterizadas por el contacto directo con las personas a las que se dedica el trabajo.

Por otra parte, Pines y Aronson, (1988; citado en Mingote, 1998) proponen una definición más amplia, no restringida a las profesiones de ayuda, el 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 de energía, fatiga crónica, debilidad 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 hacia la vida misma (Ramírez y Rangel, 2005).

El burnout, también llamado desgaste ocupacional, se puede definir como un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por la implicación a lo largo del tiempo en situaciones que son emocionalmente demandantes (Harrison, 1999, citado por Moreno, Garrosa y Rodríguez 2009).

2.2 Diferencia entre estrés y Burnout

Ivancevich y Matteson (1992, citado por Moreno, 2007) se refieren al estrés como una respuesta adaptativa mediada por las características individuales y por los procesos psicológicos la cual a su vez es consecuencia de una acción, de una situación o evento externo que plantea a la persona demandas físicas y psicológicas.

Se considera que una persona está sometida a estrés cuando hace frente a demandas ambientales que piensa que sobrepasan sus recursos de manera que el individuo percibe que no puede darles una respuesta afectiva. En este tipo de situaciones la persona emite una respuesta que consiste en un importante incremento de la actividad fisiológica y cognitiva del organismo (Quiros y Labrador, 2006).

Para Maslach y Jackson (1981, citado por Quiros y Labrador, 2006) el síndrome de burnout es una respuesta inadecuada al estrés emocional crónico.

Por otra parte Ramírez y Rangel, (2005) sostiene que el estrés es para el ser humano un movilizador de energía que lo incita a la acción. Sin embargo, cuando el estrés se torna excesivo, el individuo puede pensar que su trabajo ya no tiene sentido, encontrándose una discrepancia entre lo que la persona percibe como sus habilidades y recursos y lo que supone le demandan esos eventos. Por ello se puede decir que el estrés por sí mismo no causa burnout, pero si es un factor relevante para el desarrollo del mismo.

Con el paso del tiempo se ha tratado de diferenciar el término estrés del burnout, para Maslach (2009) una diferencia está en que el estrés puede tener efectos negativos y positivos y surge de un desequilibrio entre las demandas ambientales y la capacidad de respuesta del individuo. Mientras que el burnout generalmente se convierte en algo que conlleva principalmente efectos negativos.

Además de que a diferencia de las reacciones de estrés agudo que se desarrollan en respuesta a incidentes críticos específicos, el burnout es una reacción a la constante acumulación de estresores ocupacionales en curso. Con el burnout el énfasis se encuentra más en el proceso de erosión psicológica y en los resultados psicológicos y sociales a esta exposición crónica que en los resultados físicos (Maslach, 2009).

2.3 Modelos y Teorías de Burnout

A partir de la definición de burnout dada por Freudenberguer se han presentado teorías que pretenden explicar el fenómeno y han sido dos las principales perspectivas, por un lado la perspectiva clínica y por el otro la perspectiva psicosocial (Tonon, 2003).

La perspectiva clínica es la encargada de dar una explicación orientada al diagnóstico y la psicosocial se orienta a explicar el burnout, su etiología y desarrollo (Gil-Monte, 2005). La perspectiva clínica aborda al burnout partiendo de que es un estado producto del estrés, mientras que la perspectiva psicosocial lo define como un proceso dinámico, que se presenta por la interacción de características del ambiente de trabajo y las propias del individuo. Estas teorías explicativas se consideran los marcos de referencia a partir de las cuales surgen los modelos que explican el burnout (Tonon, 2003).

2.3.1. Perspectiva clínica del Burnout

Desde la perspectiva clínica al burnout se le considera un estado mental negativo, que surge como consecuencia del estrés laboral (Gil-Monte, 2005). Una crítica a dicha perspectiva es que ésta no resulta de utilidad para la comprensión y prevención del burnout. La siguiente tabla fue tomada de Tonon (2003), en el cual se presentan a los principales autores y su conceptualización del burnout a partir de dicha perspectiva.

Tabla 1. Perspectiva Clínica del burnout. Maslach, C. y Jackson, S. (1986 citado por Tonon, 2003).

Autor	Año	Conceptualización del burnout desde la perspectiva clínica
Freudenberg	1974	Estado de agotamiento, decepción y pérdida de interés como consecuencia del trabajo cotidiano en la prestación de servicios y ante expectativas inalcanzables.
Fischer	1983	Estado resultante del trauma narcisista que lleva a la disminución en la autoestima.

2.3.2 Perspectiva psicosocial del Burnout

Esta perspectiva ha ayudado a conocer el desarrollo de este síndrome, a través de varias etapas por las cuales va pasando el individuo que lo presenta, de esta forma se puede detectar y emplear la estrategia de afrontamiento, pues de lo contrario traerá graves consecuencias como el abandono del trabajo o de la misma profesión (Gil-Monte, 2005). En la siguiente tabla se muestra la conceptualización del burnout que tienen algunos autores de la perspectiva psicosocial.

Tabla 2. Perspectiva psicosocial del burnout (Tonon, 2003).

Autor	Año	Conceptualización del burnout desde la perspectiva psicosocial
Harrison	1983	Las personas que trabajan en profesiones de servicios están motivadas para ayudar a las demás. Si en su contexto laboral existen factores que obstaculizan su tarea y no la dejan conseguir sus objetivos, esto afecta su esperanza de conseguirlos y con el tiempo se genera el burnout, que retroalimenta negativamente su motivación para ayudar.
Pines y Aronson	1988	Proceso de desilusión en una persona altamente motivada por su trabajo, que se caracteriza por fatiga emocional, física y mental, sentimientos de inutilidad, impotencia, sentirse atrapado y baja autoestima.

Los modelos presentados anteriormente de la perspectiva psicosocial se clasifican en tres grupos y cada uno de ellos presenta modelos que tratan de explicar las causas que originan el burnout:

- Teorías sociocognitivas del yo: Basadas en autores como Albert Bandura, quien sostiene que las cogniciones de los individuos van a influir en lo que perciben o hacen y se modifican cuando ellos realizan ciertas acciones y a su vez acumulan consecuencias observadas en los demás, la creencia o seguridad del individuo de sus capacidades es el factor que determinará el empeño que este pondrá para conseguir sus objetivos, y se determinarán acciones emocionales como depresión o estrés que acompañan a la acción.
- Teorías del intercambio social: Estas se basan en la teoría de la equidad propuesta por Buunk y Schaufeli (1993) y la teoría de conservación de recursos que surge del modelo de Hobfoll y Fredy (1993, citado por Monte y Peiró, 1999). Esta teoría propone que el síndrome de quemarse

por el trabajo como se le ha denominado, surge por las percepciones de falta de equidad o falta de ganancia, que se presenta en el sujeto por la comparación social cuando establece relaciones interpersonales. Cuando el sujeto percibe que aporta más de lo que recibe a cambio lo que implican a nivel personal y que no son capaces de resolver la situación de manera adecuada, es cuando se desarrollan sentimientos por burnout (Monte y Peiró, 1999).

- Teorías organizacionales: Dentro de la perspectiva social se pueden encontrar las investigaciones que ha realizado la psicología de las organizaciones, la cual aborda al burnout a partir del estrés laboral (Savio 2008). Poniendo especial énfasis tanto en los estresores a nivel organizacional y las estrategias de afrontamiento a partir de pasar por la experiencia de presentar dicho síndrome (Tonon, 2003). Cabe señalar que el interés por realizar dichas investigaciones surge por el crecimiento de las organizaciones tanto en el sector público como en el privado, en donde no solo se preocupan por una adecuada atención a los usuarios, sino también muestran interés en el bienestar psicológico y una buena calidad de vida laboral.

En la siguiente tabla se muestran las teorías y modelos que han surgido a partir de estas teorías desde la perspectiva psicosocial del burnout.

Tabla 3. Teorías y modelos desde la perspectiva psicosocial del burnout.

Teorías	Modelos		
<i>Sociocognitiva del yo</i>	<p>Modelo de competencia social de Harrinson (1983): Sostiene que la mayoría de los individuos que comienzan a trabajar en profesiones de servicios de ayuda presentan una motivación elevada por ayudar a los demás, pero en el entorno laboral, se encuentran con factores de ayuda o de barrera, siendo estos últimos los que favorecen la aparición del burnout, ya que muchas veces los individuos presentan altas expectativas sobre sus objetivos laborales y estas no se cumplen.</p>	<p>Modelo de Chernis (1993): Basado en el modelo de Hall (1976) quien afirma que la motivación y satisfacción laboral aumentan cuando el individuo experimenta sentimientos subjetivos de éxito. El modelo menciona que algunas características del ambiente (baja autonomía, sentimientos de fracaso, etc.) pueden favorecer el síndrome de quemarse, mientras que el éxito y logro de objetivos aumentan la autoeficacia, este sentimiento ayuda a presentar menos estrés, lo cual disminuirá la posibilidad de aparición del síndrome.</p>	<p>Modelo de Autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993): Menciona que la etiología del síndrome se basa en cuatro variables: discrepancia entre las demandas de la tarea y recursos del sujeto, nivel de autoconciencia, expectativas de éxito y sentimientos de autoconfianza. Aquellas personas con altos niveles de autoconciencia presentan mayores niveles de estrés y afectan el estado de ánimo, lo que provocará una falta de confianza y bajos sentimientos de realización personal en el trabajo.</p>
<i>Intercambio Social</i>	<p>Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli (1993): Su modelo es aplicable al personal de enfermería, el cual presenta una doble etiología: a) procesos de intercambio social en los pacientes, con tres variables estresoras: incertidumbre, percepción de equidad y falta de control, b) procesos de afiliación y comparación social con los compañeros. Este se refiere a que los profesionales de enfermería no buscan apoyo social ante situaciones de estrés ya que tienen miedo de ser tachados de incompetentes.</p>	<p>Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Fredy (1993): Basado en la teoría del mismo nombre de Hobfoll (1989), la cual dice que el estrés surge cuando el individuo percibe que lo que lo motiva está siendo amenazado. El modelo señala que el individuo se esforzará para no perder recursos, pues la pérdida resulta más importante que la ganancia de recursos extras, para el desarrollo del síndrome. Si el individuo evita la pérdida o aumentar los recursos que ya tienen, cambiarán sus percepciones positivamente y así logrará disminuir el estrés percibido y el síndrome.</p>	
<i>Organizacional</i>	<p>Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983): Para estos autores el síndrome de quemarse es una respuesta al estrés con tres dimensiones: despersonalización, baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional. A diferencia de otros autores señalan que este síndrome se puede presentar en todo tipo de profesionales.</p>	<p>Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993): En este modelo se considera al síndrome de burnout como un episodio dentro del proceso de estrés laboral que se presenta específicamente entre profesionales de los servicios humanos, se incluyen variables como sentirse gastado y sentirse presionado y tenso, las cuales son una parte de la respuesta al estrés laboral, y se relacionan con los procesos de evaluación de los estresores, con la respuesta emocional que desarrolla el sujeto, respuestas de afrontamiento y sus efectos sobre la situación y el sujeto.</p>	<p>Modelo de Winnubst (1993): Este modelo se centra en las relaciones entre la estructura organizacional, la cultura y el clima, y el apoyo social en el trabajo como variables antecedentes del síndrome de burnout, es decir los tipos de estructura dan lugar a culturas organizacionales diferentes.</p>

Tomando en cuenta que de la perspectiva psicosocial del burnout se desprende el estudio de las organizaciones, consideramos centrarnos en dicha perspectiva ya que es la que más se acerca a nuestra investigación, pues coincidimos en ver al burnout como proceso y no un estado, que mediante sus etapas se pueden identificar aquellas situaciones que llevan al abandono de la organización y de esta manera sugerir la búsqueda de estrategias que lo eviten.

Dentro de esta perspectiva se encuentran diferentes modelos que explican el síndrome del burnout, los cuales se analizan en el siguiente apartado.

2.3.3 Modelo Tridimensional del Burnout

Para Maslach (2009) el burnout se configura como un síndrome tridimensional. Para esta autora las tres dimensiones claves del burnout, mostradas en la Figura 4, son:

- 1) Agotamiento Emocional: se refiere a la pérdida o desgaste de recursos emocionales, (Beltran, Montero, Moreno y Flores, 2009). En este estado los trabajadores se sienten debilitados y agotados, teniendo como fuente principal la sobrecarga laboral y el conflicto personal en el trabajo. Esta dimensión hace referencia a sentimientos de estar sobre exigido y carente de recursos emocionales y físicos. Dicho agotamiento constituye el elemento central del síndrome del Burnout (Maslach 2009).
- 2) La despersonalización: también conocida como el cinismo hace referencia a una respuesta negativa y apática a diferentes aspectos del trabajo, como respuesta al exceso de agotamiento emocional (Maslach 2009).

Rodríguez, Rueda, Ruiz, Manero, Linares y Guevara (2007) mencionan que esta dimensión del burnout se caracteriza por actitudes de aislamiento, lo cual incluye el distanciamiento de los compañeros de trabajo y de las personas a las cuales se les brinda algún servicio, todo esto origina una deshumanización de las relaciones, desprecio del entorno y tendencia a culpar a los demás de las propias frustraciones laborales.

- 3) Ausencia de logro: se refiere a los sentimientos de incompetencia y carencia de logros en el trabajo, debido a una carencia de recursos de trabajo, falta de apoyo y oportunidades para desarrollarse profesionalmente (Maslach 2009). La falta de realización personal o ausencia de logro se caracteriza por el sentimiento en el trabajador de que las demandas laborales exceden su capacidad, originando una tendencia a la autoevaluación negativa y a estar insatisfecho con los logros profesionales (Rodríguez, et. al; 2007).

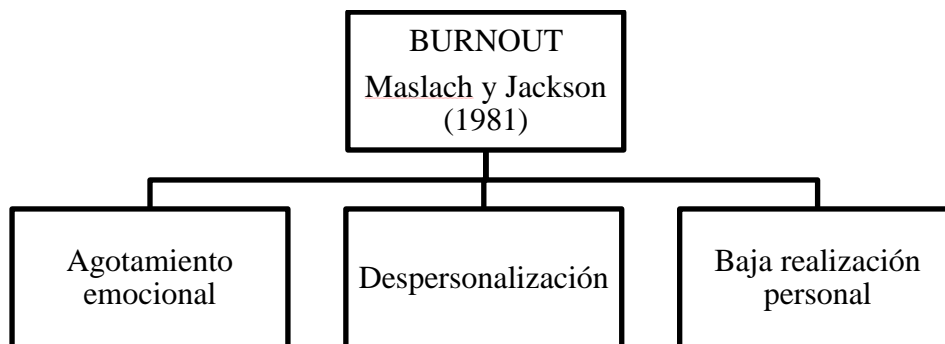


Figura 4. Modelo Tridimensional del burnout Maslach y Jackson (1981)

2.3.4 Modelo de burnout de Edelwich y Brodsky (1980)

Edelwich y Brodsky (1980) describen al burnout como un proceso de desilusión o desencanto hacia la actividad laboral, su modelo consiste en cuatro fases (figura 5):

- Entusiasmo: es la primera etapa de la actividad laboral, donde el individuo presenta una gran ilusión, energía y expectativas que suelen ser irreales pues no conocen realmente el trabajo, se da una sobreidentificación con los individuos hacia los que trabaja implicándose en actividades de forma voluntaria.
- Estancamiento: el individuo realizará su trabajo pero ya no será lo más importante, su atención estará en cuestiones personales, amigos, familia, etc.
- Frustración: el individuo se pregunta si vale la pena el trabajo realizado, si tiene caso ayudar a los demás, si vale la pena seguir luchando, etc.
- Apatía: considerada un mecanismo de defensa ante la frustración, pues el individuo se siente frustrado en el trabajo pero lo necesita para vivir, realizar lo mínimo, evitar los cambios, evitar a las personas que deben atender, desean la estabilidad laboral como compensación a la falta de satisfacción, son algunas de las características de esta etapa (Gil-Monte, 2005).

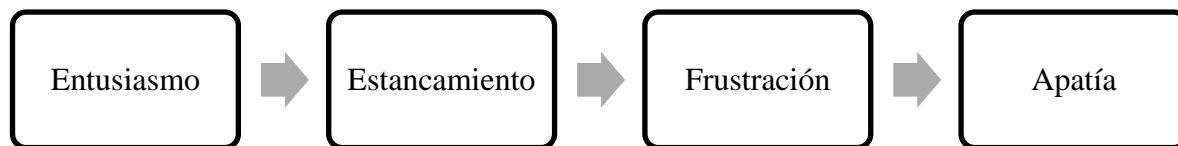


Figura 5. Modelo de Burnout de Edelwich y Brodsky (1980).

2.3.5 Modelo de Burnout de Gil Monte (2005)

Gil Monte (2005) identifica cuatro dimensiones del burnout, la primera es ilusión por el trabajo, esta se refiere a las metas que la persona tiene al tener un trabajo, el cual ve atractivo y le da satisfacciones personales; la segunda es desgaste psíquico, se refiere al desgaste a nivel físico y emocional provocado por el trato diario con personas y la problemática que estas presentan; la tercera es indolencia, esto es cuando se da la indiferencia hacia las personas que reciben el servicio, las personas que presentan burnout se muestran insensibles ante las problemáticas de estas personas; la última es la culpa, sentimiento que presentan las personas con burnout (Savio, 2008).

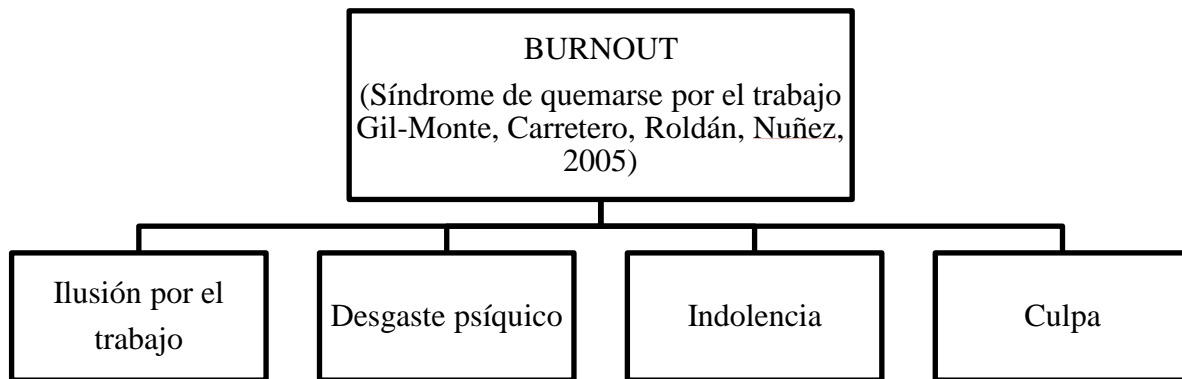


Figura 6. Modelo de Burnout de Gil Monte (2005).

2.3.6 Modelo de Price y Murphy (1984)

Para Price y Murphy (1984) el burnout es un proceso de adaptación a las situaciones de estrés laboral, ellos describen seis fases sintomáticas:

- Desorientación: el individuo toma conciencia de la realidad laboral y se da cuenta que no alcanza sus objetivos.
- Labilidad emocional: es una inestabilidad emocional que se incrementa por una falta de apoyo social emocional.
- Culpa: aparecen sentimientos de culpa como consecuencia de un fracaso profesional, esto surge principalmente por atribuirse fallos que no están en bajo su control.
- Soledad y tristeza: es un proceso que desencadenará en la siguiente fase.
- Solicitud de ayuda.
- Equilibrio: recuperar el equilibrio inicial con el que se abordó la profesión (Gil-Monte 2005).

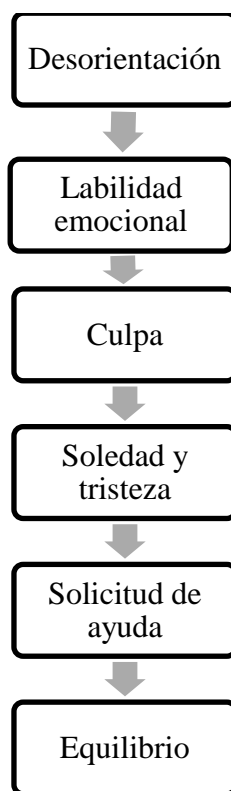


Figura 7. Modelo de Burnout de Price y Murphy (1984).

2.4 Medición del Burnout

Han sido varios los instrumentos diseñados para medir el burnout (ver tabla 4), sin embargo uno de los más utilizados en diversas investigaciones es el Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (1981), el cual ha sido utilizado en diversas investigaciones y validado en población española y mexicana. Este instrumento consta de 22 reactivos y mide 3 aspectos del síndrome: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, los cuales ya fueron descritos anteriormente.

Maslach y Jackson (1981) mencionan que los índices de confiabilidad son de 0.90 para agotamiento emocional, 0.71 para realización personal y 0.79 en despersonalización con una consistencia interna para todos los ítems de 0.80. Estudios en México analizan el MBI, mostrando un Alfa de Cronbach de 0.78 para cansancio emocional, 0.71 para despersonalización y 0.76 para realización personal (Gil Monte, 2002; citado por Vega, 2010).

De acuerdo a Schute, Toppinen, Kalimo y Schaufeli (2000; citado por Uribe 2008) diversos estudios muestran que las normas, puntuaciones y criterios presentan problemas con las clasificaciones de patología, clasificaciones diagnósticas y niveles de burnout, ya que estos pueden diferir según las profesiones, el país y la cultura.

Debido a esto y a la necesidad de contar con un instrumento mexicano que pueda medir el burnout, en nuestro país Uribe (2006) diseñó la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional EMEDO.

De acuerdo con Uribe (2008), en la primera etapa consistió en un estudio exploratorio donde se tenían 180 reactivos conformados en 6 factores (agotamiento, despersonalización, insatisfacción de logro, psicósomáticos, apoyo social y sociodemográficos) los cuales se aplicaron a 510 sujetos de la Ciudad de México. Después de someterlo a un análisis factorial exploratorio se obtuvieron 50 reactivos que miden el burnout, con un 91% de confiabilidad y 80 reactivos para factores psicósomáticos y demográficos, cabe señalar que estos dos factores no fueron sometidos al análisis factorial exploratorio por tratarse de preguntas clasificatorias, generando así un instrumento de 130 reactivos (Uribe, 2008).

La segunda etapa fue el estudio confirmatorio, para el cual se utilizó una muestra de 523 sujetos a los cuales se les aplicaron los 130 reactivos, para ser sometido a un segundo análisis factorial, obteniendo así un instrumento de 110 reactivos de los cuales 30 reactivos miden burnout, desapareciendo el factor apoyo social. De esta forma quedó conformado por 4 factores: agotamiento, despersonalización, insatisfacción de logro y trastornos psicósomáticos con una confiabilidad del 89%, también se mostró la validez del instrumento mexicano al identificar correlatos entre desgaste ocupacional y variables de tipo demográficas, laborales y psicósomáticas (Uribe, 2008).

A continuación se muestra en la tabla 4 las diferentes escalas que se han utilizado para la medición del síndrome de burnout.

Tabla 4. Escalas de Burnout. Integrada con base en Uribe (2008) y De los Ríos et al. (2007)

Escala	Autor	Año	Descripción
Maslach Burnout Inventory MBI	Maslach y Jackson	1981, 1986	20 reactivos, basado en su modelo tridimensional.
Teacher Burnout Scale TBS	Seidman y Zager	1987	
Burnout measure BM	Pines y Aronson	1988	
Teachers Stress Inventory TSI	Schutz y Long	1988	
Holland Burnout Assessment Survey HBAS	Holland y Michael Jackson	1993	
Cuestionario Breve de Burnout CBB	Moreno y Oliver	1993	Valora las áreas de cansancio Emocional, Despersonalización y ausencia de realización personal.
Stress Profile for Teachers SPT	Klas, Kendail y Kennedy	1985	
Escala de Evaluación de Estrés, Satisfacción Laboral y Apoyo Social EESSA	Reig y Caruana	1987	
Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo CEQT	Gil-Monte	2005	
Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional EMEDO	Uribe Preado Jesús Felipe	2006	Incluye 4 factores con un total de 110 reactivos y una confiabilidad de 89.

2.5 Factores determinantes del Burnout

Existen varios factores que pueden influir para que se desarrolle el síndrome del burnout. Algunos autores han considerado los recursos personales, uno de ellos la personalidad, como elementos fundamentales en el proceso de burnout y sus consecuencias, sin embargo se ha mostrado evidencia que da mayor importancia a variables situacionales. Algunos estudios

elaborados por Maslach et al. (2001) indican que el burnout se debe a la naturaleza del trabajo más que a las características de cada empleado.

A continuación abordaremos la influencia que tienen las características propias del trabajo, los factores psicosociales e individuales en el síndrome del burnout.

2.5.1 Características Propias del Trabajo.

Un modelo teórico que intenta explicar el surgimiento del burnout es la teoría de la "conservación de recursos" (COR) de Hobfoll y Freedy (1993 citado por Henkens y Leenders, 2008), estos autores mencionan que las exigencias que se plantean en el trabajo y los factores que pueden considerarse recursos, determinan la motivación para participar en el proceso de trabajo. La esencia de este modelo es que el entorno laboral y las características del puesto de trabajo como la autonomía, los desafíos y las posibilidades de desarrollo (recursos), así como la carga laboral y los aspectos físicos del trabajo (exigencias), explican en buena medida el surgimiento del burnout.

Un segundo modelo teórico utilizado en la investigación del burnout es el modelo de Exigencias y Recursos Laborales (Demerouti, Bakker, Nachreiner y Schaufeli, 2001 citado por Henkens et al., 2008), este modelo parte de la hipótesis de que el burnout se desarrolla en la medida en que las exigencias que se plantean en el trabajo son elevadas y la presencia de recursos es limitada. Las exigencias que se plantean en el trabajo remiten a aspectos físicos, sociales y organizativos que requieren un esfuerzo físico y mental constante y, por ello, están asociadas a costos psicológicos (por ejemplo, agotamiento emocional). Los recursos en el puesto de trabajo son aspectos que pueden resultar funcionales en la persecución de objetivos

personales, que pueden contribuir a atenuar las exigencias laborales planteadas y que estimulan el crecimiento y el desarrollo personal.

De acuerdo a investigaciones realizadas por Maslach et al. (2001) se han logrado identificar seis áreas de riesgo dentro de la organización:

- a) Sobrecarga en el trabajo: desajuste entre las exigencias del trabajo y la capacidad del trabajador para cubrir esas exigencias, el empleado siente que tiene muchas actividades, poco tiempo y los recursos son insuficientes.
- b) Falta de control: es cuando al empleado se le da cierta responsabilidad y no tiene la capacidad para controlar aquello por lo que se le está responsabilizando.
- c) Recompensas insuficientes: cuando el empleado cree que no se le recompensa de manera adecuada por su desempeño, en algunos casos el reconocimiento puede ser una recompensa de mayor importancia.
- d) Quiebre en la comunidad: cuando se presenta falta de apoyo, confianza y conflictos en las relaciones interpersonales del trabajador.
- e) Ausencia de imparcialidad: percepción de que el lugar de trabajo es injusto e inequitativo.
- f) Conflictos de valor: surgen por un conflicto entre los valores que presenta la organización y los valores personales de los trabajadores.

2.5.2 Factores Psicosociales

Existen varios factores de tipo psicosocial que pueden llegar a influir para que se desarrolle el síndrome de burnout, tales como:

- **Apoyo social:** Otra causa importante del surgimiento del burnout es la falta de apoyo social. Las personas forman parte de diferentes redes y pueden ser miembros de diferentes grupos que se solapan entre sí, como la familia o el trabajo. Las redes sociales plantean exigencias a las personas, pero también pueden ofrecer apoyo (Pines y Aronson, 1988, citado en Henkens et al. 2008). El apoyo social juega un papel importante en relación con la salud de una persona y constituye una fuente significativa que cabe utilizar en la prevención del burnout, se estima que el apoyo social, por parte de los directivos, los compañeros de trabajo y la pareja, entre otros, es relevante.

De acuerdo con la revisión realizada por Acuña y Bruner (2006, citado en Ramírez y Zurita 2010), se puede distinguir entre dos tipos de apoyo social, el percibido y el recibido, el primero se refiere a la expectativa de un individuo de involucrarse en interacciones positivas con otros (Sarason, y Shearin, 1986; citados en Acuña y Bruner, 2006, citado en Ramírez y Zurita 2010). El segundo se refiere al apoyo real que un individuo ha recibido en el pasado en situaciones de necesidad (Barrera; 1996, citado en Acuña y Bruner, 2006, citado en Ramírez y Zurita 2010).

- **Satisfacción vital:** De acuerdo con Pavot, Diener, Colvin y Sandivik (1999, citado en Duran et al., 2005), la satisfacción vital alude a una evaluación global que la persona hace sobre su vida, incluyendo el examen de los aspectos tangibles obtenidos, el equilibrio relativo entre aspectos positivos y negativos, comparaciones con un criterio elegido por

ella y elaboración de un juicio cognitivo sobre su nivel de satisfacción. En este sentido, Seligman (2003), señala que la satisfacción (junto a la complacencia, la realización personal, el orgullo y la serenidad) forma parte de las emociones positivas sobre el pasado.

- Satisfacción laboral: Según señalan Pozo, Alonso, Hernández y Martos (2005, citado por Ramírez y Zurita, 2010), no existe una conceptualización unánime del término "satisfacción laboral" pudiendo encontrar casi tantas definiciones como autores que trabajan en este ámbito. Sin embargo, estos autores sugieren que quizá la definición más esclarecedora en este sentido sea la que formula Peiró (1984), al distinguir entre actitud o disposición para actuar de un modo determinado en relación a aspectos específicos del propio trabajo, y la satisfacción con el mismo, que sería concebida como una actitud general resultante de muchas actitudes específicas asociadas a distintos aspectos o condiciones de trabajo (Peiró, 1984; citado en Pozo et al., 2005).
- Estilos de afrontamiento: Lazarus y Folkman (1986, citados en Deví y Ruiz, 2002, citado en Ramírez y Zurita 2010) definen el afrontamiento como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo, la primera corresponde a manejar o alterar las relaciones de persona - ambiente que supone la fuente de estrés, conocida como afrontamiento centrado en el problema, mientras que la segunda se refiere a la regulación de las emociones de estrés, conocida como afrontamiento centrado en las emociones.

2.5.3. Factores Individuales.

El tercer tipo de factores a partir de los cuales se origina el burnout tiene que ver con la personalidad del individuo. Existen diferencias individuales entre los empleados y su riesgo de burnout, aunque se enfrenten a situaciones idénticas en el trabajo y en la vida privada. Un rasgo de personalidad que se supone que está asociado al riesgo de burnout es la autoeficacia. La autoeficacia, de acuerdo con la definición de Bandura (1977, citado en Henkens y Leenders, 2008) es: "la convicción de tener un control sobre las propias capacidades en acontecimientos que influyen en la propia vida". Bandura (1977, citado en Henkens y Leenders, 2008) admite que las circunstancias del entorno del individuo no son siempre tan favorables y que, en tales casos, la autoeficacia no es suficiente para una adaptación positiva. Los individuos que tienen un nivel alto de autoeficacia se demostrarán más activos socialmente en la resolución de problemas. Si estas personas no consiguen cambiar el entorno, es probable que busquen un entorno laboral en el que vayan a funcionar mejor. En cambio, las personas con un nivel bajo de autoeficacia tienden a reaccionar ante un entorno adverso adoptando una actitud apática, resignada y cínica (Henkens y Leenders. 2008).

2.6 ¿A quiénes afecta el Burnout?

El síndrome de burnout no está necesariamente restringido a los profesionistas, éste aparece como un proceso específico de estos ámbitos profesionales, el fenómeno ha sido descrito en profesionales como directivos y mandos medios, de cualquier tipo de organización, entrenadores y deportistas, en empleos rutinarios y monótonos, así como también en prestadores de servicios, e incluso se ha estudiado fuera del ámbito laboral (Ramírez y Rangel, 2005).

Se cree que algunas variables de tipos demográficas o laborales pueden influir o intervenir en la aparición del síndrome, algunas de ellas son:

- Edad: muestra una correlación con el burnout ya que el nivel de burnout se presenta más elevado en jóvenes que en personas con más de 30 ó 40 años (Maslach, 2009). Esto concuerda con los resultados obtenidos en una investigación realizada por Rodríguez, et al (2007) en la que se encontró que el síndrome de burnout afectó más a menores de 32 años.

Esto debido a que la gente joven frecuentemente posee menor experiencia que la gente de más edad y ésta última se llega a conformar con lo que la organización le llegue a dar, debido a que no le es tan fácil conseguir trabajo o por conservar una antigüedad, para que en un futuro puedan jubilarse (Pinelo, 2002; citado por Ramírez y Rangel, 2005).

- Sexo: En un estudio realizado por Aranda, Zarate, Pando y Sahún (2010) los hombres presentan mayor presencia del síndrome de burnout que las mujeres. De igual manera Rodríguez et al, (2007) concluyeron que el sexo masculino se ve más afectado por este síndrome. Sin embargo se han encontrado diferencias al respecto ya que en una investigación realizada por De los Ríos et al (2007) se encontró una relación significativa entre el sexo femenino y el burnout. Pinelo (2002; citado por Ramírez y Rangel, 2005) menciona que las mujeres tienden a agotarse más emocionalmente, debido a la doble carga de trabajo, ocupaciones tanto familiares y profesionales.
- Estado civil: se ha encontrado que los solteros suelen ser más propensos al burnout comparados con aquellos que están casados o divorciados (Maslach, 2009). Ramírez y

Rangel (2005) mencionan algunas razones por las cuales las personas que han formado una familia son menos vulnerables al burnout: a) Tienden a ser personas de mayor edad, más estables y con madurez psicológica; b) Su involucramiento con su pareja e hijos les brinda mayor experiencia en el manejo de problemas personales y conflictos emocionales; c) La familia es más un recurso emocional que una tensión emocional, el amor y apoyo familiar ayuda que el individuo afronte las demandas emocionales del trabajo; d) La persona que posee una familia tiene una visión diferente del trabajo, que la persona soltera.

- Antigüedad: los trabajadores con menor antigüedad presentan mayor vulnerabilidad a desarrollar el síndrome de burnout debido a la inexperiencia y falta de capacidad para afrontar las situaciones críticas (Aranda et al, 2010).

2.7 Consecuencias del Burnout

El síndrome de burnout se caracteriza por presentar diversos síntomas y su presentación e intensidad varía de acuerdo a cada persona, ya que es un fenómeno dinámico más que estático. Dichos síntomas los podemos dividir en fisiológicos, psicológicos, conductuales, entre otros.

- Síntomas fisiológicos del burnout. La persona que desarrolla burnout se hace demasiado somático en sus funciones corporales pudiendo presentar agotamiento físico, fatiga crónica, disminución de energía, insomnio, pesadillas, alergias, dolores de cuello y espalda, dolores musculares, problemas cardiovasculares y gastrointestinales, etc. (Pinelo, 2002 citado por Ramírez y Rangel, 2005).

- Síntomas psicológicos del burnout. Agotamiento emocional, baja autoestima, sentimientos de fracaso y bajo rendimiento en el trabajo, desarrollo de actitudes negativas o agresivas, aburrimiento, desorientación, impaciencia, etc. (Pinelo, 2002 citado por Ramírez y Rangel, 2005). Rodríguez, Rodríguez, Rueda, Ruiz, Manero, Linares y Guevara (2007) mencionan que también se puede presentar, depresión, ansiedad, frustración y deseos de abandonar el trabajo.
- Síntomas conductuales del burnout. Manifiestan llegadas tardes al trabajo o salen más temprano, están con frecuencia fuera del área de trabajo, toman largos periodos de descanso en el trabajo, ausentismo laboral, aumento de conductas violentas, expresiones de hostilidad o irritabilidad, puede aumentar el uso o consumo de drogas para contrarrestar lo que están sintiendo (Pinelo, 2002 citado por Ramírez y Rangel, 2005).

El burnout no solo afecta al individuo, también afecta a la organización, ya que se puede ver reflejado en la calidad del servicio que otorga el trabajador, problemas de ausentismo y abandono del trabajo (Uribe, 2008). De los Río, et al. (2007) consideran que el burnout puede convertirse en un tipo de conducta contagiosa al generar sentimientos de abandono, derrotismo e indiferencia en el ambiente laboral.

2.8 Burnout e intención abandono del empleo

El burnout tiene una larga cadena de consecuencias posibles, personales y organizacionales, y una de ellas es la intención de abandono del empleo. La intención de abandono del empleo es considerada como una opción alternativa que ciertamente puede consolidarse si el proceso y la experiencia de burnout se mantiene o se agrava. Es por esto que la experiencia del burnout sería

como una situación antecesora del pensamiento de abandono. Las intenciones de abandono pueden ser vistas como una estrategia de protección del individuo ante la falta de recursos y el agotamiento derivado de una demanda excesiva (Moreno, Garrosa y Rodríguez, 2009).

Entre las formas de manifestación social del burnout están sus consecuencias sobre la organización en la que se prestan los propios servicios. Algunos de tales efectos, de índole conductual, son las repercusiones sobre el absentismo, la rotación laboral y las intenciones de abandonar la organización (Firth y Britton, 1989; citado en Moreno, González y Garrosa, 2001). Krausz y et al (1995 citado en Ortiz y Arias, 2008) afirman que hay etapas antes y después de retirarse de una organización, a esto lo denominan modelo progresivo de tres etapas: impuntualidad, ausencias y retiro de la organización. Este fenómeno se puede estudiar cuando el empleado experimenta insatisfacción. El empleado puede buscar alternativas como cambiarse de una unidad a otra antes de dejar la organización o profesión.

La intención de dejar el trabajo es una de las variables relacionada con el desgaste profesional, ya que la intención de dejar la organización y las respuestas emocionales pueden estar ligadas a manifestaciones de estrés y desgaste emocional, las cuales afectan la calidad de la vida laboral (Ortiz y Arias, 2008).

El burnout se desarrolla, independientemente del tipo de trabajo, cuando los recursos laborales son limitados, es decir, los puestos mal diseñados o con altas demandas, agotan los recursos mentales y físicos y ello conlleva a diversos problemas de salud. La ausencia de estos recursos disminuye la motivación y la mejoría en el trabajo (proceso motivacional). La combinación de altas demandas en el trabajo y bajos recursos predice el surgimiento del burnout.

Por tanto, el resultado de este burnout puede provocar un aumento en la intención de abandonar el puesto (Elgoibar, 2008-2009).

La búsqueda de otro trabajo se relacionó con los tres factores (agotamiento emocional, despersonalización y ausencia de logro) del desgaste profesional (Ortiz y Arias, 2008). En el estudio realizado por dichos autores se encontró que la despersonalización explico más intensamente la búsqueda de otro trabajo en comparación con el agotamiento emocional.

2.9 Burnout y satisfacción laboral

Ortiz y Arias (2008) mencionan que la percepción del desgaste profesional y estrés disminuye cuando el horario de trabajo permite satisfacer las necesidades personales. Los resultados que encontraron Ortiz y Arias en su investigación realizada en el 2008 sugieren que en la medida en la cual se fortalezca la percepción de desarrollo personal, el reconocimiento y el control en el trabajo disminuirá la búsqueda de otro trabajo, se incrementara la satisfacción laboral y decrecerá el estrés.

Un estudio realizado en Colombia se centró en el análisis de las relaciones existentes entre las distintas dimensiones que componen el *burnout* con la satisfacción laboral y diversas variables socio demográficas, en un grupo de profesores de educación primaria y secundaria. Los resultados obtenidos indicaron la existencia de correlaciones significativas entre las dimensiones del *burnout* y la Satisfacción laboral donde se mantiene una correlación positiva pero débil (Hermosa, 2006).

CAPÍTULO III

ROTACIÓN LABORAL

Los días en que el hombre ingresaba a una empresa y le dedicaba sus energías por el resto de su vida productiva distan mucho de repetirse en la actualidad. El hombre de hoy es transitorio y en un futuro será muy raro que haya dedicado su vida activa de trabajo a una sola empresa ya que actualmente parece que la gente requiere de un mayor grado de novedad en el trabajo (Stanley y Badson, 1981).

Debido a esto es que uno de los aspectos más importantes de la dinámica organizacional es la rotación de recursos humanos o también conocida como turnover o rotación laboral (Chiavenato, 1993).

3.1 Definición de la rotación laboral

La rotación de recursos humanos se usa para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras el intercambio de personas entre la organización y el ambiente es definido por el número de personas que ingresan y que salen de la organización (Chiavenato, 1993).

En términos generales, se entiende por rotación de personal al fenómeno que describe la salida de un trabajador, voluntaria o no, de cualquier nivel jerárquico, que desempeñaba una función específica, y la contratación de uno nuevo que lo supla (Reyes Ponce, 1998 citado por Thompson ,1999).

Para Littlewood (2006) la rotación de personal se manifiesta como una ruptura definitiva de la relación laboral entre el individuo y la organización.

3.2 Clasificación de la rotación laboral

Piugervert (1972; citado por Cante, 1998) menciona cuatro formas de clasificar a la rotación laboral:

- Interna: Se da cuando el trabajador es cambiado de puesto, taller o turno
- Externa: Es cuando el empleado deja la empresa u organización.
- Inevitable: Se presenta por jubilación, invalidez o muerte.
- Voluntaria: Se da cuando el empleado presenta su renuncia de forma voluntaria, debido a diversos factores. De igual forma Littlewood (2006) define la rotación voluntaria como la separación que un empleado inicia y lleva a cabo por cuenta propia a fin de concluir la relación laboral.

Mobley y Meglino (1979), Muchinsky y Tuttle (1979) y Stovel y Bontis (2002) (citado por Jen- Te Yang, 2008) también marcan una diferencia entre la rotación voluntaria de los empleados de la rotación involuntaria. La primera ocurre cuando los empleados optan por cambiarse a otros departamentos o renunciar, mientras la rotación involuntaria es el despido de los empleados.

La rotación voluntaria es entendida como la desvinculación o salida de los empleados siempre que ese movimiento hacia el exterior sea iniciado por un acto volitivo del propio

empleado, es decir que sea él quien dé el primer paso para salir de la empresa (Arthur, 1994; citado por Velando, 2004).

3.3 Medición de la rotación laboral

La mayoría de las ocasiones la rotación se expresa en índices mensuales o anuales, para efectuar comparaciones, desarrollar diagnósticos y promover acciones.

El cálculo del índice de rotación laboral se basa en el volumen de entradas y salidas de personal en relación con los recursos humanos disponibles en cierta área de la organización, dentro de cierto periodo de tiempo y en términos porcentuales (Chiavenato, 1993).

$$\text{Índice de Rotación de personal} = \frac{\frac{A+D}{2} \times 100}{EM}$$

En donde:

A= Administración de personal en el área dentro del periodo considerado (entradas)

D= Desvinculación de personal dentro del periodo considerado (salidas)

EM= Efectivo medio del área considerada dentro del periodo considerado. Puede ser obtenido por la suma de los efectivos existentes en la iniciación y en la finalización del periodo dividida por 2.

3.4 Enfoques teóricos de la rotación laboral

March y Simón (1958, citado por Velando, 2004), propusieron un modelo en el que consideran a la rotación voluntaria como el resultado de la decisión racional adoptada por el individuo de no participar en la empresa la cual depende de dos factores: las percepciones que desarrolla el trabajador respecto a lo deseable que resultaría abandonar la empresa y las percepciones sobre la facilidad para hacerlo.

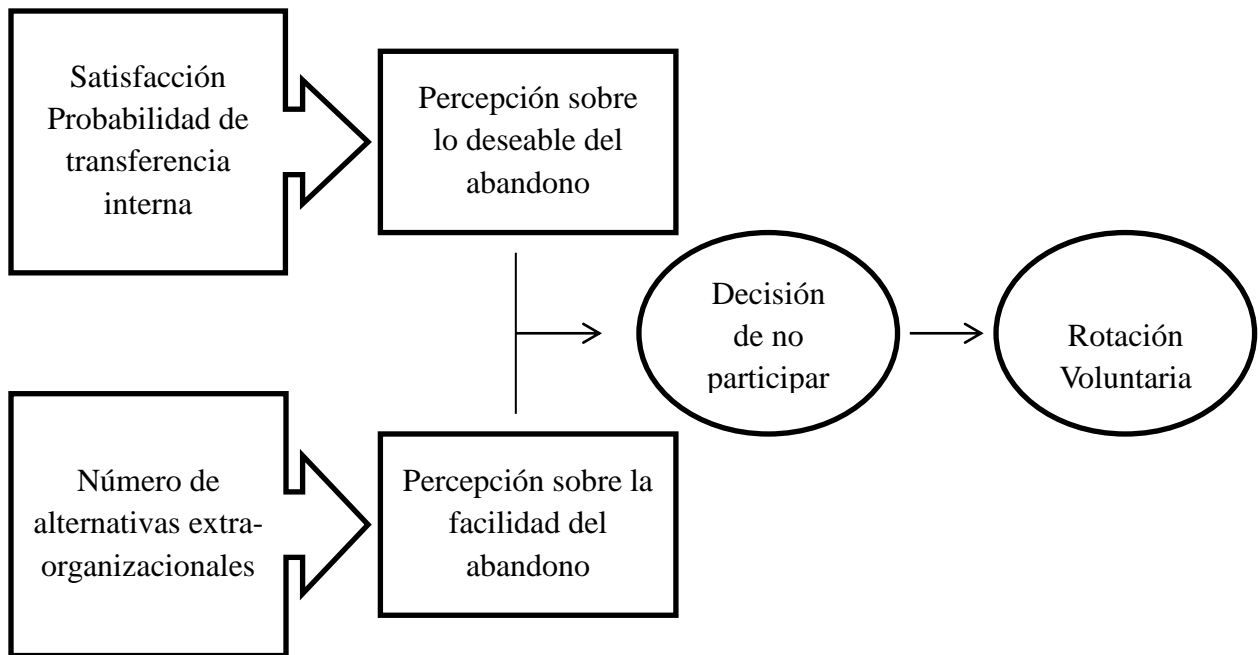


Figura 8. Modelo de Rotación Laboral March y Simon de Rotación Laboral (1958, citado por Velando, 2004).

Mobley (1977, citado por Littlewood, 2006) enfocó su modelo sobre rotación laboral en dos facetas:

- Variables que asocian a las actitudes de trabajo con la rotación; esto es, las actitudes de trabajo tienen relación con la intención de renuncia, de manera indirecta, con la renuncia

en sí, proponiendo específicamente que los pasos intermedios son parte de una secuencia causal que va de la satisfacción en el trabajo hasta la renuncia.

- Las intenciones de búsqueda de trabajo y renuncia son la consecuencia de la evaluación comparativa que hace el individuo sobre su trabajo y otra alternativa de empleo.

Mobley, Horner y Hollingsworth, (1978, citado por Velando, 2004), proponen un modelo, (figura 9), en el cual la insatisfacción en el puesto actual es la que genera pensamientos de abandonar el empleo, los cuales afectan la intención de buscar alternativas de empleo, incidiendo sobre esta última variable cognitiva la percepción que mantiene el individuo sobre la probabilidad de encontrar un puesto aceptable, es precisamente la intención de buscar alternativas la que influye directamente en la intención de abandonar y finalmente, esta última sobre la rotación.

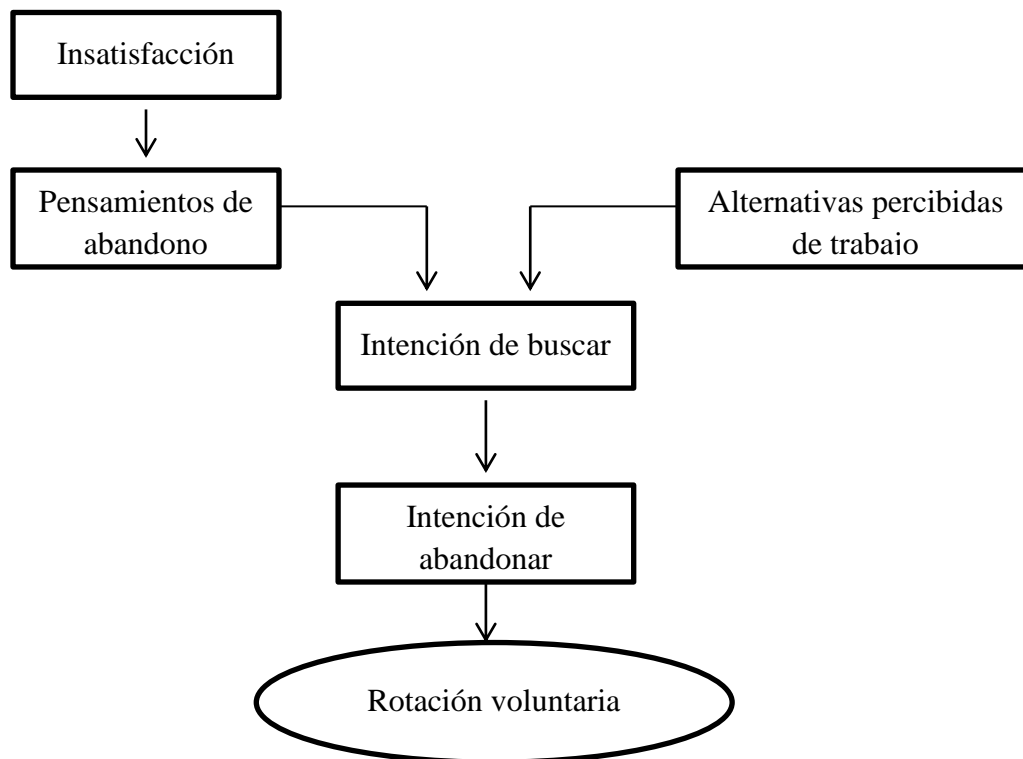


Figura 9. Modelo simplificado de la rotación voluntaria propuesta por Mobley, Horner y Hollingsworth (1978).

Miller, Katerberg y Hulin (1979 citado por Velando, 2004), retomaron el modelo de Mobley, Horner y Hollingsworth, (1978), concluyendo que las variables de este modelo se pueden clasificar en cuatro grupos, (figura 10):

- Comportamiento de abandono, se refiere al comportamiento real de abandono o rotación.
- Cogniciones de abandono, estos son los pensamientos acerca de abandonar la empresa, intención de buscar alternativas y la intención de abandonar la empresa.
- Movilidad de carrera, contempla la probabilidad de encontrar una alternativa de trabajo.
- Actitudes laborales, que incluye básicamente la insatisfacción con el trabajo.

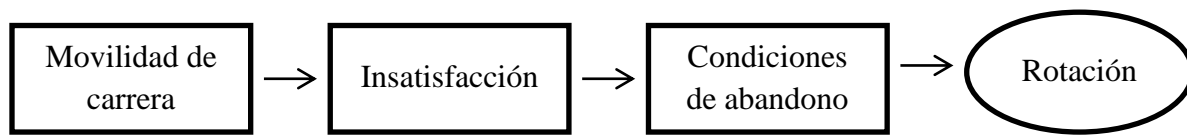


Figura 10. Modelo simplificado de rotación laboral de Millar, Katerberg y Hulin (1979).

Este modelo sugiere que la movilidad de carrera incide en la satisfacción/insatisfacción con el trabajo y esta actitud conduce a cogniciones de abandono que pueden derivar en rotación.

Mobley, Griffeth, Hand, y Meglino (1979, citado por Littlewood, 2006) identifican algunas variables que contribuyen a la rotación, variables relacionadas y no relacionadas con el trabajo que pueden contribuir a la decisión de renuncia. Por ejemplo, la intención de búsqueda de empleo y la renuncia están influidas por la satisfacción con los beneficios obtenidos del puesto actual, las expectativas en cuanto al desarrollo profesional y consideraciones familiares.

Price y Mueller (1981, citado Littlewood, 2006), consideran a la rotación como un proceso que se fundamenta en cinco antecedentes de la satisfacción en el trabajo (paga, integración, comunicación instrumental, comunicación formal y centralización) y que resulta del balance entre la satisfacción e insatisfacción con dichos antecedentes.

Mowday, Porter y Steers (1982, citado por Littlewood, 2006) presentan un modelo de rotación de personal que predice que un bajo nivel de satisfacción en el trabajo conlleva a la intención de permanencia, de la misma manera que lo hacen factores no laborales tales como las demandas familiares.

Blau (1993 citado por Mitchel, Holtom, Lee, Sablynski y Erez 2001) propone un modelo tradicional de actitud, sugiere que las actitudes negativas se combinan con la búsqueda de empleo para predecir la salida.

Mitchel et al (2001) describen diferentes maneras en las que las personas deciden salir de las organizaciones: son relativamente satisfechos por sus puestos de trabajo, no buscan otros puestos de trabajo antes de salir, dejan momentáneamente por algún tipo de evento precipitante y no por alguna actitud negativa.

3.5 Factores asociados a la rotación laboral

Existen factores fuera de la organización que son importantes para predecir la rotación laboral, como las influencias, la familia y los conflictos entre los roles de trabajo y la familia, ya que se cree que la vida familiar y el trabajo se encuentran relacionados. De igual manera existen

predictores de la rotación dentro de la organización como los incentivos, trabajo en equipo, o proyectos atractivos para los empleados (Mitchel et al, 2001).

Para Chiavenato (1993) la rotación de personal va a depender de factores internos y externos en la organización: Dentro de los *factores externos* se encuentran las situaciones de oferta y demanda de recursos humanos en el mercado, la coyuntura económica y las oportunidades de trabajo en el mercado; y dentro de los *factores internos* se encuentra, la política salarial de la empresa, el tipo de supervisión, las oportunidades de crecimiento profesional dentro de la organización, el tipo de relaciones humanas dentro de la organización, la cultura organizacional, las políticas de reclutamiento, los criterios de evaluación del desempeño entre otras.

3.5.1 Contrato psicológico

Actualmente uno de los problemas que enfrentan los trabajadores es la adaptación a los cambios que las empresas han sufrido, debido a factores como la globalización y el desarrollo tecnológico, pues se les exige mayores rendimientos y que acepten las nuevas condiciones que ofrecen las empresas tales como; contratos temporales, mayor libertad para el despido, reestructuración de plantillas, prejubilaciones, etc. (Gamboa, Gracia, Ripoll y Peiró, 2007).

Herriot y Pemberton, 1995; Millward y Brewerton, 2000 (citado en Gamboa et al., 2007) mencionan que estos cambios en las organizaciones han llevado a una transición del viejo al nuevo contrato psicológico. Hasta hace algunos años el contrato psicológico se caracterizaba por ser un contrato en el que la lealtad y el compromiso se recompensaban con la seguridad en el trabajo y un sistema de mejoras. Cappelli, (1995, citado en Gamboa et al., 2007).

Entendemos por contrato psicológico cuando una persona llega a ocupar un puesto en una organización y se establece un contrato no escrito, donde las atribuciones, actitudes, valores y personalidad del individuo lo llevarán a formarse expectativas, las cuales conformarán el contrato psicológico (Gibson, Ivancevich y Donnelly 2006).

El contrato psicológico se refiere a las creencias individuales acerca de los términos de una relación de intercambio que se establece entre un empleado y su empleador (Rousseau, 1989, citado en Topa, Lisbona, Palaci y Morales, 2005). Las creencias se establecen a partir de las promesas ya sea de manera explícita o implícita que se hacen de manera mutua ambas partes, pero como se mencionó anteriormente no es un documento escrito, ejemplo de esto es cuando los empleados asumen que al trabajar duro y mostrar lealtad, la organización a cambio les dará buenas condiciones y seguridad laboral.

Actualmente, debido a la competitividad de las empresas, éstas son incapaces de garantizar estabilidad a largo plazo en el empleo y simultáneamente se le pide a los empleados un mayor compromiso y un alto nivel de rendimiento. Es así como la concepción que se tiene de contrato psicológico se está modificando, ya que se debe buscar el equilibrio entre lo que se le puede ofrecer como empresa a cambio del alto rendimiento que se está exigiendo (Gamboa et al., 2007).

Por otro lado se encuentra la ruptura del contrato psicológico, se considera como aquella percepción en que una de las partes considera que la otra ha fallado en el cumplimiento de sus promesas, por tal motivo se le considera un predictor de resultados tanto actitudinales como comportamentales que se consideran indeseables para ambas partes, el individuo y la organización, por ello cuando se percibe que existe la ruptura del contrato psicológico, se ven

afectadas las condiciones de la relación laboral como la confianza y la percepción de recibir un trato justo (Topa et al., 2005).

Schaufeli, Dierendonck y Gorp (1996, citado por Schaufeli 2005) mencionan que el burnout se genera por una falta de reciprocidad a nivel organizacional, es decir cuando se presenta una violación al contrato psicológico ya que este puede generar agotamiento emocional, lo que conlleva una serie de acontecimientos negativos como la intención de abandono, insatisfacción laboral, fuga de empleados a otros centros, bajo compromiso organizacional, absentismo, etc.

Actualmente diversas prácticas de las organizaciones como recortes, despidos, aumento de trabajadores temporales, reubicaciones, etc. Han modificado la visualización del contrato psicológico tanto de parte de la organización como del trabajador (Gibson et al., 2006).

Para Arias Galicia (citado por Uribe, 2008) la diferencia entre contrato legal y psicológico es clara, pues mientras el primero establece que el trabajador está obligado formalmente a desempeñar una labor en una organización, esto no implica que se dé un contrato psicológico, pues el empleado puede no estar ligado afectivamente a la organización, realizar su trabajo con disgusto y hasta sentir desprecio hacia esta, teniendo como consecuencia un rendimiento menor, estrés, conflicto obrero-patronal, ausentismo, etc., donde los costos también se ven incrementados.

Algunos estudios sobre la ruptura del contrato psicológico, arrojan que ante esta percepción existe una reducción de la satisfacción laboral, descenso en el compromiso organizacional y un incremento en la intención de abandono de la empresa (Topa et al., 2005).

3.6 Factores asociados a la Retención o Permanencia en el empleo.

Las empresas no se dan el tiempo de conocer las necesidades, intereses personales y profesionales de sus empleados hasta que lamentablemente es demasiado tarde, por esta razón las empresas deben plantearse estrategias orientadas a mantener satisfechos a sus mejores empleados (Barragan, Castillo y Guerra, 2009). Debido a esto la comprensión de las razones de las personas por permanecer o continuar trabajando en una organización, es un objetivo importante en la gestión del talento humano (Hom, 2001 citado por Hausknecht, Rodda y Howard, 2008).

Existen algunos aspectos que contribuirán a la permanencia del trabajador en una empresa como la carencia de alternativas, si tiene muy pocas oportunidades de elegir las probabilidades que se conforme con su empleo serán mayores, ya que no todos los individuos renuncian debido a que no pueden hacerlo por insuficientes alternativas de trabajo (Steers y Mowday, 1981 citado por Littlewood 2006). Gerhart (1990, citado por Mitchel et al., 2001) concluyó que la percepción del mercado laboral predijo la rotación de personal.

Por su parte Mitchel et al (2001) mencionan 3 factores que los trabajadores toman en cuenta para permanecer en una organización:

- 1) Enlaces: los vínculos que tienen con otras personas.
- 2) Ajuste: Se refiere a la compatibilidad percibida de un empleado con su organización, es decir que tanto encajan los valores, objetivos y planes del trabajador con los de la empresa.

- 3) Sacrificio: se refiere a la percepción de los costos materiales y psicológicos que puede causar el dejar un trabajo, aquí se toman en cuenta los costos del cambio en los planes de pensión, en las prestaciones, la estabilidad laboral y muchas veces el dejar un empleo significa renunciar a ventajas acumuladas por varios años.

Por su parte Hausknecht, Rodda y Howard (2008) plantean un modelo de retención de empleados en donde toman en cuenta 12 factores:

- 1) Satisfacción en el trabajo: El grado en que las personas les gusta su trabajo.
- 2) Recompensas Extrínsecas: Se refiere a la importancia de la remuneración, beneficios, o sus equivalentes a cambio de su servicio.
- 3) Adjuntos constitutivos: Hace referencia al grado de apego a los individuos asociados con la organización, tales como supervisor, compañeros de trabajo o clientes.
- 4) Compromiso organizacional: El grado en que la persona se identifican y participan en la organización.
- 5) Prestigio de la organización: El grado en que la organización se percibe como buena reputación y bien considerada.
- 6) Falta de alternativas: Las creencias acerca de la falta de disponibilidad de puestos de trabajo fuera de la organización,
- 7) Inversiones: La percepción sobre el tiempo de servicio a la organización.
- 8) Oportunidades de Promoción: La cantidad de posibilidades de movimiento a niveles más altos dentro de la organización.
- 9) Ubicación: La proximidad del lugar de trabajo en relación a su propio hogar.

- 10) Justicia de la organización: Las percepciones acerca de la imparcialidad de las asignaciones de recompensa, las políticas y procedimientos y el tratamiento interpersonal.
- 11) Arreglos flexibles de trabajo: La naturaleza del horario de trabajo o las horas.
- 12) Influencias no laborales: La existencia de responsabilidades y compromisos fuera de la organización.

De igual manera Barragán et al. (2009) mencionan que hay varios aspectos que una empresa debe tomar en cuenta para mantener a sus empleados como: el salario emocional, el cual se refiere a los beneficios sociales como la flexibilidad de turnos, el ambiente laboral etc.; las relaciones con el empleado o cliente interno lo cual se refiere a fomentar una relación fluida entre el empleado y sus superiores; el trabajo flexible lo cual se refiere a tratar de conciliar la vida laboral con la vida familiar y por último el reconocimiento de sus empleados es decir que la organización sea capaz de reconocer el desempeño de sus empleados.

3.7 Consecuentes de la rotación laboral

La rotación voluntaria implica costos de oportunidad, reclutamiento, selección y capacitación y una baja de moral en aquellos empleados que permanecen, además los costos incrementan si se toma en cuenta que los empleados que salen son considerados valiosos para la empresa (Littlewood, 2006). Cuando una persona sale de la organización se debe buscar a su reemplazo u obligar a otros a cubrir su trabajo, lo que también implica un gasto para el reclutamiento y capacitación de nuevos empleados, además cuando el empleado deja la organización no solo hay pérdidas económicas, también se deben tomar en cuenta la pérdida de tiempo, interrupción de

operaciones diarias, el estrés emocional y sobrecarga de trabajo para los que permanecen (Singh y Loncar, 2010).

Cabe mencionar que no en todos los casos la rotación es indeseable, debido a que en ocasiones la rotación es necesaria, en el caso de trabajadores de bajo rendimiento (Littlewood, 2006).

Robbins (1999) menciona que si la gente adecuada, es decir los empleados con bajo rendimiento dejan la organización la rotación puede ser positiva, puede crear la oportunidad para remplazar a un empleado con bajo rendimiento por alguien que tenga mayores habilidades o mayor motivación, abrir más oportunidades de ascensos y agregar ideas frescas a la organización. Sin embargo la rotación a menudo involucra la pérdida de personal importante para la organización, tal y como se encontró en un estudio que se realizó con 900 empleados que habían renunciado a su trabajo de los cuales un 92% obtenía calificaciones de rendimientos satisfactorios o mejores que las de sus superiores (Robbins 1999).

Además la ausencia voluntaria de los empleados es un factor significativo para determinar el costo del plan de pensión de una empresa, el retiro de un empleado antes de alcanzar la validez estipulada por un plan de pensiones se traduce en un decomiso de los beneficios del trabajador, la cual implica un ahorro para la empresa, (Stanley y Badson 1981).

CAPÍTULO IV

INTENCIÓN DE ABANDONAR Y PERMANECER EN EL EMPLEO

Dentro de las organizaciones se van generando cambios con el personal esto debido a múltiples circunstancias, entre las cuales podemos encontrar la renuncia voluntaria, los movimientos internos del personal como ascensos, la rotación del personal y en sí la propia intención de abandonar el empleo. Ésta última es la que revisaremos basándonos en la literatura, puesto que es una variable de gran importancia dentro de las organizaciones la cual genera grandes consecuencias para las empresas.

La rotación es un proceso de múltiples etapas que incluye componentes de actitud, de decisión y de comportamiento (Lum et al. 1998, citado por Mc Carthy, et al., 2007) y que la penúltima etapa del proceso de rotación laboral antes de la salida real, es la intención de salir o permanecer en el empleo. Algunos estudios han demostrado que este comportamiento es el antecedente más directo e inmediato de la conducta manifiesta de la rotación laboral (Fishbein y Ajzen, 1975 citado por Mc Carthy, et al., 2007).

En este caso el empleado que tiene intención de abandono del empleo debe tomar dos decisiones, la primera es la de buscar o no buscar otro empleo, en segundo lugar si decide buscar un empleo debe decidir si lo hace desde su empleo o desde el desempleo.

Sin embargo, recopilar datos de los empleados que abandonan voluntariamente el trabajo es difícil, por lo que frecuentemente los investigadores se han centrado en obtener el determinante

más directo de la rotación laboral, investigando la intención de abandonar o de permanecer en el empleo (Bluedorn, 1982; Price, 1997 citado por Simo, et al., 2008).

4.1 Definiciones de intención de abandono del empleo e intención de permanecer en el empleo.

4.1.1 Intención de abandonar el empleo

El abandono de empleo no solo significa una ausencia prolongada del trabajador, sino la concurrencia de circunstancias que nos están dando señales de la intención del empleado de no volver a la organización.

Tett y Meyer (1979) definen la intención de rotación como el último de una secuencia de cogniciones de retiro, un conjunto al que el pensamiento de abandonar y la intención de buscar otro empleo también pertenecen. Para Vandenberg and Nelson (1999) la intención de rotación se refiere a la probabilidad calculada y expresada por el individuo de dejar en un futuro próximo la organización.

Lee y Mitchel (1994) mencionan que la intención de abandonar es la decisión del empleado a abandonar la organización de manera voluntaria, de manera más precisa abandonar su puesto de trabajo. Se considera un proceso complejo ya que los empleados aunque tengan la intención no siempre abandonan a la organización debido a factores que se encuentran fuera de su control, como un mercado laboral débil (Mitchel et al., 2001).

A continuación en la tabla 5 se muestran las diferentes definiciones que se han planteado sobre la intención de abandono del empleo.

Tabla 5. Definiciones de intento de abandono del empleo.

Autor	Definición
Tett y Meyer (1993)	Intención de Rotación: el último de una secuencia de cogniciones retiro, un conjunto al que el pensamiento de abandonar y la intención de buscar otro empleo también pertenecen.
Lee y Mitchel (1994)	Intención de abandonar: es la decisión del empleado a abandonar, la organización de manera voluntaria, de manera más precisa abandonar su puesto de trabajo, se considera un proceso complejo ya que los empleados aunque tengan la intención no siempre abandonan a la organización debido a factores que se encuentran fuera de su control, como un mercado laboral débil.(citado por Steven, Abraham & Barry Friedman & Randall, Thomas 2008)
Vandenberg and Nelson (1999)	Intención de rotación: es la propia probabilidad estimada del individuo (subjetivo) de que ellos permanentemente abandonan la organización en algún punto en un futuro próximo '(Citado por Terencer R. Mitchel, Brooks, Holtom, Thomas, Lee, Chris, Sablynski y Erez 2001)
Littlewood (2006)	Intención de Salida: Es la intención del empleado por terminar con la relación laboral que lo une con la organización, refleja una estable orientación cognitiva hacia la separación de la organización y esta orientación determina la relación final de permanecer o renunciar.

4.1.2 Intención de permanecer en el empleo

Tett y Meyer (1993) definen la intención de permanecer en el empleo como la voluntad concebida y consciente por seguir trabajando en la organización.

En la tabla 6, se muestra la recopilación de las definiciones acerca de la intención de permanecer.

Tabla 6. Definiciones de intención de permanecer en el empleo.

Autor	Definición
Mowday, Vandenberg y Scarpello (1990)	Intento de Permanecer: Se refiere a la probabilidad, calculada y expresada por el mismo individuo, de dejar en un futuro próximo a la organización (Citado por Littlewood, 2006)
Tett y Meyer (1993)	Intención de Permanecer: Es la voluntad concebida y consciente por seguir en la organización.

4.2 Escala de medición de intención de abandono del empleo.

La intención de abandono del empleo es un tema que ha sido poco estudiado, por lo que son pocos los instrumentos que miden la intención de abandonar y permanecer en el empleo, en la siguiente tabla se muestra la descripción de los instrumentos diseñados para medir tanto la intención de permanecer como la intención de abandonar el empleo, cabe señalar que en México no se han diseñado instrumentos que midan dichas variables.

Tabla 7. Escalas de intención de abandono.

Escala	Descripción
Mobley, Horner y Hollinsworth (1978)	<ul style="list-style-type: none"> 4 reactivos de Intención de permanencia en el empleo
Hom et al (1984)	<ul style="list-style-type: none"> ¿Hasta qué punto se siente cerca de dejar la organización en los próximos 12 meses? ¿Qué tan probable es que deje la organización en los próximos 12 meses? ¿Tiene intención de dejar la organización en los próximos 12 meses?
Lum et al (1998)	<ul style="list-style-type: none"> ¿Qué tan probable ha pensado seriamente en buscar: a) Otro trabajo en otro hospital, b) un trabajo de no enfermería, y c) todo teniendo en cuenta ¿qué tan probable es que vaya a hacer un serio esfuerzo para encontrar un nuevo empleo dentro del año siguiente.
Wayne, Shore y Liden (1997)	<ul style="list-style-type: none"> ¿Busca trabajo activamente fuera de su organización? ¿Tan pronto encuentre un trabajo mejor se irá de la empresa? ¿Piensa seriamente en dejar su empresa? ¿Considera que continuará trabajando para su empresa dentro de cinco años? ¿Siente poca lealtad hacia su empresa? ($\alpha=0.88$)
Gálvez (2007)	<ul style="list-style-type: none"> 4 reactivos, ejemplo: ¿He tenido deseos de abandonar la profesión universitaria?

4.3 Factores que influyen en el abandono y permanencia del empleo

El proceso de abandono se ha centrado en proponer y evaluar empíricamente modelos conceptuales que tratan de identificar los antecedentes de las actitudes laborales, básicamente la insatisfacción laboral y la ausencia de compromiso organizacional, y de describir las uniones intermedias entre estas actitudes y el abandono voluntario de la organización por parte del empleado, siendo precisamente en este último aspecto donde se han producido la mayoría de las aportaciones (Velando, 2004).

Como podemos observar en la figura 11, Moreno et al. (2009) propone un modelo en el que asocia de forma teórica y empírica, demandas, recursos y conflicto interpersonal con el síndrome del burnout evaluando dos dimensiones centrales, agotamiento y distanciamiento, relacionando este proceso con la intención de abandono del empleo.

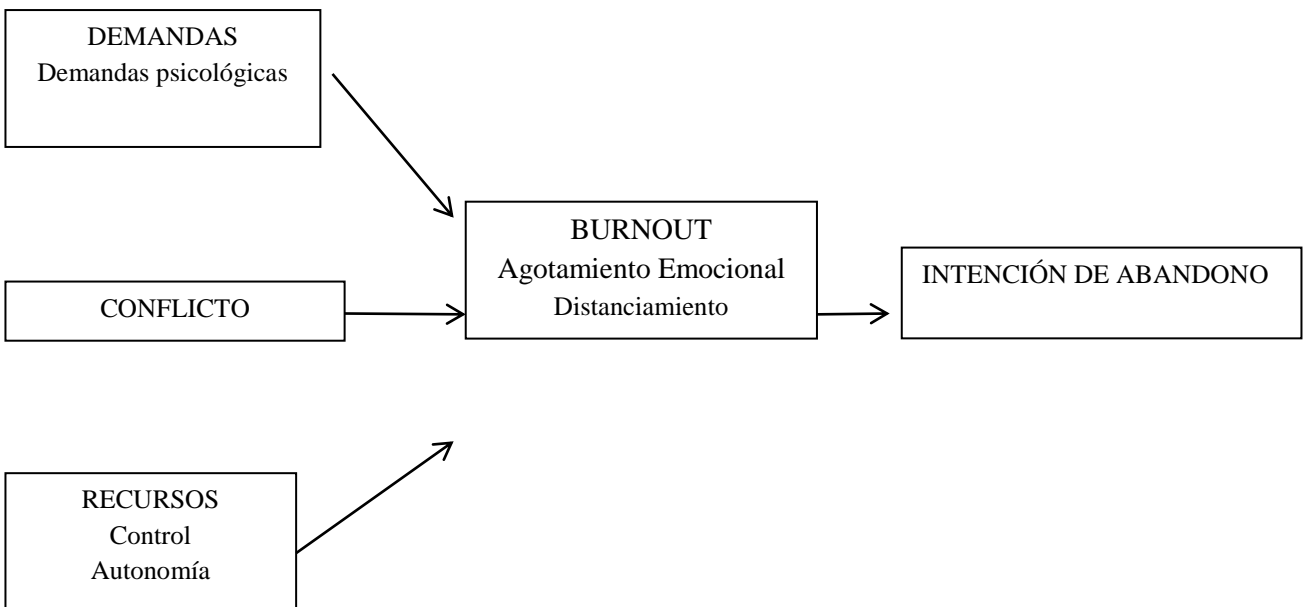


Figura 11. Modelo de intención de abandono del empleo de Moreno et al. (2009).

Según la literatura la intención por sí sola no predice directamente el abandono de la empresa (Maertz, & Campion, 1998 citado en Camacho, Pacheco, Gutierrez y Lopez, 2008). Lo que nos dice el modelo de la adaptación al desinterés es que las personas se distancian de la organización manifestando un patrón de conductas adaptativas negativas como aumentar el absentismo, disminuir su esfuerzo, perder el tiempo etc. (Hulin, 1991; citado en Camacho, et al., 2008).

La intención de abandono, tal y como ha sido habitualmente estudiada en la literatura (probabilidad de que el empleado cambie de trabajo en un período determinado), puede ser un concepto demasiado limitado. A este respecto, Naumann (1992, citado en García y García, 2009) recomienda que, la intención de abandono se amplíe para incluir, además del abandono de la empresa, el traslado voluntario interno en el seno de la organización.

Cho, Johansony Guchait (2009, citado en Pérez y Alcover, 2011) destacan que la percepción de apoyo organizacional es un predictor significativo de la intención conductual de los empleados para abandonar la empresa, lo que implica que altos niveles de apoyo organizacional favorecen la intención de permanencia, mientras que los bajos niveles de apoyo organizacional están relacionados con la intención de abandono.

4.4 Consecuencias del intento de abandono del empleo.

Dentro de las consecuencias de abandonar el empleo encontramos los costos sociales, que, incluyen, entre otros, los costes en imagen personal que el individuo asume si no atiende a las expectativas culturales sobre el tiempo que debería permanecer en un puesto de trabajo o empresa; a ellos también se une la pérdida de relación con los compañeros o de apoyo de los superiores (Ko, Price y Mueller, 1997, citado en García y López, 2002). Por último, los costos

asociados a factores externos afectan a la familia y a su vinculación en la comunidad. Estos costes se producirían tanto si el individuo decidiese abandonar su destino actual, pues se vería forzado a buscar un nuevo destino o empleo, respectivamente, en otro donde tendría que reconstruir sus vínculos sociales, además de realizar las inversiones económicas necesarias.

La intención de cambiar de empleo se refiere a la separación voluntaria del trabajador dentro de la organización, la cual afecta negativamente al producir costos asociados al reclutamiento y capacitación de nuevos trabajadores, disminuye la productividad al generarse un ambiente disfuncional para el trabajador (Tejada y Arias, 2005).

La intención de abandonar la empresa puede considerarse como una respuesta cognitiva disfuncional, no adaptativa, en las relaciones trabajador/organización. De acuerdo con Fishbein y Azjen (1975; citado en Littlewood, 2006). Las actitudes generales están fuertemente relacionadas con las respuestas comportamentales. En este sentido, aunque el abandono de la organización es la conducta más característica relacionada con la intención de abandono, el modelo de 'la adaptación al abandono', Hulin (1991) sugiere que conductas alternativas al abandono son posibles, antes de que el trabajador rompa su contrato con la empresa. El trabajador podría reaccionar a la intención de abandono intentando influir sobre su entorno laboral.

Algunos autores afirman que la intención de abandono predice en mayor medida el abandono definitivo de la organización que otras medidas actitudinales (Moreno, Garrosa y Rodríguez, 2009) ya que como menciona Littlewood (2008) la intención del empleado por terminar con la relación laboral que lo une con la organización refleja una estable orientación cognitiva hacia la separación de la organización y esta orientación determina la decisión final por permanecer o renunciar. En otras palabras el individuo que ha renunciado lo ha hecho por que tuvo la intención

de separarse, así lo decidió y voluntariamente realizó lo necesario para terminar su relación laboral.

El trabajador, cuando piensa en abandonar la organización elabora una distancia cognitivo/afectiva con la organización, desde la cual desarrolla respuestas alternativas al abandono las cuales le permiten adaptarse mejor al entorno de trabajo actual.

En un estudio realizado por Griffeth, Hom y Gaertner (2000 citado por Moreno, et al; 2009) se identificó la intención de abandono como principal predictor del abandono definitivo con un tamaño del efecto considerablemente superior al de otras características laborales.

Según Littlewood (2008), los trabajadores con la autoconciencia y el carácter agradable, abandonan la organización con menos frecuencia que el resto de la población.

En la literatura encontramos que la expectativa de encontrar un mejor trabajo predice mejor el abandono de la organización cuando el trabajador tiene intención de hacerlo, que cuando ésta expectativa es negativa (Gerhart, 1990; Maertz, Jr. & Campion, 1998; Mobley et al., 1979). Sin embargo, los resultados indican que cuando el trabajador se siente más seguro con la posibilidad de saber que puede cambiar de empresa cuando lo desee, intenta mejorar las condiciones de trabajo en la organización. Parece que la sensación de seguridad que puede ofrecer saber que hay mejores alternativas, aumenta la posibilidad de intentar cambiar las características del trabajo.

McCarthy (2007) en su investigación realizada con enfermeras menciona algunos factores individuales (edad, nivel educativo, experiencia, estado civil y las responsabilidades familiares) y organizacionales (la toma de decisiones, oportunidades de promoción, percepciones de la justicia

distributiva la cual se refiere a el grado en que las recompensas y castigos están relacionados con el rendimiento) que influyen en la intención de abandono del empleo. Los resultados que obtuvo en este estudio fueron que el 77% de las enfermeras que manifestaron su intención de irse tenían edades comprendidas entre 21 y 35 años y el 60% eran solteras, el 22% de los que expresaron una intención de abandonar contaban con un título de licenciatura. Los resultados de este estudio demostraron que el 23% de la muestra tienen la intención de dejar su posición actual. Los resultados del análisis de regresión demostró que las responsabilidades de parentesco y la satisfacción en el trabajo fueron significativos para predecir si una enfermera dejaba o no su puesto de trabajo actual. De los dos factores, la satisfacción en el trabajo resultó ser el predictor más exacto de la intención de quedarse.

Un estudio llevado a cabo en los Estados Unidos de Norteamérica demostró que las enfermeras no estaban satisfechas, el 65% presenta más probabilidades de dejar el empleo en comparación con sus homólogos satisfechos. Otros indicadores de la intención de abandonar varían, como bajos salarios y prestaciones, horario de trabajo inflexible, las perspectivas de promoción profesional, además de la mala gestión y el estrés en el trabajo. La intención de abandonar también se ha relacionado con las características demográficas, tales como la edad y el género, factores situacionales tales como las obligaciones familiares, la jubilación anticipada, y antigüedad en el servicio; los bajos niveles de motivación, emocionales cansancio y agotamiento, y la mala imagen social de la profesión de enfermería (Jardali, Dimassi, Dumit, Jamal, y Mouro, 2009).

En otro estudio realizado por Pérez y Alcover (2011) con trabajadores con discapacidad se encontró que un alto nivel de apoyo por parte de la organización favorece que haya una menor intención de abandono de la organización por parte de este grupo de trabajadores. Además, el

apoyo social del supervisor y el apoyo social de los compañeros también se asociaron de forma significativa con la intención de abandono ($r = -.18, p <.05$; $r = -.17, p <.05$), por lo que en aquellos trabajadores que reciben apoyo de sus compañeros y de sus supervisores disminuye la probabilidad de irse de la empresa. Además, la satisfacción laboral y la intención de abandono resultaron asociadas entre sí de forma significativa, este resultado señala que un alto nivel de satisfacción laboral se encuentra inversamente relacionado con la intención de abandono en este grupo de participantes.

Por su parte Black (1981) supone el primer intento de examinar los factores que llevan a los empleados a involucrarse en la búsqueda de un empleo, hallando que el nivel de educación y un mercado laboral con mayores oportunidades son factores que favorecen la búsqueda de empleo.

Las escasas teorías de búsqueda de empleo desde el empleo (Barrón y McCafferty, 1977; Burdett, 1978; Seater, 1979; Benhabib y Bull, 1983; Mortensen, 1986) suponen que el salario es el atractivo fundamental de un empleo y, como consecuencia, la principal variable que dirige la movilidad.

Por otro lado encontramos que el proceso de abandono está integrado por tres fases principales:

- La insatisfacción laboral, variable que inicia el proceso, o en ciertos casos la disminución del compromiso organizacional.
- Búsqueda de alternativas de trabajo con carácter previo a abandonar la organización.
- Evaluar esas alternativas tomando la decisión que puede conducir o no al acto real de abandonar la empresa (Velandó, 2004).

El mayor impacto sobre la probabilidad de búsqueda corresponde a la percepción de inseguridad laboral. Los trabajadores que prevén que su relación laboral va a llegar a su fin usan la búsqueda desde el empleo como manera de eludir la futura situación de quedarse sin empleo o, al menos, para reducir la duración de esa experiencia negativa que está por presentarse. La consideración y la búsqueda activa de otras posibilidades de trabajo son útiles para aquellos empleados que consideran crítico tener una opción de empleo al renunciar (Littlewood, 2006).

Según Moreno, et al, (2009) las intenciones de abandono pueden ser vistas como una estrategia de protección del individuo ante la falta de recursos y el agotamiento y distanciamiento derivado de una demanda excesiva.

Hasta ahora con lo que hemos revisado en este capítulo podemos observar cómo están íntimamente relacionada la satisfacción laboral con el intento de abandono del empleo por parte de los trabajadores, ya que es común identificar casos en los que los trabajadores ya no se encuentran satisfechos en o con su trabajo, esto como consecuencia de diversos factores. Por ejemplo, el burnout que como vimos en capítulos anteriores, genera una inestabilidad que genera esta falta de satisfacción y por consecuente el intento de dejar la organización.

Ahora bien, la intención de abandono del empleo no es un fenómeno que se dé por sí solo, sino que lleva un proceso dentro de la organización, y si en este proceso se logra identificar lo que está provocando esta actitud del empleado es más factible para la empresa poner en marcha un plan que pueda ayudar a mejorar esta situación.

CAPÍTULO V

SATISFACCIÓN LABORAL.

Los administradores de recursos humanos y psicólogos deben estar conscientes que para lograr retener a los empleados el personal debe tener una satisfacción laboral y personal, por lo que un trabajador que tiene un nivel de satisfacción alto tendrá la motivación necesaria para realizar aquello que sea de su agrado.

Por ello consideramos que el estudio de la satisfacción laboral es importante, ya que esta puede estar altamente relacionada con la intención de abandono del empleo, pues cuando los empleados no se encuentran satisfechos en su trabajo, pueden tender a buscar otras opciones de empleo.

5.1 Definiciones de Satisfacción Laboral.

Locke (1976; citado por Littlewood, 2008), define a la satisfacción laboral como el resultado de la evaluación de lo conseguido, es decir un estado emocional placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias personales en el trabajo y se basa en factores del ambiente laboral, como el estilo de supervisión, las políticas y procedimientos, la afiliación al grupo de trabajo, las condiciones de trabajo y prestaciones.

Para Davies (2001, citado por Amozurrutia, 2007) la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su

trabajo. La satisfacción laboral es una actitud afectiva, una sensación de relativo agrado o desagrado por el trabajo.

Luthans (2001 citado por, Peña 2005) define a la satisfacción laboral como el resultado de la percepción de los trabajadores de qué tan bien su trabajo los provee de esas cosas que se consideran importantes.

Gibson (2003, citado por Amozurrutia, 2007) menciona que la satisfacción es una actitud de los individuos hacia su trabajo. Es el resultado de sus percepciones acerca de sus trabajos y está basado en factores del entorno laboral.

La satisfacción laboral es un concepto globalizador con el que hacemos referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo (Rodríguez, 2001). Para Peña (2005) la satisfacción laboral es una actitud afectiva que involucra sentimientos de agrado o desagrado hacia el trabajo que resulta de las percepciones de los empleados sobre el contexto laboral.

Para entender dichas definiciones sería importante dejar en claro que se entiende por actitud, para Pinder (1984, citado por Rodríguez, 2001) una actitud se define como el grado de sentimiento positivo o negativo que una persona tiene hacia un objeto actitudinal concreto como un lugar, cosa o persona. Por lo que cuando se habla de actitudes laborales positivas se entiende que las personas presentan sentimientos de satisfacción cuando hablan de su trabajo.

Los componentes básicos de las actitudes que afectan los sentimientos de las personas hacia su trabajo son: el componente cognitivo, el cual se refiere a las percepciones, opiniones y

creencias, es decir a los procesos de pensamiento de una persona; componente afectivo, es el que condiciona nuestros sentimientos y tiene un carácter de aprendizaje procedente de nuestra familia, y grupos de afiliación; y componente comportamental, el cual hace referencia a una disposición a comportarse de cierta forma (Rodríguez, 2001).

Conocer las actitudes de los trabajadores puede ayudarnos a delimitar cuales son las fuentes más importantes de insatisfacción y a partir de dicha información poder poner una solución (Rodríguez, 2001).

5.2 Diferencia entre satisfacción laboral y motivación.

La satisfacción se encuentra muy ligada a la motivación sin embargo no se refieren a lo mismo. La motivación es un estado psicológico que existe siempre que factores intrínsecos o extrínsecos, estimulan, dirigen y mantienen el comportamiento, para alcanzar una meta, (Don Hellriegel, Susan, Jackson, John y Slocum, 2005). Entendiendo por factores intrínsecos aquellos que hacen referencia a aspectos inherentes a la persona como la edad, interés, autonomía, posibilidad de aprender, género, etc. Los factores extrínsecos se refieren a aquellos elementos ligados al contexto o ambiente en que se desarrolla la tarea, estos pueden ser las relaciones con los supervisores y compañeros de trabajo, el salario, las horas de trabajo, seguridad y reconocimiento (Navarro, 2008; citado por Sepúlveda 2009). Mientras que la satisfacción es un estado psicológico que indica cómo se siente una persona respecto a su situación con base en una evaluación de la situación (Hellriegel, Jackson, Slocum, 2005).

En ocasiones se llega a confundir el término satisfacción con motivación, pero a diferencia de la satisfacción la motivación se refiere a la predisposición hacia cierta actuación, lo cual lleva

a la consecución de un fin establecido (Locke, 1976; citado por Prado y Vecino 1999). Sin embargo, el grado de satisfacción que tengan los empleados va a influir en su motivación, de esta manera a mayor satisfacción mayor será su motivación.

5.3 Factores que influyen en la satisfacción laboral

Existen algunos factores que influyen en la satisfacción laboral, dichos factores pueden dividirse en 2 grupos: factores individuales y factores del trabajo.

5.3.1 Factores del Trabajo asociados a la Satisfacción Laboral.

Hernández y Sánchez (2001) mencionan que algunos factores que determinan la satisfacción en el trabajo son:

- Los trabajos desafiantes: Los trabajos que tienen pocos desafíos tienden a provocar aburrimiento pero un reto demasiado grande también puede provocar frustración y sensación de fracaso, un reto moderado es el que tiende a experimentar placer y satisfacción.
- Recompensas justas: este factor tiene que ser acorde a las expectativas del trabajador, pues cuando el salario es justo de acuerdo a la demanda de trabajo, se favorece la satisfacción.

- Condiciones favorables de trabajo: ambientes seguros y cómodos, instalaciones limpias, modernas, equipos y herramientas adecuadas, facilitan el trabajo y por lo tanto el empleado se muestra satisfecho.
- Colegas que brinden apoyo: el trabajo tiende a cubrir la necesidad de interacción social, por lo que contar con compañeros que brinden su apoyo lleva a una mayor satisfacción, principalmente si la persona que brinda este apoyo es el jefe.

Además de estos factores mencionados por Hernández y Sánchez (2001), Peña (2005) menciona otros factores del trabajo que influyen en la satisfacción como:

- Autonomía: la cual se refiere al nivel de control que las personas tienen sobre su trabajo y el grado en el cual el puesto proporciona libertad.
- Salario: los trabajadores ven el salario como un reflejo de cómo los administradores consideran que fue su contribución a la organización.
- Promoción: Son las oportunidades de avance dentro de la organización.
- Supervisión: La conducta del supervisor inmediato es un determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto.
- Condiciones de trabajo: Se refiere a las condiciones ambientales en donde se desarrolla el trabajo.

Sepúlveda (2009) también menciona otros factores relacionados a las condiciones de trabajo como el nivel de renta y el tipo de contrato, en cuanto al nivel de renta menciona que cuando se presentan ofertas laborales con una mayor remuneración en comparación con el salario actual, se puede considerar un cambio de empleo y el tipo de contratación es un factor que se relaciona con la satisfacción, ya que los contratos eventuales se relacionan con un nivel de satisfacción más bajo.

5.3.2 Factores Individuales asociados a la Satisfacción Laboral.

Existen diferencias individuales en el trabajo ya que las personas no experimentan el mismo grado de satisfacción, aun estando en el mismo puesto a pesar de que las condiciones de trabajo sean favorables, esto debido a que difieren sus expectativas y por tanto sus reacciones (Furnham, 2001; Muchinsky, 2002 citado por Peña, 2005).

Peña (2005) también menciona que algunos factores individuales como la personalidad, la edad, el sexo, la capacidad cognitiva, las expectativas, el interés, la motivación y los valores pueden influir en la satisfacción laboral.

En cuanto a la edad, autores como Clark, Oswald y Warr (1996, citado por Sepúlveda 2009) mencionan que existe una relación positiva entre la edad y el nivel de satisfacción laboral, esto debido a que las personas con edades mayores, se mueven a trabajos con características más deseables en comparación con las características iniciales.

Otro factor como el sexo también es explicado por Sánchez (2007, citado por Sepúlveda 2009) quien menciona que las mujeres presentan un nivel de satisfacción laboral mayor al de los hombres, ya que se encontró que las mujeres ponen menor énfasis en la paga que los hombres. Como se puede ver en la figura 12, la importancia del énfasis en los factores relacionados con la persona y los factores relacionados con las condiciones de trabajo, radica en que estos van a influir directamente en la satisfacción laboral y a su vez esta influye en la intención de cambiar de empleo, es decir, son factores que se relacionan con dos de nuestras variables de estudio.

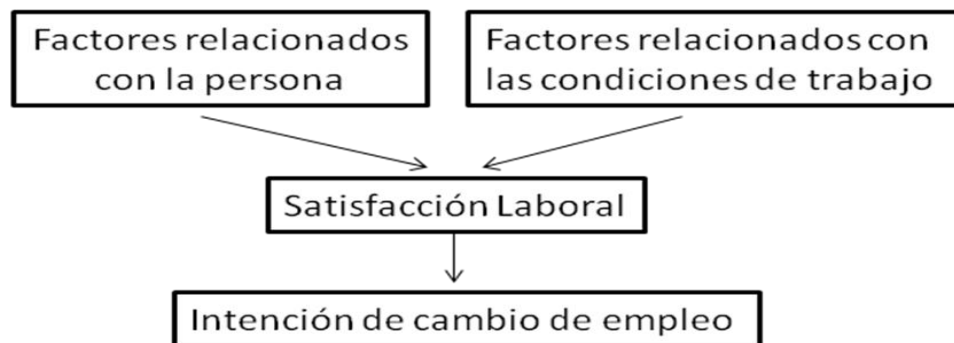


Figura 12. Satisfacción laboral e intención de cambio de empleo (Sepúlveda, 2009).

5.4 Teorías de la Satisfacción Laboral

Debido a que la satisfacción laboral es un fenómeno en el que influyen múltiples variables; las cuales se pueden ordenar en tres dimensiones fundamentales: las características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance que hace este hace entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental (García, 2010).

Existen varias teorías propuestas por diferentes autores que tratan de explicar el fenómeno de la satisfacción laboral, entre las cuales se encuentran la teoría de la Influencia Social, teoría de la discrepancia, teoría de la equidad y la teoría bifactorial las cuales se abordaran a continuación.

5.4.1 Teoría de la Influencia Social de Slancik y Pfeffer.

Esta teoría propuesta por Slancik y Pfeffer (1997, 1978 citado por Wexley, 1990) sugiere que las personas deciden que tan satisfechas están con sus empleos simplemente haciendo observaciones acerca de los niveles de satisfacción de otros empleados, es decir, que un empleado infiere su propia satisfacción observando que tan satisfechos están sus compañeros.

5.4.2 Teoría de la Discrepancia de Locke.

Locke (1969) menciona que la satisfacción o insatisfacción con algún aspecto del puesto depende de la discrepancia entre lo que una persona percibe que está obteniendo y lo que desea. Una persona estará satisfecha si no existe discrepancia entre las condiciones deseadas y las reales.

5.4.3 Teoría de la Equidad

Esta teoría especifica las condiciones bajo las que un empleado percibirá que los beneficios de un puesto son justos y razonables. De acuerdo a esta teoría un empleado juzga la justicia de los resultados comparando su resultado con el de otras personas, si los resultados de un empleado es igual al de la persona comparable se percibe un estado de equidad (Adams, 1963 citado por Wexley, 1990). Esto tiene que ver con el deseo de la gente de evitar sentimientos negativos que

surgen cuando la tratan de manera injusta, sin embargo la equidad es subjetiva, ya que es la forma en que las personas perciben las aportaciones y los resultados, no como realmente son (Furnham, 2001).

5.4.4 Teoría Bifactorial de Herzberg.

Es necesaria una cierta cantidad de factores de higiene para satisfacer las necesidades básicas de la persona sin embargo la persona estará satisfecha solamente si existe una cantidad de los factores llamados satisfactores (Wexley, 1990).

La teoría bifactorial describe los factores de insatisfacción y satisfacción:

- 1) Factores de insatisfacción o de higiene: Incluyen Cosas como retribución, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, seguridad en el empleo y status.
- 2) Factores Satisfactores o motivadores: Son características del puesto que son significativas para las necesidades de orden más alto de la persona y su desarrollo psicológico, lo cual incluye que un trabajo sea interesante, represente un reto, implique responsabilidad, oportunidad de realización, reconocimiento y progreso.

5.5 Medición de la satisfacción laboral.

Es conveniente realizar una medición de la satisfacción laboral porque ésta permite conocer cómo se encuentra la empresa y los resultados permiten identificar problemáticas sobre las

cuales trabajar, como el descontento por parte de los trabajadores y los factores que influyen en la satisfacción. (Hernández, 2003; citado por González, 2007).

Spector (2002, citado por González 2007), menciona que la satisfacción laboral se evalúa, en la mayoría de las ocasiones, por medio de cuestionarios o escalas, los cuales permiten que los trabajadores expresen su sentir en cuanto a su trabajo y ambiente laboral.

Existen varios métodos que son de utilidad para medir la satisfacción de los empleados, los cuales se clasifican en dos grupos:

- 1) Mide la satisfacción de forma global, la cual tiende a responder a la pregunta ¿Qué tan satisfecho está con su trabajo?
- 2) Mide la satisfacción a través de los elementos que rodean al puesto, tales como las relaciones con los compañeros, ya sea entre iguales, superiores y subordinados, también se toma en cuenta para esta medición el salario recibido, la tarea realizada, condiciones físicas del puesto etc. La ventaja de este enfoque es que es más específica y se puede determinar el grado de satisfacción con cada uno de los elementos y así trabajar sobre aquel elemento en el que se detecte un mayor nivel de desagrado (Prado y Vecino, 1999).

Lo importante de realizar esta medición es utilizar los resultados para poder actuar de forma positiva en aquellas dimensiones en las cuales se detecten conflictos, de esta forma tanto la empresa como los empleados resultan beneficiados.

5.6 Consecuencias de la Satisfacción Laboral

Los estudios Realizados por Elton Mayo dejaron en claro la importancia de tener a los trabajadores satisfechos para poder conseguir resultados positivos en la organización, todos ellos en términos de un efecto de gratitud, es decir si una organización se preocupa por el bienestar de sus empleados, estos se lo agradecerán siendo más productivos, ausentándose menos y manteniendo su interés por permanecer en la organización (Rodríguez, 2001).

El interés por tratar de mantener a los empleados en la organización el mayor tiempo posible, es por los altos costos que implica tener un nivel alto de rotación. En referencia a los costos que implica la rotación de personal, se habla de costos primarios y secundarios, los primarios se refieren a las inversiones que realiza la empresa para contratar al personal para cubrir las vacantes y los secundarios es lo que destina la empresa durante el tiempo en el que queda cubierta la vacante. Los costos de sustitución de recursos humanos son: costos de reclutamiento, de selección, de formación y de la ruptura laboral (Chiavenato, 1999; citado por Flores, Abreu y Badii, 2008)

Aparte de los costos que implica la pérdida de personal, las organizaciones no pueden darse el lujo de mantener empleados insatisfechos, ya que la verdadera naturaleza de la visión y misión se lleva a cabo mediante empleados eficientes, productivos y orientados al cliente, y por el contrario, la insatisfacción de los empleados impacta directamente en los resultados operativos (Barragán, 2009).

La satisfacción en el trabajo contribuye positivamente a los resultados del compromiso de la organización, reduce la intención de los empleados de irse y posteriormente da lugar a que la rotación disminuya (Jen- Te Yang, 2008).

En años recientes se han confirmado los hallazgos de los años setenta y ochenta, y se ha descubierto que la medición global de la satisfacción es un mejor predictor de la rotación que las mediciones de los elementos individuales de satisfacción, como son el pago, la supervisión, el trabajo en sí mismo y los compañeros de trabajo (Roznowski y Hulin, 1992; Lambert, Hogan y Barton, 2001, citado por Uribe, 2008).

CAPÍTULO VI

METODOLOGÍA

6.1 Planteamiento del problema

Muchos estudios sociales establecen que los trabajadores no son realmente fieles a la organización para la cual trabajan; los trabajadores se comprometen por cómo se le valora y reconoce su trabajo (Barragán, 2009).

Una de las causas que provoca la rotación de personal es la insatisfacción laboral y en general un clima laboral inadecuado y es por esta razón que el trabajador buscará el lugar que le proporcione una mejor satisfacción para trabajar y entre los factores más importantes que proporcionan la satisfacción laboral se encuentran: trabajos interesantes, recompensas justas, condiciones laborales adecuadas, establecer buenas relaciones con los compañeros de trabajo, etc.

Un problema que encontramos dentro de la organización y el cual provoca que los empleados no se sientan a gusto y tengan la intención de abandonar el empleo son las múltiples exigencias y responsabilidades que se imponen en el trabajo, así como el autoritarismo son elementos que favorecen y crean una situación constante de ansiedad, mal humor y cambios importantes en la conducta, unido a la insatisfacción con el puesto, el sueldo o las tareas a realizar, junto con la falta de comunicación entre compañeros, y otros inconvenientes físicos del entorno laboral desencadenan el síndrome de burnout (Guía de Salud Laboral, N° 19, citado por Ramírez y Rangel, 2005).

El éxito de las organizaciones modernas se encuentra cada vez más en la capacidad de integrar a los trabajadores en sus proyectos empresariales, de forma que todos consideren los objetivos corporativos como suyos (Sánchez, 2007).

Es por esto que el problema de nuestra investigación consiste en determinar si existe relación entre el síndrome de burnout con la satisfacción en el trabajo y el intento de abandono del empleo, ya que ésta última variable es considerada como la mejor productora de la rotación de personal. Así como conocer la influencia que tienen las variables sociodemográficas y laborales en la presencia del burnout.

6.2 Preguntas de investigación

¿Qué relación tiene el burnout y la satisfacción laboral en la intención de abandono del empleo?

¿Existe una relación significativa entre el burnout y el intento de abandono del empleo?

¿Existe una relación significativa entre el burnout y la satisfacción laboral?

¿Existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción en el trabajo y el intento de abandono por parte del trabajador?

¿Qué tipo de variables sociodemográficas influyen en el burnout?

¿Qué variables sociodemográficas influyen en la satisfacción laboral?

¿Qué variables sociodemográficas influyen en la intención de abandono del empleo?

6.3 Justificación

Las experiencias dentro de o con las organizaciones pueden ser satisfactorias o insatisfactorias, lo que significa que las organizaciones no siempre dan respuesta a las necesidades del individuo. Por lo tanto, los trabajadores pueden experimentar tanto experiencias frustrantes e irritantes como sentimientos de agrado o motivación. En este sentido, las organizaciones pueden ser fuente de apoyo o de estrés (Ramírez y Rangel, 2005).

Al no tener un apoyo el trabajador, la organización está formando en él riesgos laborales de carácter psicosocial, y por ende el síndrome de burnout, los cuales son las principales causas del deterioro de las condiciones de trabajo, y fuente de accidentes, ausentismo, insatisfacción culminando en el abandono del empleo.

Por ello surge la necesidad de estudiar el burnout, pues se busca que la organización le brinde al trabajador una buena calidad de vida laboral para que pueda desempeñarse adecuadamente, teniendo repercusiones sobre la organización, ya que el empleado se encontrará satisfecho en su puesto de trabajo evitando así que intente irse de la organización, y favoreciendo su desempeño en el puesto.

De igual manera el grado de satisfacción experimentado por los trabajadores se convierte en un importante elemento de la motivación. Un alto nivel de satisfacción en el sujeto le llevará a sentirse altamente motivado hacia la consecución de aquello que sabe le resultará de su agrado (Prado, 1999).

En relación al orden causal de la satisfacción y el compromiso, la visión dominante en la literatura ha asumido que la satisfacción causa el compromiso (Simo y Fernández, 2008). Por lo que creemos que es importante abordar este tema ya que la satisfacción laboral es una variable de vital importancia para la organización pues es un componente de la calidad de vida laboral y es por eso que es importante conocer los aspectos que influyen para que un trabajador se encuentre satisfecho o no en su trabajo, además de que el grado de satisfacción experimentado por los trabajadores se convierte en un elemento importante de la motivación y esto ayuda a que éstos permanezcan en su puesto de trabajo y realicen sus actividades de mejor manera. Ya que, si las actividades se realizan sin motivación y no reportan satisfacción, empiezan a aparecer los primeros errores laborales, las quejas de los demás, la acumulación de tareas inacabadas o accidentes, cada vez son más frecuentes y acaban por dañar la autovaloración personal y reduce la realización personal y es en este momento en donde puede surgir el síndrome de burnout.

Es por esto que el síndrome del burnout tiene una estrecha relación con la satisfacción laboral y la intención de abandono del trabajo, variable que es importante medir, ya que es un predictor importante de la rotación de personal que al evitarse, los gastos en cuanto a tiempo y dinero se reducen lo cual, de igual manera se evita la fuga de conocimientos logrando retener a sus mejores empleados. Es por ello que es importante conocer los factores que influyen en el intento de abandono para así tratar de que los empleados estén satisfechos con su trabajo y evitar que se llegue a dar un alto índice de rotación de personal.

El estudio del intento de abandono nos puede mostrar los motivos por los cuales algunas personas desean marcharse de la organización y conociéndolos se puede trabajar en la búsqueda de soluciones y así lograr que esos trabajadores no causen baja de la organización pues en la mayoría de los casos son los más capaces y calificados.

Tan importante como el esfuerzo es que la organización pueda ser capaz de reconocer el comportamiento y desempeño de los empleados y esto se traduce en efectos tangibles y positivos al incrementar los niveles de satisfacción y retención, así como al mejorar la rentabilidad y productividad de la organización a todos los niveles y es una eficiente política de reducción de costos (Barragán, 2009).

El empleado que se siente apreciado y reconocido posee una actitud positiva, mayor confianza en sí mismo y habilidad para contribuir y laborar en equipo. Si la organización logra satisfacer de este modo a sus empleados, es posible crear un entorno vital, agradable, motivador y enérgico para triunfar y destacar la participación de la organización en sus mercados (Barragán, 2009).

6.4 Objetivos

Objetivo General:

- Determinar si existe una relación entre el burnout, la satisfacción laboral y el intento de abandono del empleo, en una muestra de 305 trabajadores mexicanos.

Objetivos Específicos:

- Determinar si existe relación significativa entre el burnout y la satisfacción laboral.
- Determinar si existe relación significativa entre el burnout y el intento de abandono del empleo.

- Determinar si existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el intento de abandono del empleo.
- Determinar si existe relación significativa entre el burnout, la satisfacción laboral y el intento de abandono del empleo con las variables sociodemográficas (sexo, edad, escolaridad, etc.)

6.5 Hipótesis

- Existe una relación estadísticamente significativa y negativa entre el burnout y la satisfacción laboral.
- Existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción en el trabajo y el intento de abandono del empleo.
- Existe una relación estadísticamente significativa positiva entre el burnout e intento de abandono del empleo.
- Existe una relación significativa entre el burnout, la satisfacción laboral y el intento de abandono del empleo con las variables sociodemográficas (sexo, edad, escolaridad, etc.)

6.6 Variables

VI. Burnout

VD₁. Satisfacción Laboral

VD₂. Intención de Abandono del Empleo

Variables Clasificadoras

6.6.1 Burnout

Definición Conceptual.

El burnout puede definirse como una respuesta prolongada ante la presencia crónica de estresantes emocionales, e interpersonales asociados al puesto de trabajo; puede ser entendido como una estrategia de afrontamiento disfuncional cuya prolongación en el tiempo deriva en consecuencias negativas para la salud y el bienestar del trabajador y para la eficacia de la organización (Rodríguez, 2004).

Definición Operacional.

Es el puntaje obtenido de los reactivos de la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO) de Uribe (2006).

6.6.2 Satisfacción Laboral

Definición Conceptual.

La satisfacción laboral se define como una actitud hacia el empleo basada en la evaluación de diferentes aspectos del puesto y que determina la manera cómo se siente un empleado en su propio puesto (Wexley, 1990; citado por García y López, 2002).

La satisfacción es la diferencia de la cantidad de recompensas que reciben los trabajadores y la cantidad que piensan debían recibir, es más una actitud que un comportamiento. Entre los factores más importantes que hacen que un trabajador se sienta satisfecho se encuentran; trabajos

interesantes, recompensas justas y equitativas, condiciones laborales adecuadas y buenos compañeros de trabajo (Robbis, 1999; citado por Sánchez, 2007).

Definición Operacional.

Es el puntaje obtenido de los 79 reactivos del Inventario de Satisfacción Laboral de García y López (2002).

6.6.3 Intento de Abandono

Definición Conceptual.

Es la intención del empleado por terminar con la relación laboral que lo une con la organización lo cual refleja una estable orientación cognitiva hacia la separación de la organización y esta orientación determina la decisión final por permanecer o renunciar.

Definición Operacional

Respuestas dadas al Cuestionario de Intento de Abandono que se construyó en esta investigación para medir la variable de intención de abandono del empleo.

6.6.4 Variables clasificatorias

- Sexo: Condición femenina o masculina que reportan los sujetos de la muestra en el cuestionario demográfico (Nieto, 2004).
- Edad: Periodo transcurrido desde el nacimiento hasta una fecha o evento determinado (Warren, 2006).

- Estado Civil: Conjunto de elementos que tienen relieve jurídico para distinguir toda persona física en cuanto ciudadano del estado y miembro de una familia (Warren, 2006).
- Escolaridad: Conjunto de cursos que un estudiante sigue en una entidad educativa (Warren, 2006).
- Sueldo: Remuneración regular asignada por el desempeño de un cargo o servicio profesional (Warren, 2006).
- Puesto de Trabajo: Conjunto de cualidades, responsabilidades y condiciones que forman una unidad de trabajo específica e impersonal (Warren, 2006).

6.7 Muestra

Se utilizó una muestra de 305 trabajadores de la empresa DISUR, la muestra estuvo conformada por 118 (39%) hombres y 187 (61%) mujeres, tanto del corporativo como de personal que labora en el área de farmacia, de todos los niveles jerárquicos, sin importar edad, estado civil y escolaridad. La muestra fue no probabilística ya que la elección de los sujetos no dependió de la probabilidad sino de las características propias de la investigación, así como de las decisiones de la empresa.

6.8 Tipo de Investigación

La investigación que se realizó sobre la determinación de la relación entre el nivel de burnout, la satisfacción en el trabajo y el intento de abandono del empleo por parte del trabajador. El diseño de esta investigación fue de tipo no experimental ya que no manipulamos ninguna variable, pues solo se observó y midió éste fenómeno que ya se encuentra existente en la organización, por lo que únicamente nos enfocamos a medir y correlacionar nuestras variables.

6.9 Contexto y Escenario

La investigación se llevó a cabo en una empresa Mexicana del sector privado, DISUR. El giro de esta empresa es farmacéutico, dedicándose al Servicio Integral de Administración de Farmacias, el cual consiste en la dispensación de medicamentos y material de curación para las instituciones de salud tales como ISEM, IMIEM, SEDENA y Secretaría de Salud., estando presente en estados como Guerrero, Hidalgo, Baja California y el Estado de México. El servicio incluye la compra de medicamento y material de curación su almacenamiento, distribución y administración, así como el control de los procesos administrativos, como son recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos.

Para la aplicación de los instrumentos la empresa proporcionó su sala de juntas y auditorio, con la finalidad de tener la menor cantidad de distractores en el momento de la aplicación, formando grupos de 50 personas aproximadamente, a los cuales se les aplicaron los tres instrumentos.

6.10 Instrumentos de medición

Burnout.

Para medir la variable de burnout utilizamos la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO) de Uribe (2010).

Dicha escala está compuesta por cuatro factores:

1. Agotamiento. Se caracteriza por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, la fatiga, etc. Se entiende la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos propios.
2. Despersonalización. Manifestada por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas.
3. Insatisfacción. Se define como la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, y de forma especial ζ , esa evaluación negativa afecta la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atiende.
4. Trastornos Psicosomáticos. Las cuales se manifiestan en el sujeto afectando su salud física y mental por ejemplo: alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, gastritis, etc.

La escala de burnout EMEDO cuenta con una confiabilidad del 89% como se explica en la tabla 8.

Tabla 8. Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de escala EMEDO (Uribe, 2008).

Factor	Reactivos	Alfa
Agotamiento	9	0.7894
Despersonalización	9	0.7748
Insatisfacción de Logro	12	0.8620
Total	30	0.8910

Satisfacción Laboral.

Para medir la variable de Satisfacción laboral utilizamos el Inventario de Satisfacción Laboral creado por García y López (2002), el cual está basado en la definición de Wexley y en la teoría de Herzberg. Dicho inventario está construido en una escala tipo likert que va de 1 a 5 donde el 1 indica que se está totalmente en desacuerdo y el 5 totalmente de acuerdo. Consta de 70 reactivos y se le aplicó un análisis factorial de componentes principales con rotación varimax para determinar su validez de constructo obteniéndose 9 factores:

Tabla 9. Factores del cuestionario de satisfacción laboral (García y López, 2002) y su coeficiente de confiabilidad.

Factor 1 Alpha= .8077	Factor 2 Alpha= .7760	Factor 3 Alpha= .7284
OPORTUNIDAD DE PROGRESO	INTERACCION SOCIAL	SUPERVISION
Es la percepción que tiene el individuo que las actividades y el desempeño en sus labores son tomadas en cuenta por su organización para adquirir mejores puestos que favorecen en su crecimiento profesional o laboral.	Hace referencia a la necesidad que tiene el trabajador de relaciones sociales, tanto con sus compañeros de trabajo como con su autoridad al desarrollar sus actividades que le provean de apoyo, soporte y convivencia para la facilitación de las mismas.	Es la percepción que tiene el trabajador que su relación con la autoridad le permite expresar sus dudas, diferencias o dificultades que surgen al realizar sus actividades para guiar su trabajo.
Factor 4 Alpha= .7245	Factor 5 Alpha= .7868	Factor 6 Alpha= .7744
RETRIBUCION ECONOMICA	VALORACION DE OPINIONES	EQUIDAD ORGANIZACIONAL
Es la percepción que tiene el trabajador de recibir un pago justo para poder cubrir sus necesidades básicas que le permitan llevar una vida digna.	Es la percepción que tiene el trabajador de que sus ideas y sugerencias son tomadas en cuenta por la empresa para la mejora de las actividades así como conseguir ascensos o beneficios económicos	Hace referencia a la valoración de igualdad que efectúa el individuo con respecto a la forma en que se reparten las actividades, se dan órdenes y se trata al personal.
Factor 7 Alpha= .7569	Factor 8 Alpha= .7804	Factor 9 Alpha= .6624
IDENTIDAD DE LA TAREA	RECONOCIMIENTO SOCIAL EN EL TRABAJO	SEGURIDAD FISICA EN EL TRABAJO
Es la percepción que tiene el trabajador de la importancia, identificación y entendimiento de las actividades que realiza para la empresa que le facilitan el dominio sobre las mismas.	Es la importancia que le adjudica el trabajador a las opiniones o comentarios de sus compañeros y jefes de inmediato sobre el desempeño que tienen en sus tareas.	Hace referencia a la evaluación que hace el trabajador de las condiciones físicas del trabajo, las cuales le facilitan el realizar sus actividades sin accidentes o contratiempos

Intención de abandono del Empleo.

Para medir la variable intención de abandono se elaboró un instrumento de medición siguiendo las siguientes etapas (Cohen y Swerdlik, 2002; Anastasi y Urbina, 1998):

- **Revisión a la literatura.** Se efectuó una revisión a la literatura para identificar la definición de intención de abandono del empleo, así como para identificar la existencia de escalas de medición.
- **Construcción de reactivos.** De la revisión a la literatura se construyeron 20 reactivos para ser piloteados.
- **Diseño del instrumento de medición.** En esta etapa se diseñó el instrumento de medición con los 20 reactivos diseñados para su piloteo.
- **Piloteo de reactivos.** Para el piloteo de reactivos se obtuvo una muestra intencional de 202 trabajadores de empresas ubicadas en la Ciudad de México y Zona Metropolitana.
- **Procedimiento.** La aplicación se efectuó directamente a cada trabajador, se explicó el objetivo de la investigación y se le proporcionaron las instrucciones, el instrumento y lápiz para ser contestado.
- **Captura y análisis de datos.** Se efectuó la captura de los reactivos en el paquete estadístico SPSS, versión 15. Los análisis efectuados fueron los siguientes:

- Análisis de los datos capturados. Este análisis se efectuó para verificar que no existiesen errores en la captura de los datos.
 - Análisis de frecuencias para corroborar que todas las personas contestaran todos los reactivos y conocer la frecuencia de las variables sociodemográficas.
 - Análisis de reactivos. El análisis de los reactivos se efectuó mediante el análisis de curvas normales por reactivo y el análisis de discriminación de reactivos.
- **Validez del constructo.** Para determinar la validez de constructo de la escala de intención de abandono del empleo se realizó el análisis factorial exploratorio con el método de componentes principales y rotación varimax.
 - **Confiabilidad.** Para determinar la confiabilidad de la escala se estimó el Alpha de Cronbach para el único factor obtenido.
 - **Integración final de la escala.** Con base en los resultados anteriores se integró la escala de intención de abandono del empleo.

6.11 Procedimiento

Para poder iniciar la investigación primero conseguimos el permiso de la empresa, exponiendo el proyecto al comité directivo de la empresa DISUR, conformado por Gerentes y Jefes de área, quienes aprobaron el proyecto y proporcionaron a la muestra requerida, dichos participantes fueron seleccionados bajo una técnica no probabilística, ya que no se seleccionaron de manera aleatoria, sino bajo los criterios de la empresa.

Una vez teniendo el acceso al personal, se les informó que participarían en una investigación de salud ocupacional siendo esto de manera anónima, realizando la aplicación grupal de los 3 instrumentos, comenzando con el de burnout, seguido del de Satisfacción Laboral y por último el instrumento de Intento de Abandono del Empleo.

6.12 Análisis de Datos.

Al terminar la aplicación de los instrumentos se realizó la recolección de los datos en el programa SPSS y realizamos el análisis de confiabilidad de cada escala así como un análisis de correlación de Pearson así como una prueba de t-tudent y ANOVA para conocer si existe relación entre nuestras variables. Para determinar la relación del burnout y la satisfacción laboral con la intención de abandono del empleo se realizó el análisis de regresión jerárquica múltiple.

CAPÍTULO VII

RESULTADOS.

En este capítulo describiremos los resultados estadísticamente significativos que se encontraron en nuestra investigación, es decir las relaciones estadísticamente significativas que hay entre nuestras variables de estudio para poder conocer si se cumplieron o no nuestros objetivos iniciales.

7.1 Descripción sociodemográfica de la Muestra

En este apartado se presentarán las características sociodemográficas de la muestra con la cual se llevó a cabo esta investigación.

Edad

En los resultados encontramos que de las 304 personas que conforman la muestra, se presentan edades en un rango que va desde los 19 hasta los 70 años de edad, en donde el promedio de edad es de 32.02 años y la edad que presenta mayor frecuencia es de 25 años. De igual forma como se muestra en la figura 13, la mayor parte de la muestra está conformada por adultos jóvenes.

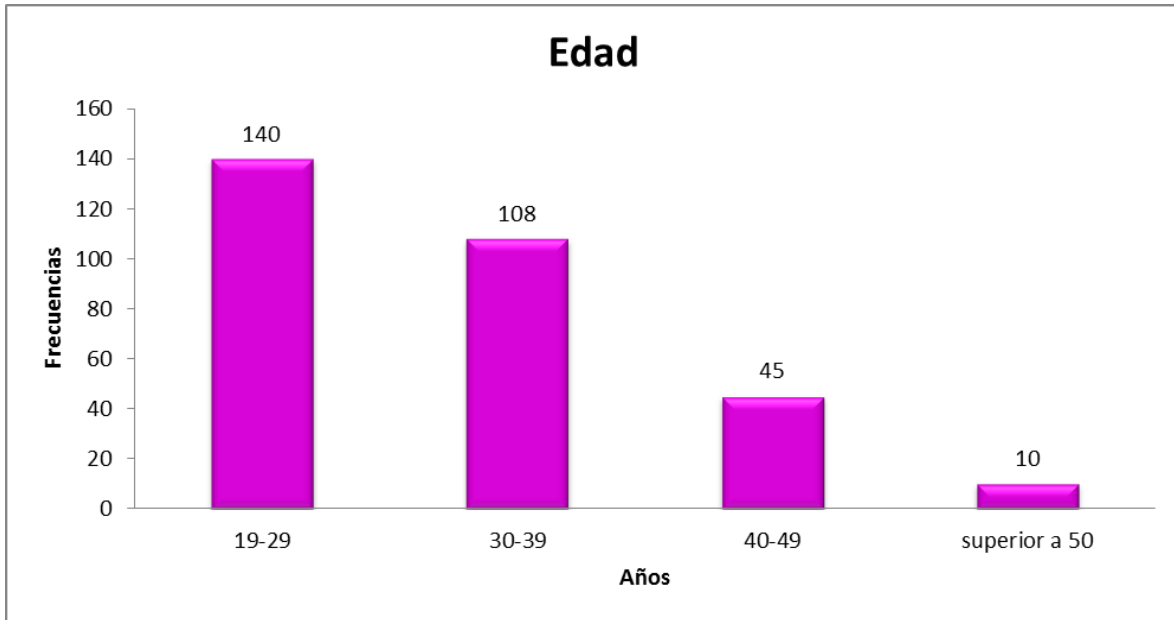


Figura 13. Frecuencias de edades de la muestra.

Género

Nuestra muestra se conforma de 187 mujeres que equivalen al 61% del total de la muestra y 118 hombres que equivalen al 39% del total de la muestra, lo cual nos indica que hay un porcentaje mayor de mujeres en la muestra (Ver figura 14).

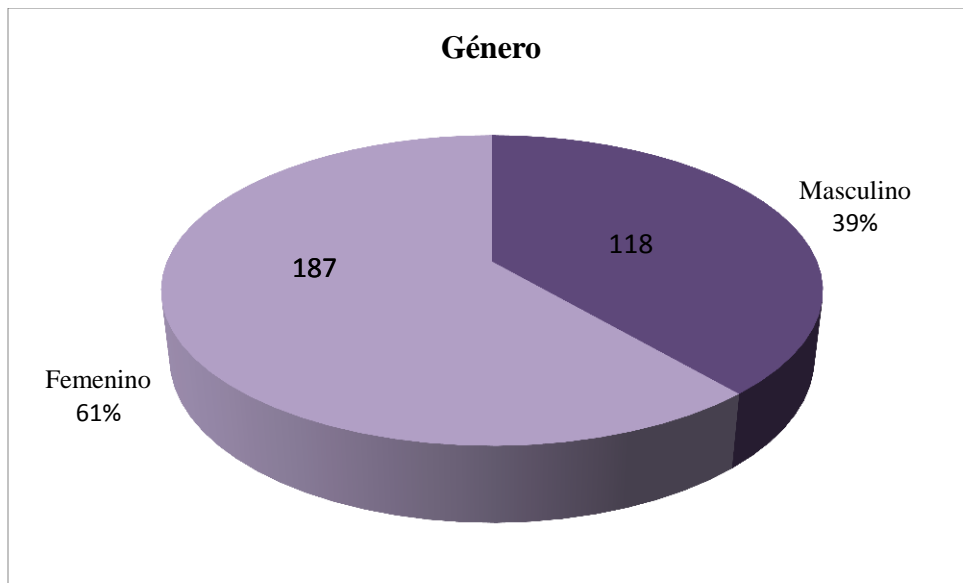


Figura 14. Distribución de la muestra por género.

Estado Civil

La mayor parte de la muestra está compuesta por personas con pareja, es decir 218 que equivalen al 71% y las 87 personas restantes que equivalen al 29 % de la muestra son solteras (Ver figura 15).

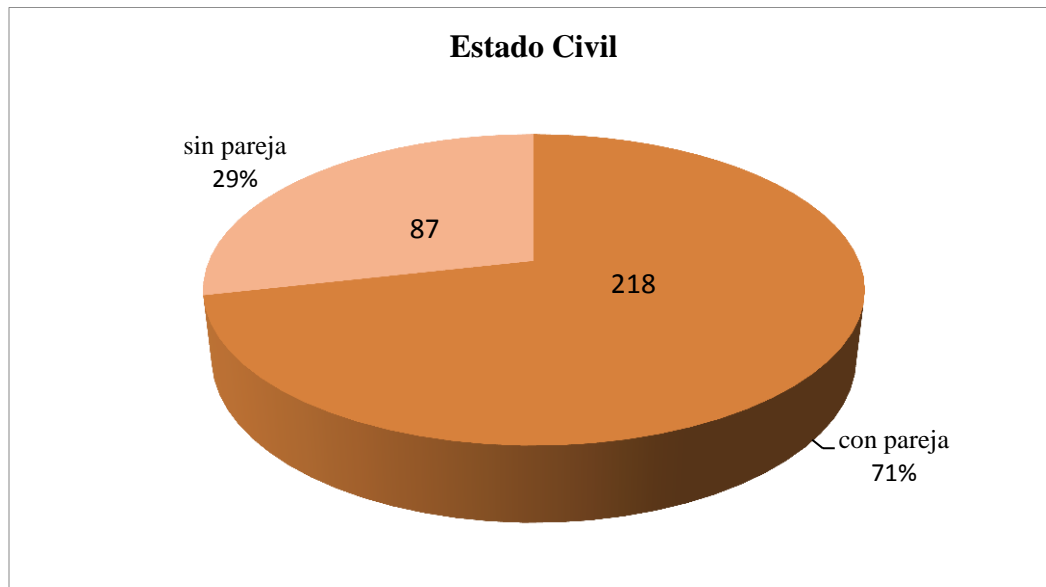


Figura 15. Distribución de la muestra por estado civil.

Escolaridad

La escolaridad de la muestra se distribuye en secundaria, bachillerato y licenciatura, siendo el nivel bachillerato el que más prevalece en la muestra con 140 personas (46%), seguido del nivel licenciatura con 105 personas (34%) y por último el nivel secundaria con 60 personas (20%) (Ver figura 16).

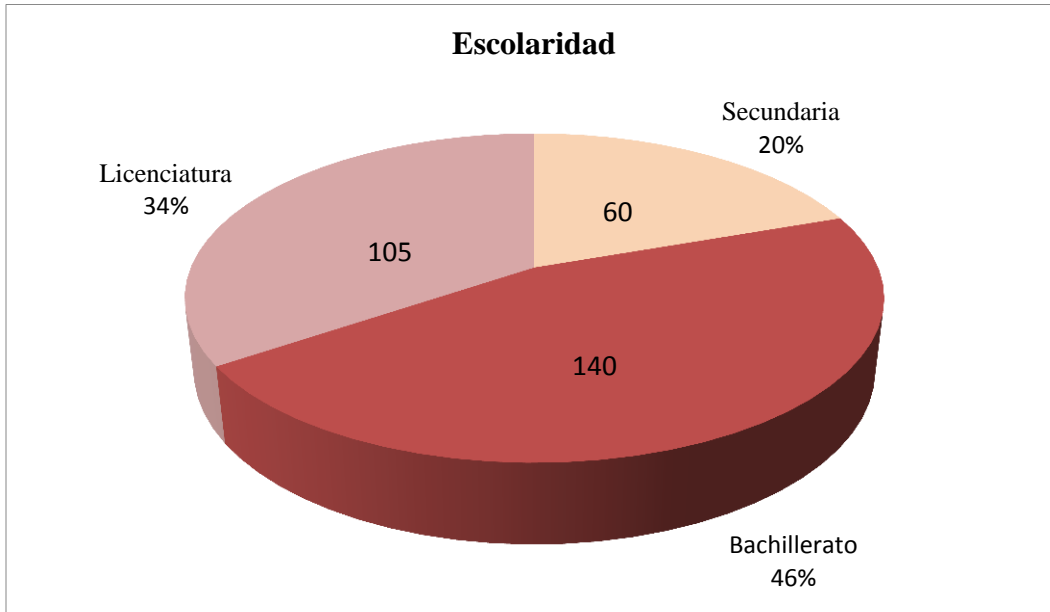


Figura 16. Distribución de la muestra por escolaridad.

Área Laboral.

La investigación se llevó a cabo con personal de corporativo y área de farmacia. La mayor parte de la muestra se conformó por personal de farmacia que representan el 57% de la muestra con 174 personas, el resto de la muestra pertenece a corporativo con 131 personas que equivalen al 43% (Ver figura 17).

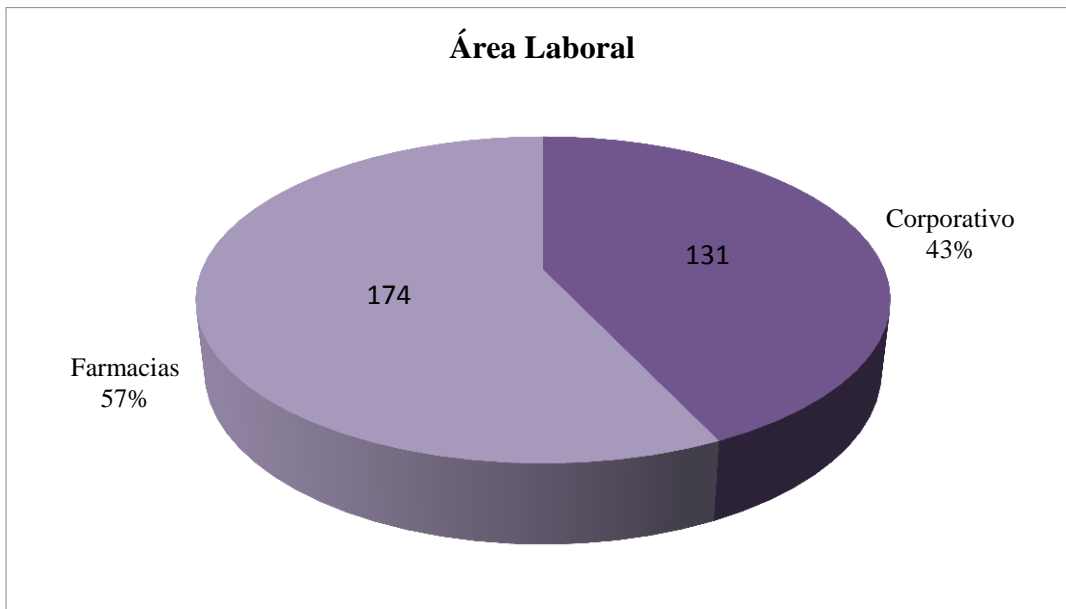


Figura 17. Distribución de la muestra por área laboral.

Nivel de Puesto

La empresa en donde se llevó a cabo el estudio cuenta con puestos operativos el cual representa la mayor parte de la muestra con un 67% conformado por 199 personas, nivel medio representando el 30% de la muestra con 89 personas y el nivel ejecutivo el cual solo representa el 3% con 10 personas (Véase figura 18).

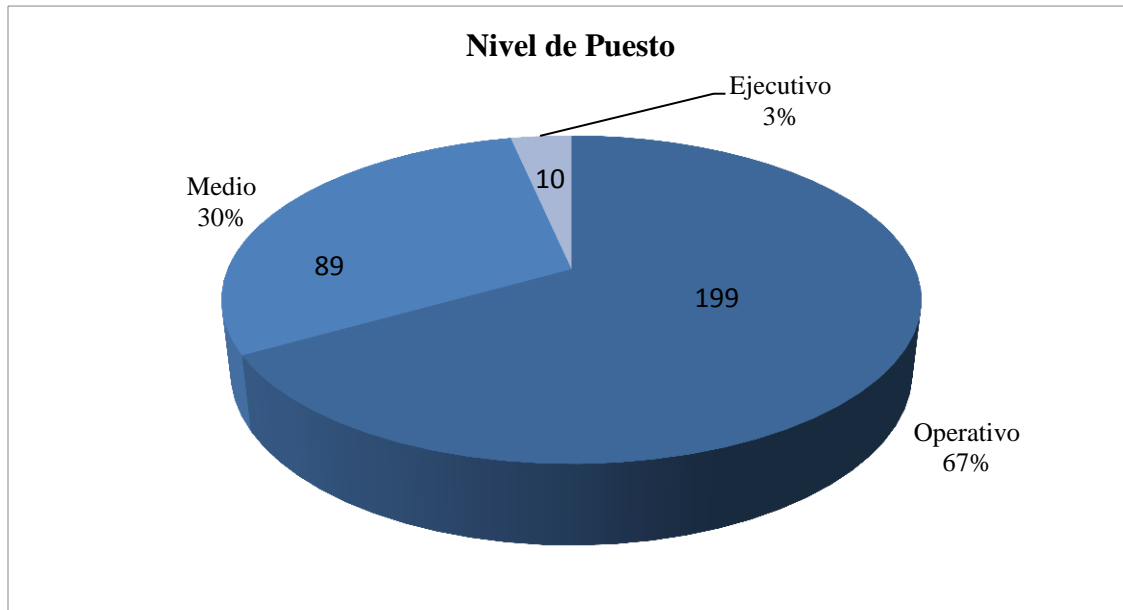


Figura 18. Distribución de la muestra por tipo de puesto.

7.2 Construcción, validez y confiabilidad de la Escala de Intención de Abandono del Empleo

- Revisión a la literatura.

En la revisión a la literatura se identifican diversas definiciones de la intención de permanencia en el empleo, destacando las siguientes:

- La intención de abandono del empleo se refiere a la intención que tiene el trabajador para terminar con la relación laboral que tiene con la organización y que refleja una estable orientación cognitiva hacia la separación de la organización. Dicha

- orientación determina la decisión final de trabajador para permanecer en su trabajo o renunciar. De esta forma, el trabajador que renunció a su empleo tuvo en algún momento la intención de separarse voluntariamente (Littlewood, 2006).
- También Littlewood (2006) define a la intención de abandono del empleo como la probabilidad, calculada y expresada por el mismo trabajador, de dejar en un futuro próximo a la organización.
 - La intención de abandono del empleo es un deseo del trabajador para dejar de trabajar en una organización y es un predictor importante de la decisión final de rotación o renuncia al trabajo (Tett y Meyer, 1993; Bluedorn y Price, 1982).
- Construcción de reactivos.

En la siguiente tabla se muestran los 20 reactivos que fueron construidos con base en la revisión a la literatura para la escala que mide intención de abandono del empleo (Ver tabla 10).

Tabla 10. Reactivos de intención de abandono del empleo.

Reactivos de intención de abandono	
1	En los últimos días he pensado en buscar un empleo diferente al actual.
2	De tener la oportunidad dejaría mi actual empleo por algún otro.
3	Pienso permanecer en mi actual empleo durante los próximos 12 meses.*
4	Mi empleo actual me ofrece crecimiento Laboral.
5	Ya no me siento cómodo (a) en mi actual empleo.
6	He tenido la intención de abandonar mi empleo actual, pero no me atrevo a hacerlo.
7	Estoy dispuesto a hacer lo necesario para permanecer en mi empleo.*
8	El empleo en el que me encuentro actualmente cumple con todas mis expectativas.*
9	Me siento muy bien en mi actual empleo.*
10	He perdido el interés por asistir a mi trabajo
11	He sentido la necesidad de cambiar de empleo.
12	Al iniciar el día no tengo deseos de ir a trabajar.
13	Últimamente he pensado en buscar nuevas ofertas de trabajo.
14	Me agrada el lugar en donde me encuentro trabajando.*
15	He pensado recientemente en buscar otro empleo.
16	Mi empleo actual me satisface lo suficiente que no he pensado en renunciar.*
17	Me gustaría permanecer en mi actual empleo porque me brinda oportunidades de desarrollarme.
18	Me falta voluntad para asistir a mi trabajo.
19	Rechazaría otras ofertas de trabajo por conservar mi empleo actual.
20	Acostumbro llegar tarde a mi empleo por falta de ganas de trabajar.

- Diseño del instrumento de medición.

Se diseñó un instrumento de medición que incluye la presentación, instrucciones y los reactivos para medir la intención de abandono del empleo. La escala de respuesta utilizada fue de tipo Likert de 4 opciones para evitar la tendencia de responder en la parte central (1=completamente en desacuerdo, 2=en desacuerdo, 3=de acuerdo y 4=completamente de acuerdo).

- Piloteo de reactivos.

Para el piloteo de los reactivos se obtuvo una muestra de 202 trabajadores del Distrito Federal y el Área Metropolitana. Las características de la muestra utilizada en el piloteo es la siguiente:

- Muestra.

La muestra fue intencional y se conformó de 202 trabajadores, teniendo como criterio de inclusión que los trabajadores se encontraran laborando con al menos una antigüedad de tres meses. El perfil de la muestra donde se efectuó el piloteo de los reactivos es: 61.4% son trabajadores del sexo masculino y 38.6% del sexo femenino. Por nivel de escolaridad, 43.1% tienen bachillerato, 43.1% licenciatura, 10.4% secundaria, 2.0% primaria y 1.5% posgrado. Del total de la muestra el 51.0% ocupa puestos a nivel ejecutivo, el 44.1% está en mandos medios y el 5.0% es de nivel operativo. El promedio de edad de la muestra es de 32.16 con una desviación estándar de 10.15.

Tabla 11. Perfil de la muestra donde se efectuó el piloteo de los reactivos de la Escala de Intención de Abandono del Empleo.

Variables	Perfil de la muestra
Sexo	Masculino = 61.4% Femenino = 38.6%
Escolaridad	Primaria = 2.0% Secundaria = 10.4% Bachillerato = 43.1% Licenciatura = 43.1% Posgrado = 1.5%
Nivel jerárquico del puesto	Operativos = 5.0% Mandos medios = 44.1% Ejecutivos = 51.0%
Edad	Media = 32.16 Desviación estándar = 10.15

- Procedimiento.

La aplicación del instrumento de medición se efectuó en una muestra intencional de 202 trabajadores con el criterio de inclusión de encontrarse trabajando al momento de la aplicación. Se le explicó a cada trabajador el objetivo de la investigación, se proporcionó el instrumento de medición, lápiz y goma y se le indicaron las instrucciones. En los casos necesarios se atendieron dudas.

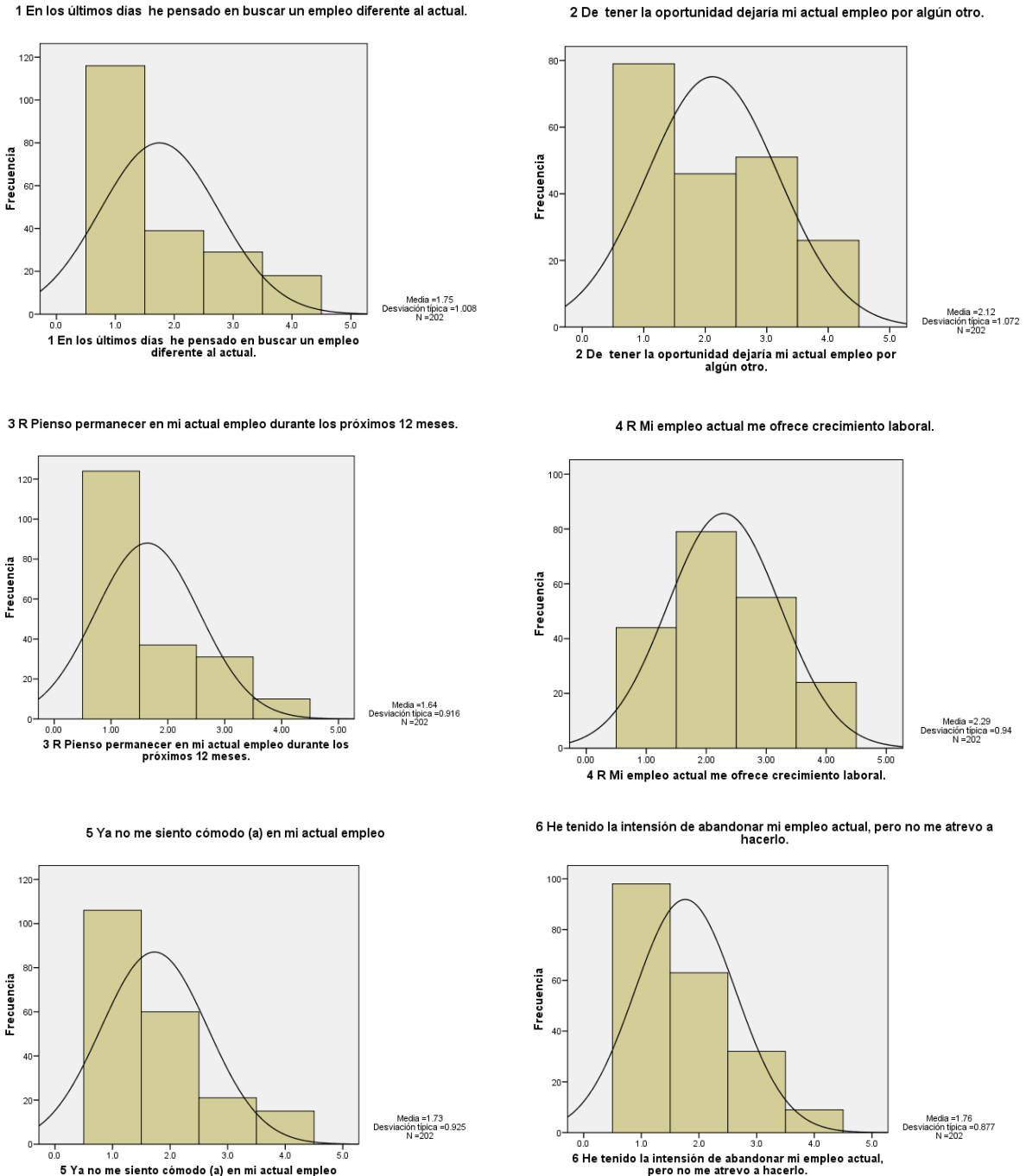
- Captura y análisis de datos.

Una vez concluida la aplicación se procedió a la captura de los reactivos utilizando el paquete estadístico SPSS, versión 15. Los análisis efectuados fueron los siguientes:

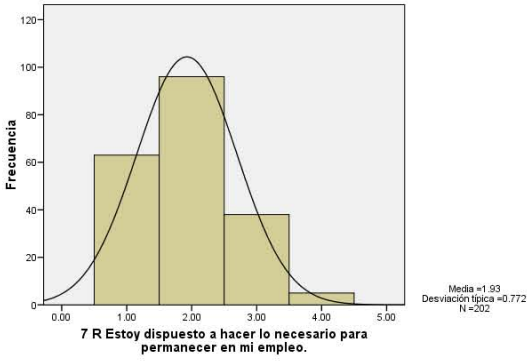
- Análisis de los datos capturados. Este análisis se efectuó para verificar que no existiesen errores en la captura de los datos.
- Análisis de frecuencias para corroborar que todas las personas contestaran todos los reactivos y conocer la frecuencia de las variables sociodemográficas.
- Análisis de reactivos: En esta etapa se efectuó el análisis de curvas normales por reactivos y el análisis de discriminación de reactivos.
- Análisis de curvas normales por reactivo: Para el Análisis de curvas normales por reactivo se realizó un análisis de frecuencias y de curvas normales por reactivo,

eliminando los reactivos 4 y 19 ya que los resultados indicaban que estos reactivos presentaban una distribución similar a la curva normal. Los resultados se presentan en la Tabla 12.

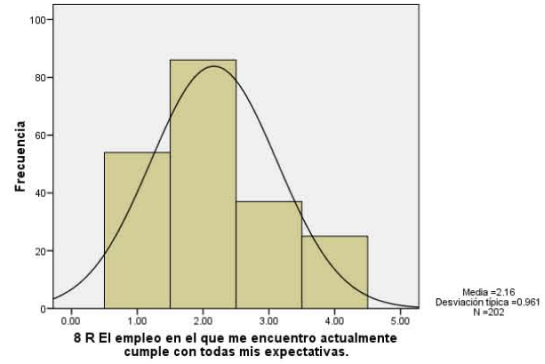
Tabla 12. Distribución de las curvas normales de los reactivos de la Escala de Intención de Abandono del empleo.



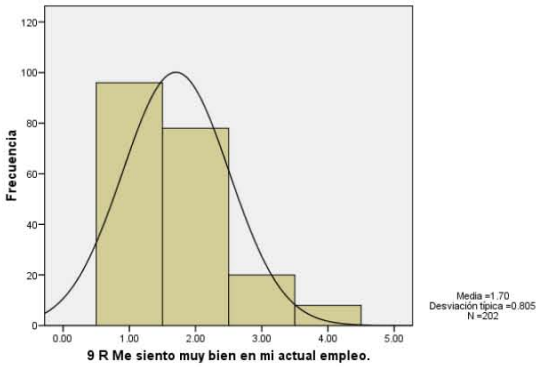
7 R Estoy dispuesto a hacer lo necesario para permanecer en mi empleo.



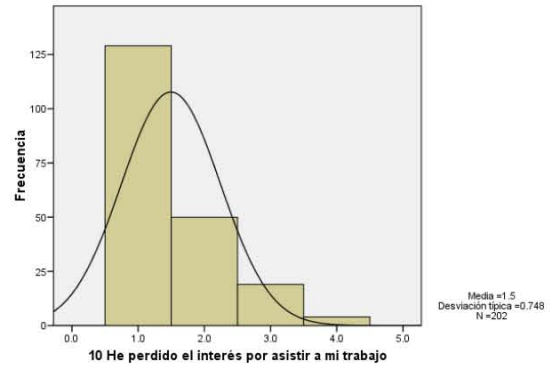
8 R El empleo en el que me encuentro actualmente cumple con todas mis expectativas.



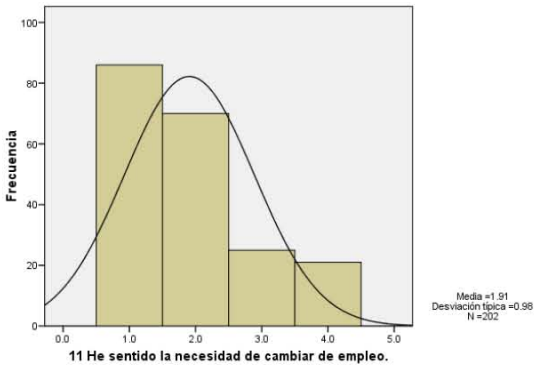
9 R Me siento muy bien en mi actual empleo.



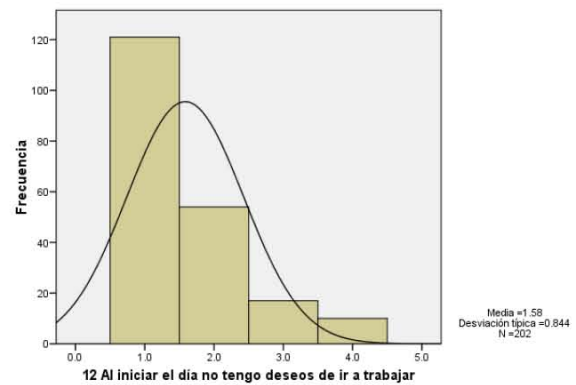
10 R He perdido el interés por asistir a mi trabajo



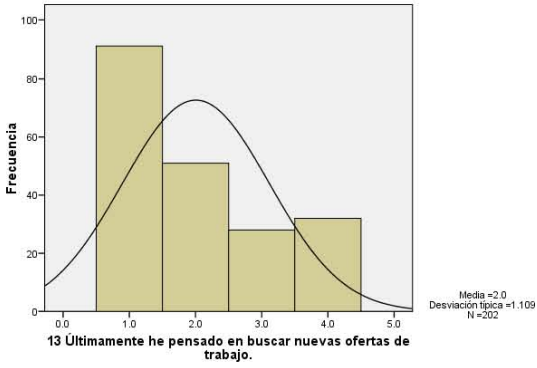
11 R He sentido la necesidad de cambiar de empleo.



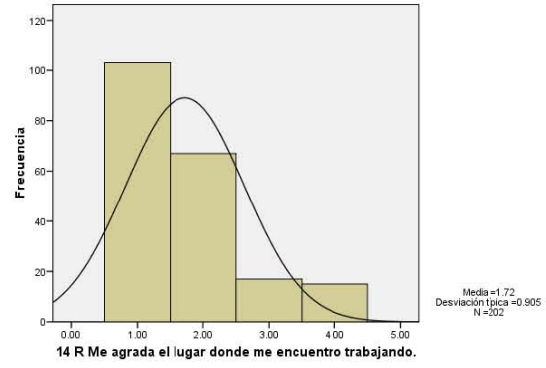
12 R Al iniciar el día no tengo deseos de ir a trabajar



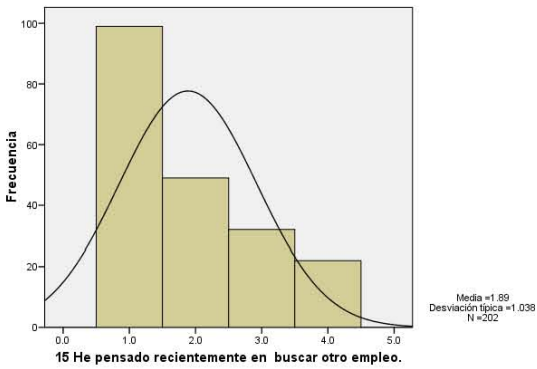
13 Últimamente he pensado en buscar nuevas ofertas de trabajo.



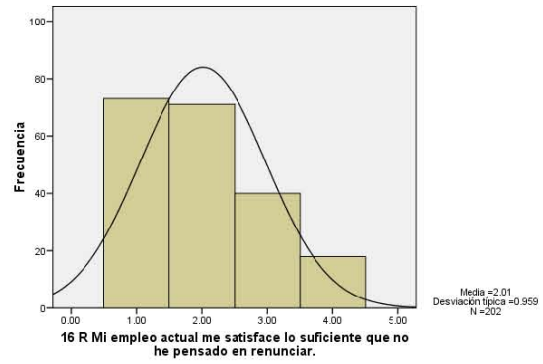
14 R Me agrada el lugar donde me encuentro trabajando.



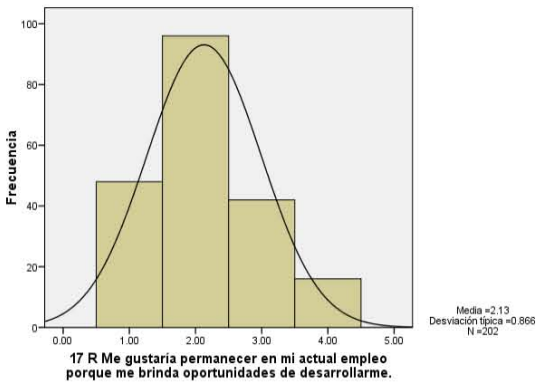
15 He pensado recientemente en buscar otro empleo.



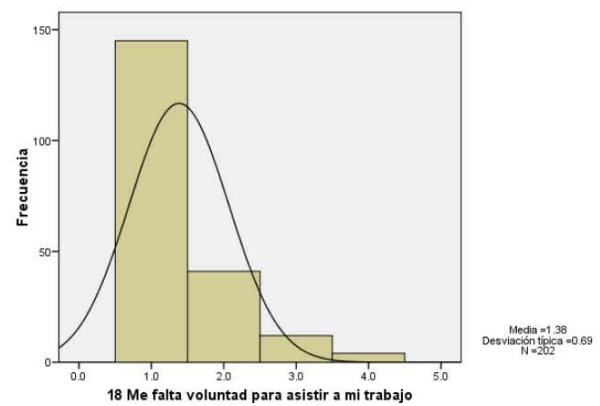
16 R Mi empleo actual me satisface lo suficiente que no he pensado en renunciar.



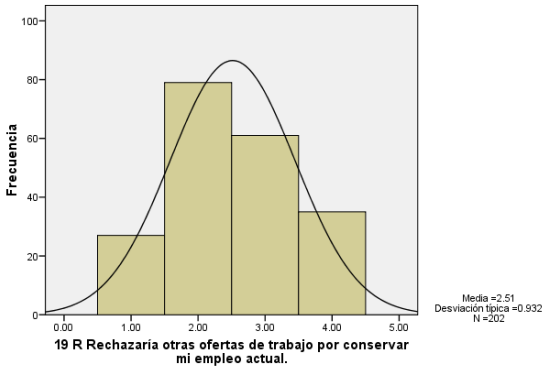
17 R Me gustaría permanecer en mi actual empleo porque me brinda oportunidades de desarrollarme.



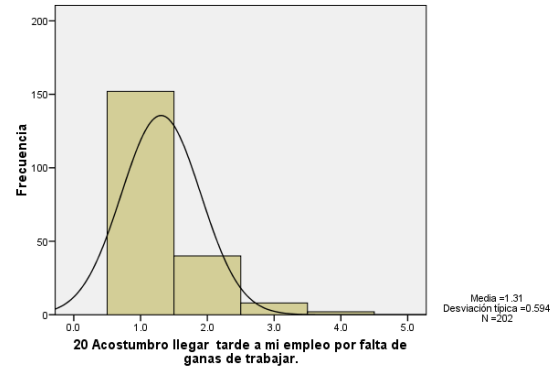
18 Me falta voluntad para asistir a mi trabajo



19 R Rechazaría otras ofertas de trabajo por conservar mi empleo actual.



20 Acostumbro llegar tarde a mi empleo por falta de ganas de trabajar.



- Análisis de discriminación de reactivos: En la Tabla 13 se presentan los resultados del análisis de discriminación de reactivos. Los resultados de discriminación entre los reactivos con puntajes altos y bajos fueron estadísticamente significativos, con lo cual los diez y ocho reactivos de la Escala de Intención de Abandono del Empleo discriminan significativamente.

Tabla 13. Análisis de discriminación de los reactivos de la Escala de Intención de Abandono del empleo.

Reactivos	Puntajes altos	Puntajes bajos	t	P
	Media	Media		
1. En los últimos días he pensado en buscar un empleo diferente al actual.	1.02	3.08	-17.367	.000
2. De tener la oportunidad dejaría mi actual empleo por algún otro.	1.29	3.28	.18.235	.000
3. Pienso permanecer en mi actual empleo durante los próximos 12 meses.*	1.13	2.40	-8.861	.000
5. Ya no me siento cómodo (a) en mi actual empleo.	1.13	2.44	-10.031	.000
6. He tenido la intención de abandonar mi empleo actual, pero no me atrevo a hacerlo.	1.13	2.64	-12.685	.000
7. Estoy dispuesto a hacer lo necesario para permanecer en mi empleo.*	1.70	2.48	-5.554	.000
8. El empleo en el que me encuentro actualmente cumple con todas mis expectativas.*	1.29	3.38	-18.400	.000
9. Me siento muy bien en mi actual empleo.*	1.06	2.50	-15.630	.000
10. He perdido el interés por asistir a mi trabajo	1.15	2.10	-6.777	.000
11. He sentido la necesidad de cambiar de empleo.	1.33	3.12	-13.663	.000

Reactivos	Puntajes	Puntajes	t	P
	altos	bajos		
	Media	Media		
12. Al iniciar el día no tengo deseos de ir a trabajar.	1.04	2.30	-8.657	.000
13. Últimamente he pensado en buscar nuevas ofertas de trabajo.	1.07	3.34	-19.707	.000
14. Me agrada el lugar en donde me encuentro trabajando.*	1.02	2.40	-12.733	.000
15. He pensado recientemente en buscar otro empleo.	1.02	3.12	-20.353	.000
16. Mi empleo actual me satisface lo suficiente que no he pensado en renunciar.*	1.17	3.12	-16.655	.000
17. Me gustaría permanecer en mi actual empleo porque me brinda oportunidades de desarrollarme.*	1.44	2.94	-12.460	.000
18. Me falta voluntad para asistir a mi trabajo.	1.04	1.98	-7,149	.000
20. Acostumbro llegar tarde a mi empleo por falta de ganas de trabajar.	1.04	1.70	-5.787	.000

Nota: * Reactivos inversos.

- Validez factorial exploratoria de la escala.

Los 18 reactivos se sometieron a un análisis factorial exploratorio con el método de componentes principales y rotación varimax. Dando como resultado 3 factores, a partir de estos se eliminaron los reactivos por tener una carga factorial menor a 0.50 tal como lo recomiendan Hair, Black, Babin, Anderson y Tatham (2005).

En esta etapa solamente 9 reactivos tuvieron una carga factorial superior a .50 y un porcentaje de varianza explicada del 60.92%, tal como se muestra en la tabla 13. En total en esta etapa se eliminaron nueve reactivos.

Los resultados del análisis factorial exploratorio confirman la presencia de un factor (Intención de abandono del empleo) con una varianza explicada del 60.92%.

Tabla 14. Resultados del análisis factorial exploratorio de la Escala de Intención de Abandono del Empleo.

Reactivos	Carga factorial	Comunalidad
1. En los últimos días he pensado en buscar un empleo diferente al actual.	.904	.817
2. De tener la oportunidad dejaría mi actual empleo por algún otro.	.758	.575
3. Ya no me siento cómodo (a) en mi actual empleo.	.552	.305
4. He tenido la intención de abandonar mi empleo actual, pero no me atrevo a hacerlo.	.715	.511
5. El empleo en el que me encuentro actualmente cumple con todas mis expectativas.*	.800	.641
6. He sentido la necesidad de cambiar de empleo.	.811	.657
7. Últimamente he pensado en buscar nuevas ofertas de trabajo.	.818	.669
8. He pensado recientemente en buscar otro empleo.	.820	.673
9. Mi empleo actual me satisface lo suficiente que no he pensado en renunciar.*	.797	.636
Porcentaje de varianza explicada	60.92%	

Nota: Método de extracción: Análisis de componentes principales. Rotación Varimax. * Reactivos inversos.

Es importante señalar que de acuerdo con la gráfica 1 únicamente se identifica un factor de acuerdo con lo identificado en el primer punto de corte.

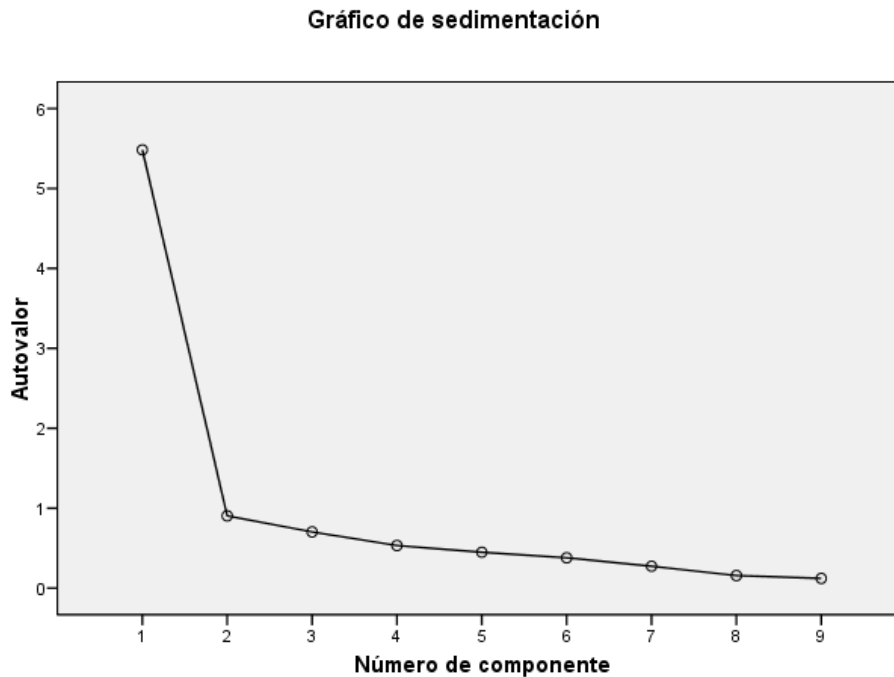


Figura 19. Gráfico de sedimentación de la validez factorial exploratoria de la Escala de Intención de Abandono del Empleo.

- Análisis de confiabilidad de la escala

De acuerdo con los resultados reportados en la Tabla 15, el alpha de Cronbach de la escala fue de .918, lo que representa un buen nivel de consistencia interna de la escala.

Tabla 15. Análisis de confiabilidad de los reactivos de la Escala de Intención de Abandono del Empleo.

Reactivos	Media	Desviación estándar	n	Alpha de Cronbach si se elimina el reactivo
1. En los últimos días he pensado en buscar un empleo diferente al actual.	1.75	1.01	202	.897
2. De tener la oportunidad dejaría mi actual empleo por algún otro.	2.12	1.07	202	.911
3. Ya no me siento cómodo (a) en mi actual empleo	1.73	.93	202	.923
4. He tenido la intención de abandonar mi empleo actual, pero no me atrevo a hacerlo.	1.76	.877	202	.913
5. El empleo en el que me encuentro actualmente cumple con todas mis expectativas.*	2.16	.96	202	.907
6. He sentido la necesidad de cambiar de empleo.	1.91	.98	202	.906
7. Últimamente he pensado en buscar nuevas ofertas de trabajo.	2.01	1.11	202	.906
8. He pensado recientemente en buscar otro empleo.	1.89	1.04	202	.905
9. Mi empleo actual me satisface lo suficiente que no he pensado en renunciar.*	2.01	.96	202	.907
Confiabilidad global (9 reactivos)		Alpha de Cronbach = .918		

Nota: * Reactivos inversos.

De acuerdo con la Tabla 16, todas las correlaciones inter-items fueron positivas y estadísticamente significativas. En general todas las correlaciones fueron elevadas, con excepción de las correlaciones presentadas entre el reactivo tres y los demás reactivos, no obstante dichas correlaciones fueron significativas.

Tabla 16. Coeficientes de Correlación de Pearson inter-items.

Reactivos	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	1								
2	.764**	1							
3	.465**	.324**	1						
4	.596**	.374**	.392**	1					
5	.639**	.589**	.431**	.548**	1				
6	.741**	.503**	.388**	.587**	.603**	1			
7	.709**	.531**	.317**	.528**	.532**	.609**	1		
8	.705**	.567**	.273**	.533**	.543**	.645**	.853**	1	
9	.652**	.608**	.487**	.477**	.710**	.552**	.566**	.532**	1

Nota: ** $p \leq .01$.

- Integración final de la escala.

Con base en los resultados obtenidos se integró la Escala de Intención de Abandono del Empleo presentada en el Anexo. En la siguiente tabla se presenta la definición del constructo y los reactivos que integran la escala.

Tabla 17. Integración de los reactivos de la escala de intención de abandono del empleo.

Definición del constructo: intención de abandono del empleo	Reactivos de la Escala de Intención de Abandono del Empleo
Es la intención calculada de la posible terminación voluntaria de la relación laboral que tiene el trabajador con su empleo actual a consecuencia de diversas causas o factores que lo condujeron a dicha intencionalidad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. En los últimos días he pensado en buscar un empleo diferente al actual. 2. De tener la oportunidad dejaría mi actual empleo por algún otro. 3. Ya no me siento cómodo (a) en mi actual empleo. 4. He tenido la intención de abandonar mi empleo actual pero no me atrevo a hacerlo. 5. El empleo en el que me encuentro actualmente cumple con todas mis expectativas.* 6. He sentido la necesidad de cambiar de empleo. 7. Últimamente he pensado en buscar nuevas ofertas de trabajo. 8. He pensado recientemente en buscar otro empleo. 9. Mi empleo actual me satisface lo suficiente que no he pensado en renunciar.*

Nota: * Reactivos inversos.

7.3 Confiabilidad de Instrumentos

Para conocer la confiabilidad de los instrumentos aplicados a la muestra de 305 personas, se realizó el coeficiente de confiabilidad Alfa-Cronbach y se obtuvieron los siguientes resultados que se muestran en las tablas.

Tabla 18. Coeficiente de confiabilidad obtenido para el instrumento de burnout

Factor	Alfa
Agotamiento	0.615
Despersonalización	0.766
Insatisfacción de logro	0.864
Total	0.788

Tabla 19. Coeficiente de confiabilidad obtenido para el instrumento de Satisfacción Laboral

Factor	Alfa
Oportunidad de Progreso	0.804
Interacción Social	0.766
Supervisión	0.670
Retribución Económica	0.774
Valoración de Opiniones	0.720
Equidad Organizacional	0.740
Identidad de la Tarea	0.805
Reconocimiento Social en el Trabajo	0.767
Seguridad Física en el Trabajo	0.663
Total	0.818

Tabla 20. Coeficiente de confiabilidad obtenido para el instrumento de Intención de Abandono del Empleo.

Instrumento	Alfa
Intención de Abandono del Empleo	0.769

7.4 Descripción de las variables Burnout, Satisfacción e Intención de Abandono.

En la siguiente tabla se muestran las medias que se obtuvieron de los factores de burnout, satisfacción laboral e intención de abandono. En cuanto a la variable burnout podemos ver que el factor despersonalización obtuvo la media más alta de 3.052, seguido del factor agotamiento con una media de 2.756 y por último el factor insatisfacción de logro con una media de 2.159. Para la variable satisfacción laboral el factor Identidad de la Tarea es el más alto con una media de 4.48, y el factor más bajo Supervisión con una media de 2.104. La variable intención de abandono obtuvo una media de 2.015 (Ver tabla 21).

Tabla 21. Estadísticas descriptivas de las variables Burnout, Satisfacción e Intención de Abandono.

	Burnout.				Satisfacción Laboral.								
	F1 Agotamiento	F2 Despersonalización	F3 Insatisfacción de Logro	FIS Oportunidad de Progreso	F2S Interacción Social	F3S Supervisión	F4S Retribución económica	F5S Valoración de opiniones	F6S Equidad Organizacional	F7S Identidad de la tarea	F8S Reconocimiento social en el trabajo	F9S Seguridad física en el trabajo	Intención de Abandono
N	303	301	293	296	301	304	304	299	305	302	300	304	301
Media	2.747	3.052	2.150	3.269	3.938	2.104	2.688	3.457	2.370	4.048	3.671	3.566	2.015
Mediana	2.667	3.222	1.917	3.333	4.000	2.000	2.500	3.556	2.250	4.000	3.778	4.000	2.000
Desv. típ.	0.832	1.132	0.971	0.743	0.681	0.884	1.106	0.649	0.829	0.609	0.656	1.017	0.614
Mínimo	1.000	1.000	1.000	1.222	1.000	1.000	1.000	1.111	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
Máximo	5.667	8.667	5.750	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	3.625

7.4.1 Niveles de Burnout.

Como se puede observar en la figura 19 el 39.7% (n= 121) se encuentra en un nivel normal de burnout, seguido del 30.5% (n= 93) se encuentran en peligro, el 17 % (n=52) quemado y solo el 8.5% (n=26) se encuentra sano. Los resultados obtenidos en niveles de burnout, en donde se puede observar que cerca del 50% de la población se encuentra en los niveles sano y normal,

mientras que el resto de la población se encuentra en los niveles en peligro y quemado (Ver figura 20).

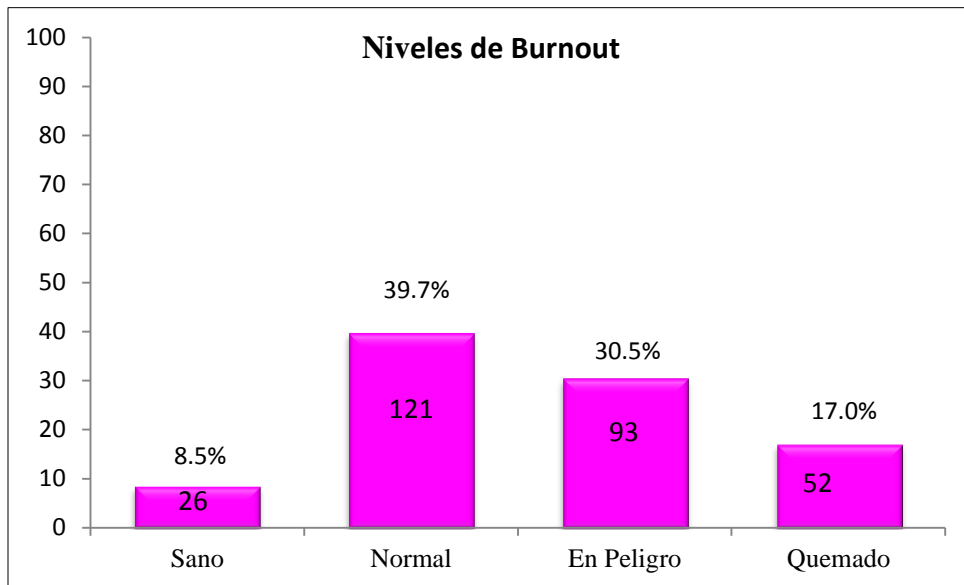


Figura 20. Niveles de Burnout.

7.5 Relación entre Burnout y variables sociodemográficas.

Para realizar la prueba de hipótesis que sustenta que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables sociodemográficas y el burnout se efectuaron los siguientes análisis estadísticos: a) para relacionar variables sociodemográficas continuas o numéricas con los factores de burnout se estimó el coeficiente de correlación de Pearson, b) para identificar la relación significativa de las variables sociodemográficas categóricas dicotómicas con los factores de burnout se calculó el estadístico t student, c) para identificar relaciones estadísticamente significativas entre las variables sociodemográficas con más de dos categorías con los factores de burnout se realizó el análisis de la varianza (one way).

7.5.1 Relación de Burnout y Variables sociodemográficas: Resultados del análisis t-Student.

En la siguiente tabla se muestran las puntuaciones significativas que se obtuvieron en la t de Student con las variables sociodemográficas (sexo, estado civil, personas con hijos, personal a su cargo y el área en la que trabajan).

Tabla 22. Medias de factores de Burnout y las categorías de las variables sociodemográficas.

Resultados de la prueba t-student entre el Burnout y las variables sociodemográficas													
Variables		F1 Agotamiento			F2 Despersonalización			F3 Insatisfacción de logro			F4 Psicósomáticos		
		Media	t	Sig.	Media	t	Sig.	Media	t	Sig.	Media	t	Sig.
Sexo	Masculino				2.745						1.357		
	Femenino				3.25	-3.86	0.000				1.518	-3.308	0.001
Estado civil	Con pareja				3.137								
	Sin pareja				2.836	2.086	0.038						
Hijos	Si	2.649			3.326			1.981			1.406		
	No	2.884	-2.304	0.022	2.683	4.886	0.000	2.381	-3.530	0.000	1.515	-2.136	0.034
Personal a su cargo	Si												
	No												
Área	Corporativo				2.133			2.436					
	Farmacia				3.760	-16.89	0.000	1.937	4.367	0.000			

A continuación se representarán gráficamente los resultados que fueron significativos estadísticamente en la prueba t - student.

Relación de Burnout con hijos.

De acuerdo con los resultados de la prueba t-student existe una diferencia estadísticamente significativa ($t = -2.304$; $p = 0.022$) en los puntajes de agotamiento entre las personas que tienen hijos y las que no tienen hijos, ya que como podemos ver en la figura 21 las personas que no tienen hijos presentan un mayor nivel de agotamiento con una media de 2.884 y las personas que tienen hijos presentan un nivel menor de agotamiento con una media de 2.649.

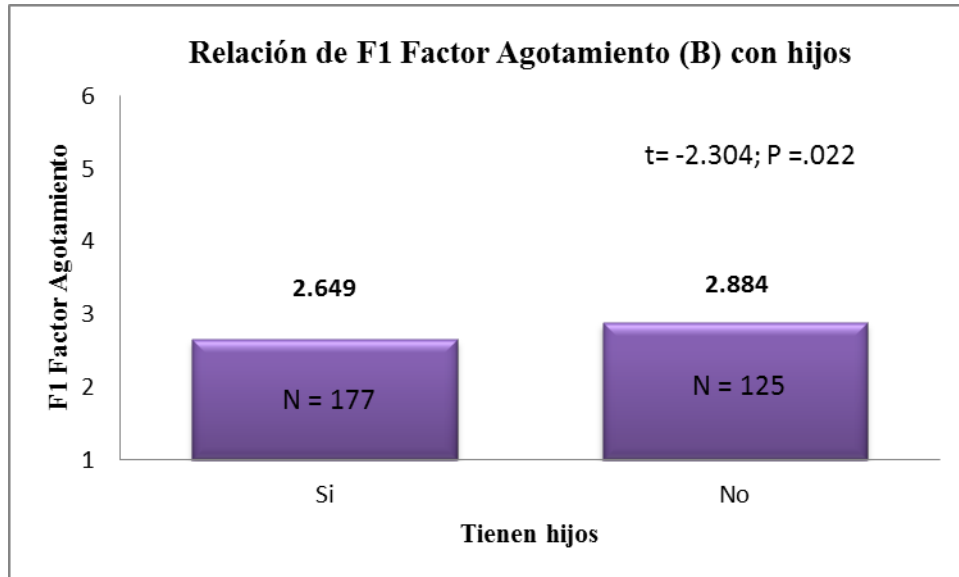


Figura 21. Comparación de medias del Factor agotamiento entre personal con hijos y sin hijos

Como se puede observar en la figura 22 el personal que tiene hijos obtuvo un puntaje mayor en el factor despersonalización, con una media de 3.326 a diferencia del personal que no tiene hijos, el cual obtuvo una media de 2.683, siendo esta diferencia de medias estadísticamente significativa ($t = 4.886$; $P = 0.000$).

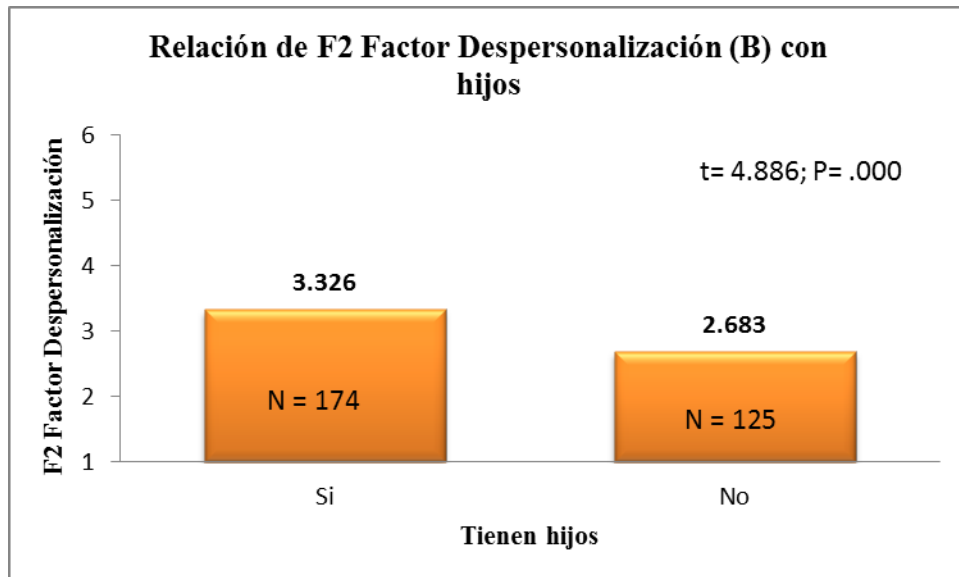


Figura 22. Comparación de medias de despersonalización en personal con hijos y sin hijos.

También fue estadísticamente significativa ($t = -3.530$; $P = 0.000$) la diferencia de la insatisfacción al logro en personas con hijos y sin hijos, el personal que reporta tener hijos obtuvo una media de 2.381, mayor a la que obtuvo el personal sin hijos que es de 1.981 (ver figura 23).

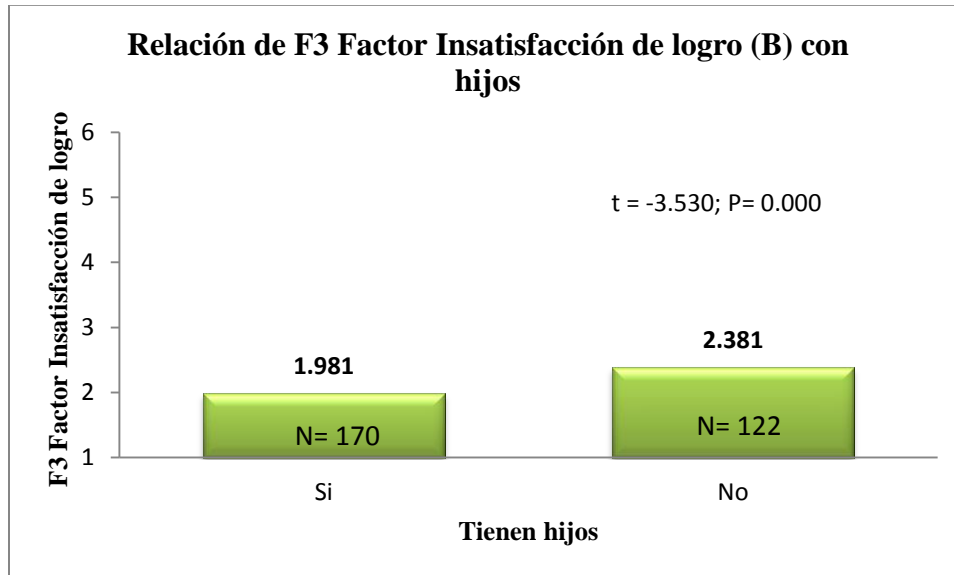


Figura 23. Comparación de medias de del factor insatisfacción de logro entre personal con hijos y sin hijos.

Relación de Burnout con Área Laboral.

Existe una diferencia estadísticamente significativa en los puntajes de despersonalización entre el personal de corporativo y farmacia ($t = -16.890$; $P = 0.000$), siendo en farmacia en donde se presenta mayor puntaje de despersonalización con una media de 3.70 mientras que el personal de corporativo obtuvo una media de 2.133 (ver figura 24).

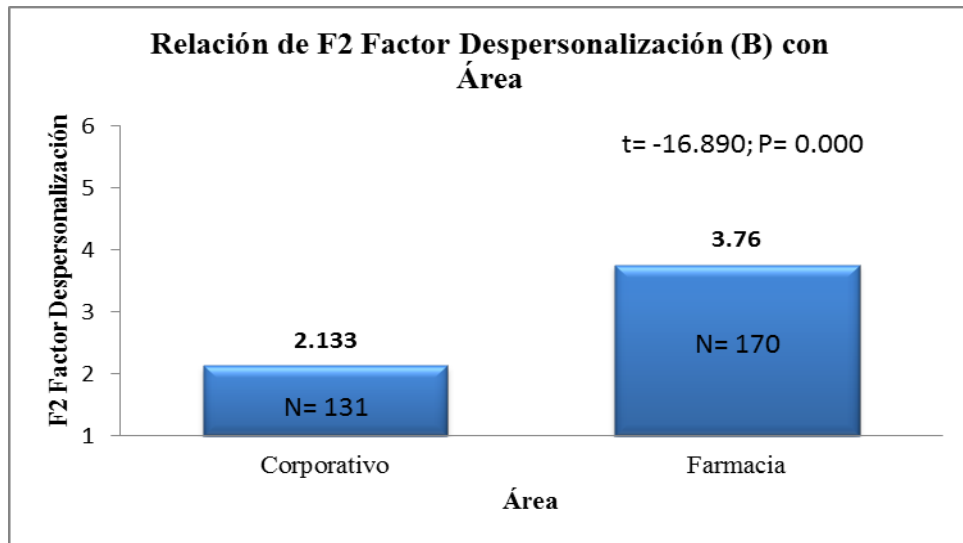


Figura 24. Comparación de medias del factor de despersonalización entre personal de corporativo y farmacia.

En cuanto a la insatisfacción al logro se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las dos áreas de la empresa ($t = 4.367$; $P = 0.000$), ya que el corporativo presentó un mayor puntaje de insatisfacción de logro por encima del personal de farmacia. Como se puede ver en la figura 25 el personal de corporativo obtuvo una media de 2.436 mientras que el de farmacia 1.937.

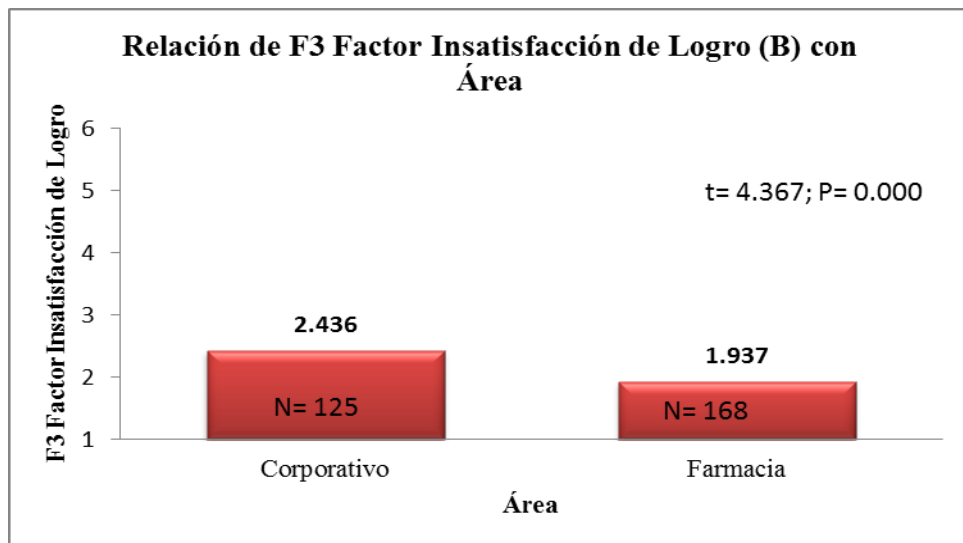


Figura 25. Comparación de medias de del factor insatisfacción de logro entre las áreas de corporativo y farmacia.

Relación de Burnout y Sexo.

Como se muestra en la figura 26 existe una diferencia estadísticamente significativa entre los puntajes de despersonalización de las mujeres y los hombres ($t = -3.860$; $P = 0.000$), siendo las mujeres quienes presentan mayor despersonalización con una media de 3.250 mientras que los hombres obtuvieron una media de 2.745.

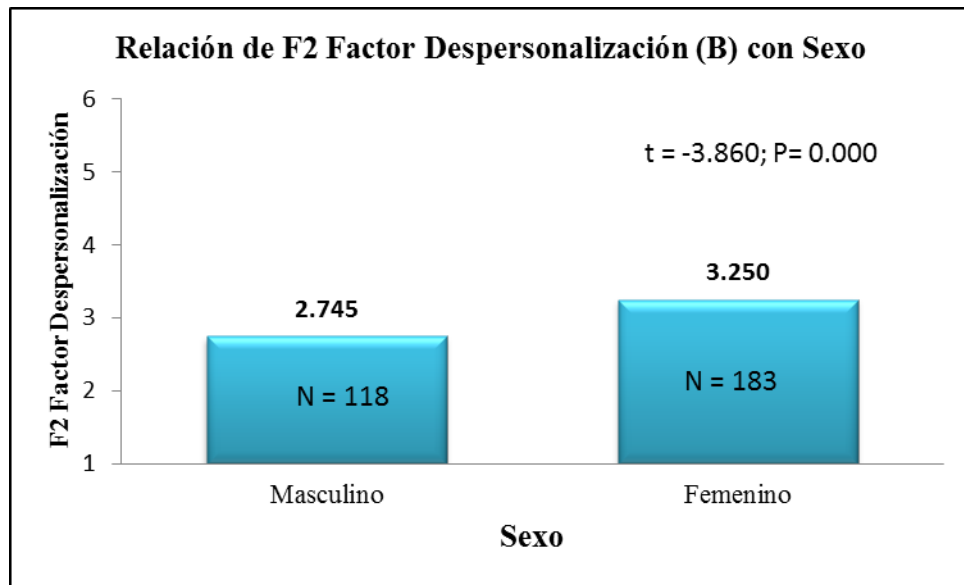


Figura 26. Comparación de medias del factor despersonalización entre hombres y mujeres.

Relación de Factores Psicossomáticos y variables Sociodemográficas.

Como se puede observar en la tabla 23, para el factor de burnout psicossomáticos se encontraron diferencias estadísticamente significativas con la variable sexo ($t = -3.308$; $p = 0.001$) y con la variable hijos ($t = -2.136$; $p = 0.034$)

Tabla 23. Comparación de medias de factores psicossomáticos con variables sociodemográficas.

Resultados de prueba t -student de factores psicossomaticos y variables sociodemograficas				
F4 Psicossomaticos				
Variables		Media	t	Sig.
Sexo	Masculino	1.357	-3.308	0.001
	Femenino	1.518		
Estado civil	Con pareja			
	Sin pareja			
Hijos	Si	1.406	-2.136	0.034
	No	1.515		
Personal a su cargo	Si			
	No			
Area	Corporativo			
	Farmacia			

Existe diferencia significativa ($t = -2.136$; $P = 0.034$) en las medias de factores psicossomáticos entre personal con hijos y sin hijos, en donde las personas que no tienen hijos presentan mayor puntaje en factores psicossomáticos teniendo una media de 1.515 mientras que el personal con hijos obtuvo una media de 1.406 (ver figura 27).

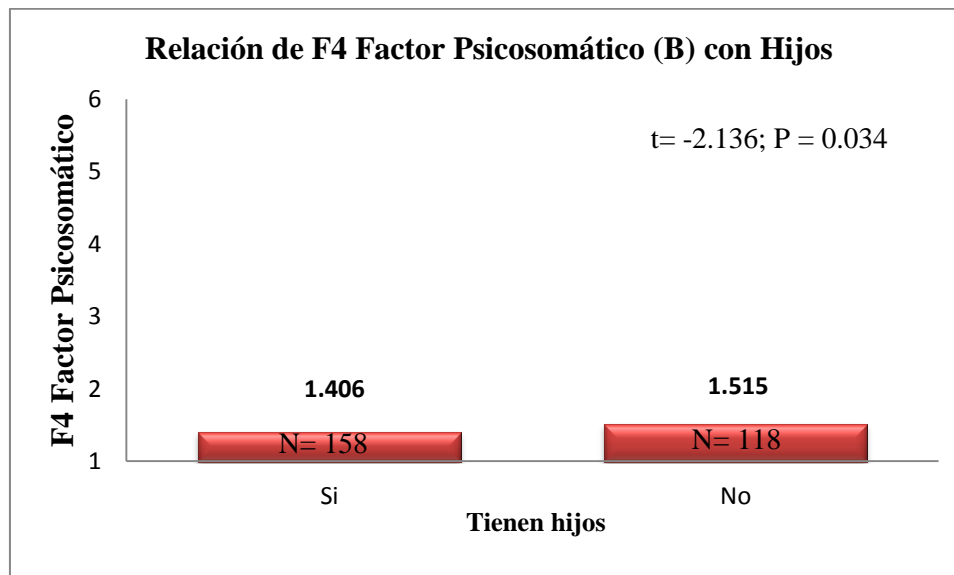


Figura 27. Comparación de medias de factores psicossomáticos entre personas con hijos y sin hijos.

7.5.2 Relación de Burnout y variables sociodemográficas: Resultados del análisis de varianza (ANOVA).

En la siguiente tabla se muestran las puntuaciones significativas que se obtuvieron en la ANOVA con las variables sociodemográficas (escolaridad y puesto).

Tabla 24. Resultados estadísticamente significativos de ANOVA de la variable Burnout y variables sociodemográficas.

Resultados de ANOVA de Burnout y Variables Sociodemográficas										
		F1 Agotamiento			F2 Despersonalización			F3 Insatisfacción de logro		
Variables		Media	F	Sig.	Media	F	Sig.	Media	F	Sig.
Escolaridad	Secundaria				3.378			2.143		
	Bachillerato				3.442	37.636	0.000	2.01	3.415	0.034
	Licenciatura				2.359			2.339		
Puesto	Operativo				3.35			2.045		
	Medio				2.448	28.147	0.000	2.342	3.927	0.021
	Ejecutivo				1.977			2.600		

Relación de Burnout y Escolaridad.

De acuerdo con la tabla de ANOVA podemos ver que existen diferencias estadísticamente significativas en los puntajes de despersonalización entre los niveles de escolaridad ($F = 37.636$; $P = 0.000$), siendo el personal con bachillerato el que presenta un puntaje más elevado en el factor de despersonalización teniendo una media de 3.442 seguido del personal con secundaria con una media de 3.378 y finalmente el personal con licenciatura presenta los puntajes más bajos ya que obtuvieron una media de 2.359 (ver figura 28).

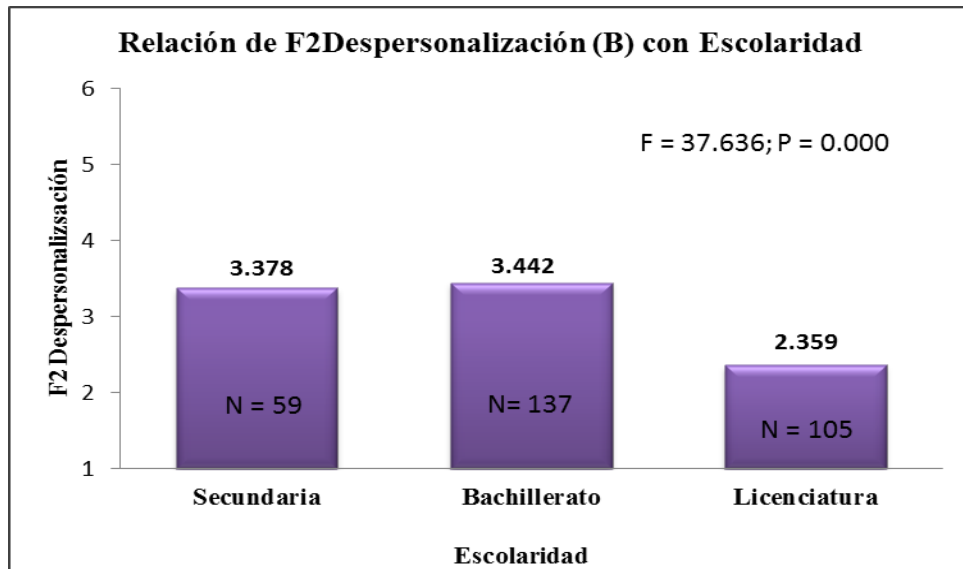


Figura 28. Comparación de medias del factor despersonalización entre niveles de escolaridad.

En cuanto al factor de insatisfacción de logro existen diferencias estadísticamente significativas entre los niveles de escolaridad ($F = 3.415$; $P = 0.034$), en donde el personal con licenciatura es quien presenta mayor insatisfacción de logro teniendo una media de 2.339 en este factor, seguido del personal con secundaria con 2.143 y por último el personal con bachillerato con una media de 2.010 en insatisfacción al logro (ver figura 29).

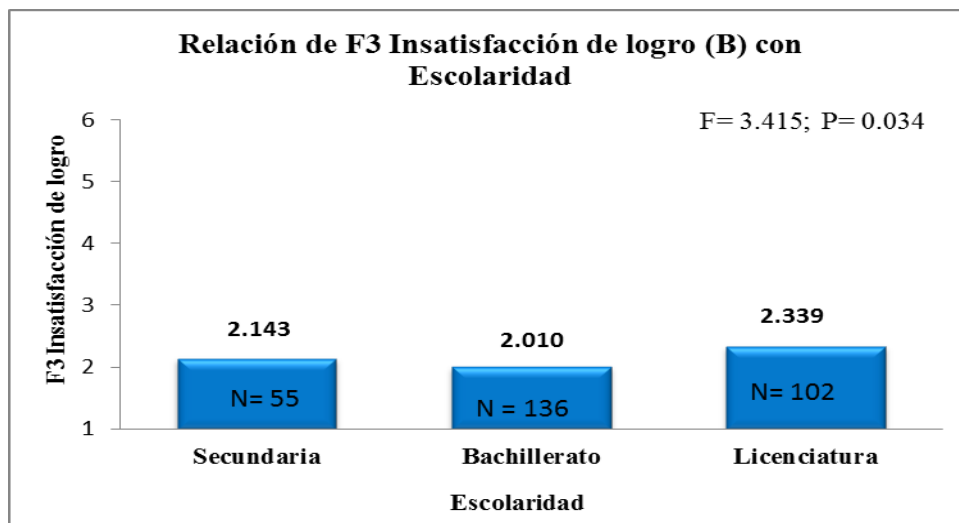


Figura 29. Comparación de medias del factor insatisfacción de logro entre niveles de escolaridad.

Relación de Burnout y Nivel de Puesto.

Como se muestra en la figura 30 existen diferencias estadísticamente significativas en las medias del factor despersonalización entre los diferentes niveles de puesto ($F = 28.147$; $P = 0.000$) ya que el nivel operativo obtuvo una media de 3.350, el nivel medio de 2.448 y el nivel ejecutivo obtuvo una media de 1.977 siendo este último el que presenta puntajes más bajos en el factor de despersonalización.

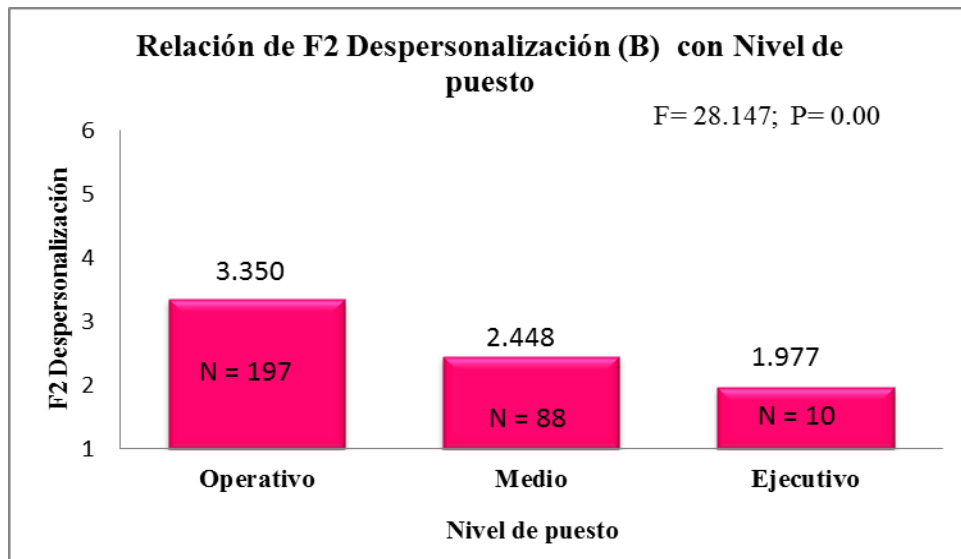


Figura 30. Comparación de medias del factor despersonalización entre los diferentes tipos de puesto.

Como se muestra en la figura 31, existen diferencias estadísticamente significativas en las medias del factor insatisfacción de logro entre los niveles de puesto ($F = 3.927$; $P = 0.021$), los resultados nos indican que el personal ejecutivo fue quien obtuvo un puntaje más alto en este factor con una media de 2.600 mientras que el personal medio obtuvo una media de 2.342 y por último el personal operativo con una media de 2.045.

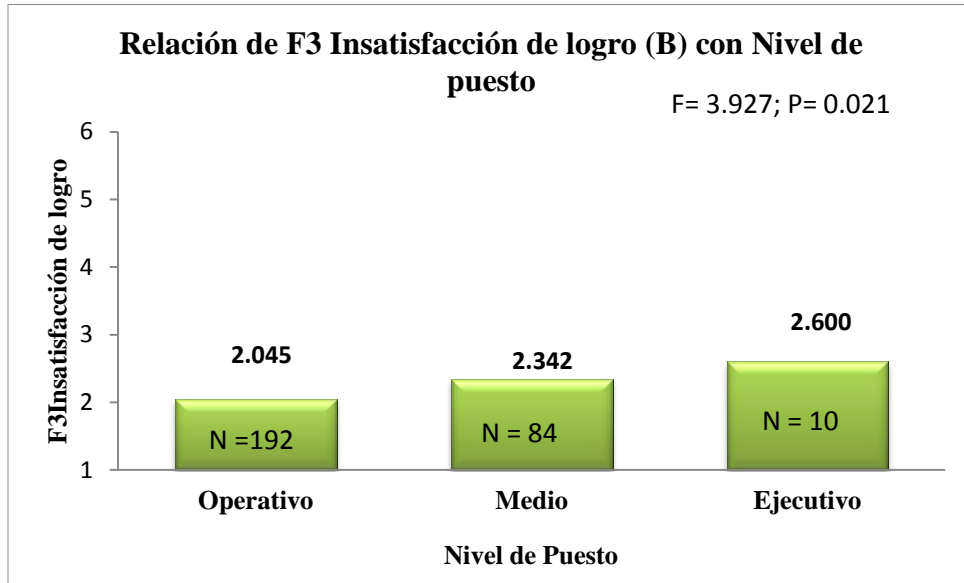


Figura 31. Comparación de medias del factor insatisfacción de logro entre tipos de puesto.

7.5.3 Correlación de Pearson para burnout y variables sociodemográficas.

Se realizó un análisis de correlación de Pearson para conocer si existe relación entre el burnout y las variables sociodemográficas continuas (edad, antigüedad en la empresa e ingreso mensual).

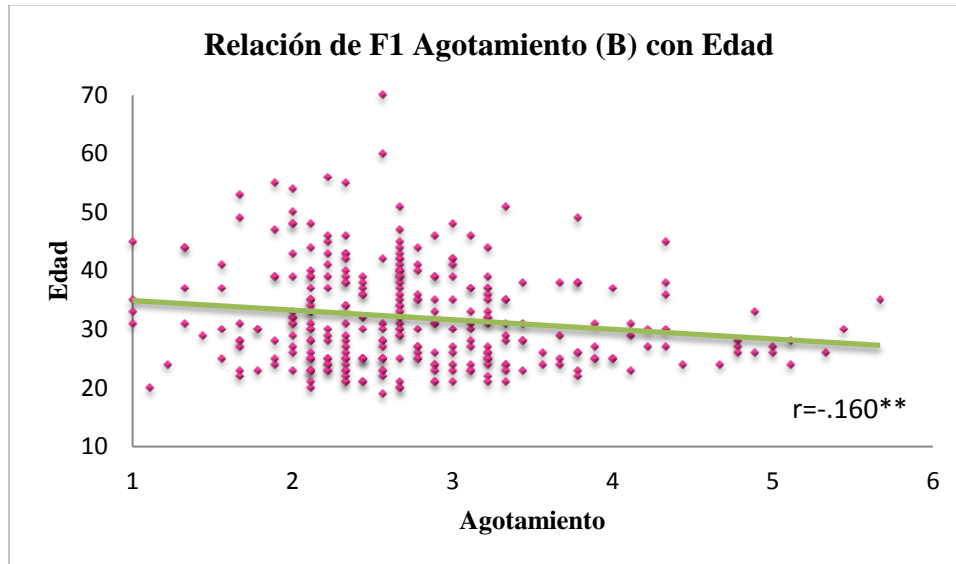
Tabla 25. Resultados significativos de las Correlaciones entre Burnout y variables sociodemográficas.

Correlaciones entre Burnout y variables sociodemográficas			
	F1 Agotamiento	F2 Despersonalización	F3 Insatisfacción de Logro
Edad	-.160**		
Antigüedad en la Empresa			
Ingreso Mensual Aproximado		-.465**	.136*

Nota: *P≤ .05 ;** P≤ .01

Relación del Burnout y Edad.

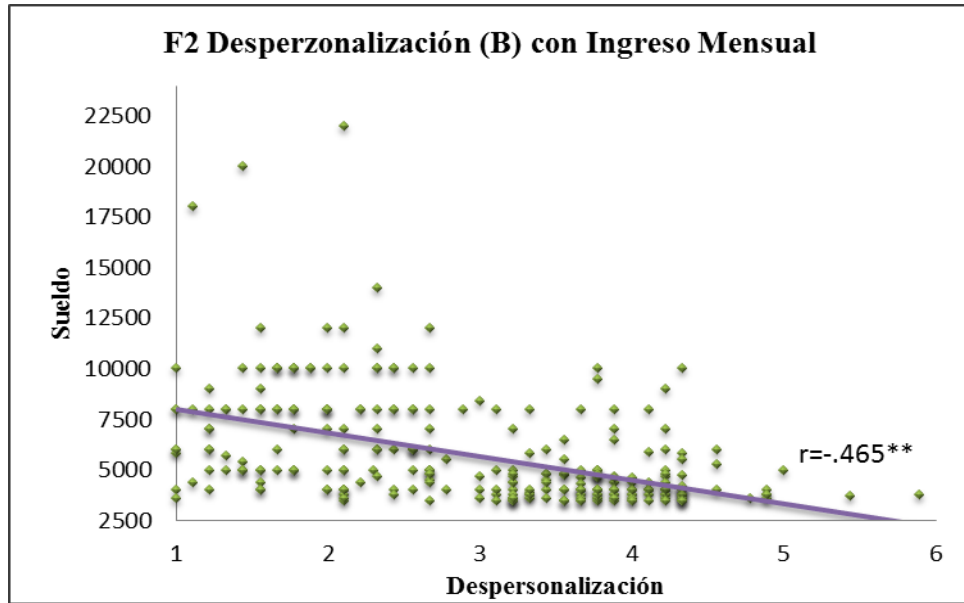
Como se puede ver en la figura 32, existe una correlación estadísticamente significativa negativa entre el agotamiento y la edad ($r = -.160$; $P \leq 0.01$), ya que a mayor edad se presenta menor puntaje de agotamiento.



Nota:** $P \leq .01$

Figura 32. Correlación entre agotamiento y edad.

Existe una correlación estadísticamente significativa negativa entre los puntajes de despersonalización con el ingreso mensual (ver figura 33) ($r = -.465$; $P \leq 0.01$), lo que nos indica que a menor ingreso mensual existe un mayor puntaje de despersonalización.



Nota:** $P \leq .01$

Figura 33. Correlación de despersonalización con ingreso mensual.

7.6 Relación entre satisfacción laboral y variables sociodemográficas.

Para determinar la relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y variables dicotómicas tales como área se estimó la prueba t-student; para la asociación entre variables de dos o más categorías como la escolaridad se utilizó la prueba ANOVA y por ultimo para determinar la relación entre variables continuas se utilizó una correlación de Pearson.

A continuación se presentan los resultados estadísticamente significativos que se obtuvieron en dichos análisis.

7.6.1 Relación de Satisfacción Laboral variables sociodemográficas: Resultados del análisis t-Student.

En la siguiente tabla se muestran las medias estadísticamente significativas que se obtuvieron en la t - Student con las variables sociodemográficas; sexo, estado civil, personas con hijos, personal a su cargo y el área en la que trabajan.

Tabla 26. Resultados de prueba t de Student para la variable Satisfacción Laboral con variables sociodemográficas.

Variables		Resultados de la prueba t-student entre Satisfacción Laboral y las variables sociodemográficas																										
		F1 Oportunidad de Progreso			F2 Interacción Social			F3 Supervisión			F4 Retribución económica			F5 Valoración de opinión			F6 Equidad organizacional			F7 Identidad de la tarea			F8 Reconocimiento social en el trabajo			F9 Seguridad Física en el Trabajo		
		Media	t	Sig.	Media	t	Sig.	Media	t	Sig.	Media	t	Sig.	Media	t	Sig.	Media	t	Sig.	Media	t	Sig.	Media	t	Sig.	Media	t	Sig.
Sexo	Masculino																											
	Femenino																											
Estado Civil	Con pareja																											
	Sin Pareja																											
Hijos	Si																											
	No																											
Personal a su cargo	Si													2.53	2.362	0.019												
	No													2.292														
Área	Corporativo	3.131																										
	Farmacia	3.373	-2.814	0.005																								

A continuación se representarán gráficamente los resultados que fueron estadísticamente significativos en la prueba t - Student.

Relación de Satisfacción Laboral con Personal a cargo.

De acuerdo con la prueba t - Student existe una diferencia estadísticamente significativa en las medias del Factor Equidad Organizacional entre las personas que tienen personal a su cargo y las persona que no tienen personal a su cargo ($t = 2.362$; $P = 0.019$), como podemos ver en la figura 34, las personas que tienen personal a su cargo presentan una media de 2.530 representada por una muestra de 99 personas, la muestra restante es de 206 personas y tienen una media de 2.292.

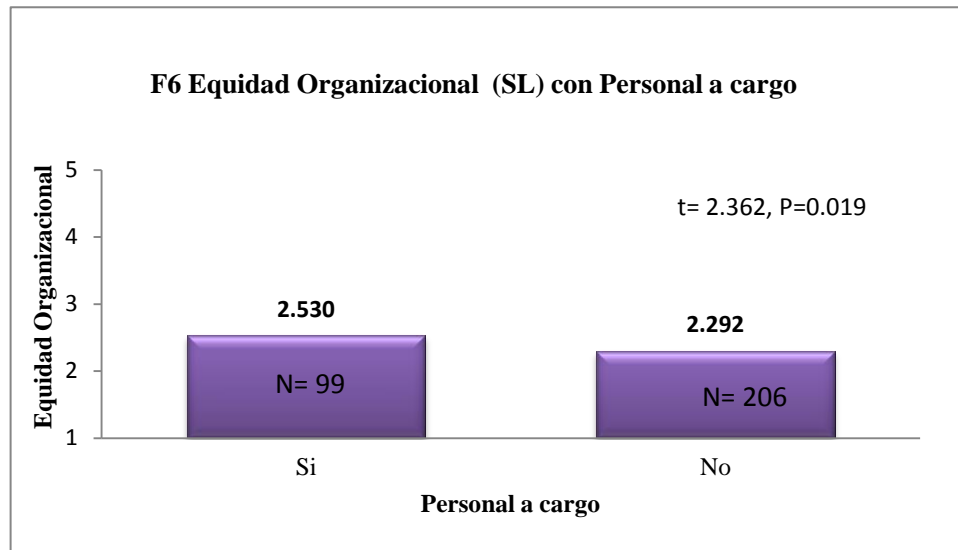


Figura 34. Comparación de medias del factor equidad organizacional entre personas con personal a cargo y personas que no tienen personal a cargo.

Relación de Satisfacción laboral con Área.

Como se puede observar en la figura 35, comparando al personal de corporativo y el personal de farmacia, podemos observar que existen diferencias estadísticamente significativas ($t = -2.814$; $P = 0.005$) ya que el personal de farmacia obtuvo una media mayor de 3.131 en el factor oportunidad de progreso, mientras que el personal de corporativo su media fue de 3.373.

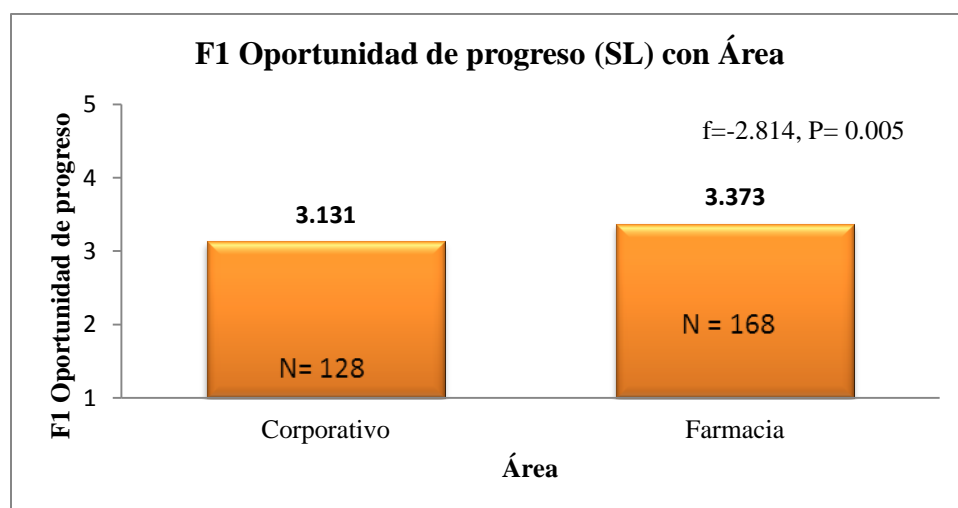


Figura 35. Comparación de medias del factor oportunidad de progreso con el área (Corporativo y Farmacia).

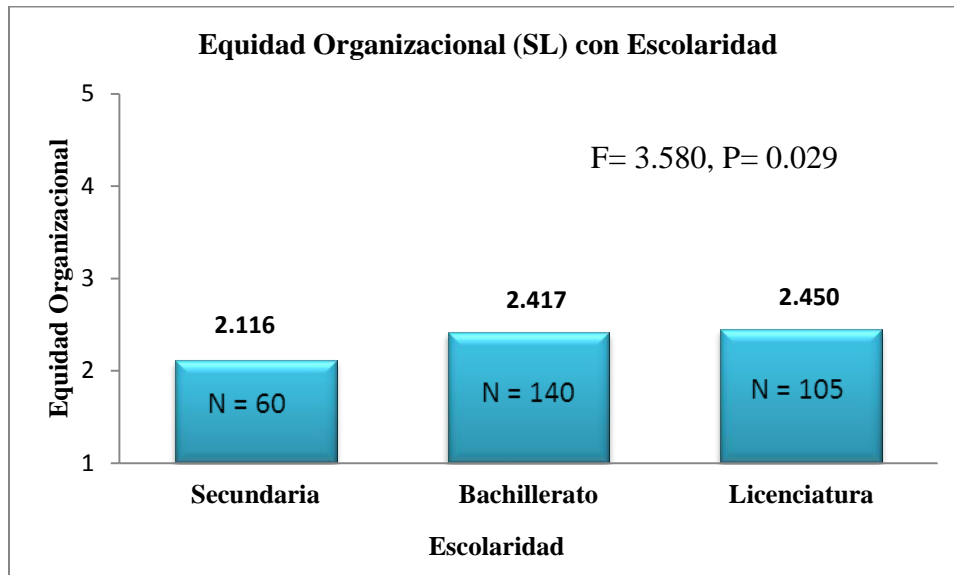


Figura 36. Comparación de medias del factor equidad organizacional entre niveles de escolaridad.

Relación de Satisfacción Laboral con Nivel de Puesto.

En este mismo factor existen diferencias estadísticamente significativas en el factor de Equidad Organizacional y los tipos de puesto ($F = 3.325$; $P = 0.037$), siendo el personal de nivel ejecutivo quien obtuvo una media mayor de 2.625, seguido por el nivel medio con una media de 2.536 y el personal operativo son quienes presentan los niveles más bajos con una media de 2.286 (ver figura 37).

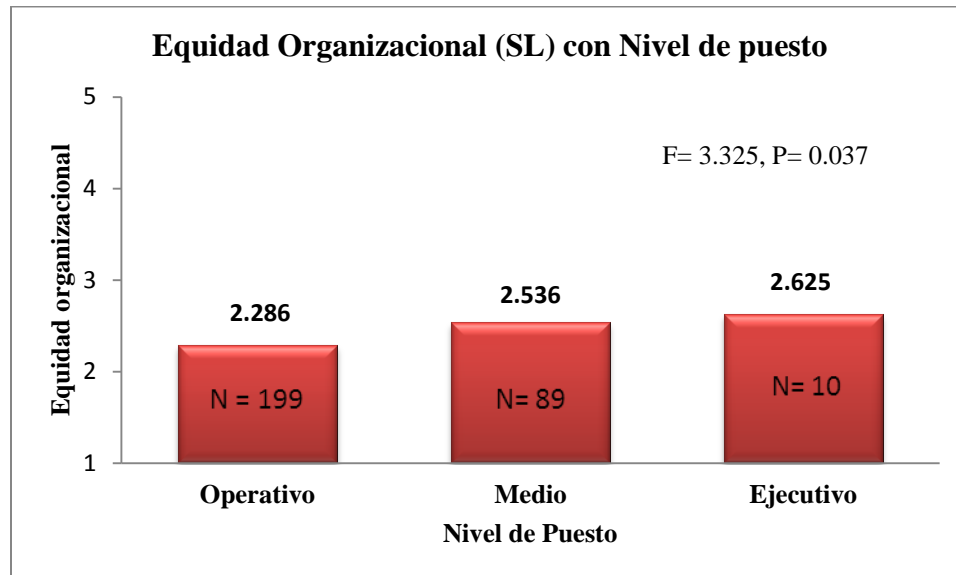


Figura 37. Comparación de medias del factor equidad organizacional entre niveles de puesto.

7.6.3 Correlación de Pearson para variables sociodemográficas.

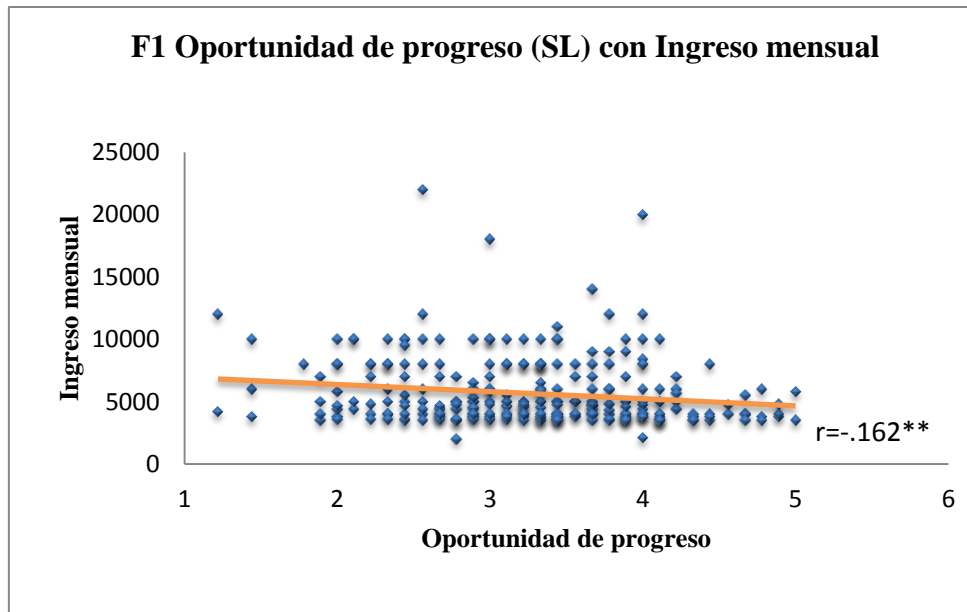
Se realizó un análisis de correlación de Pearson para conocer si existe relación entre la Satisfacción Laboral y la variables sociodemográficas continuas (edad, antigüedad en la empresa e ingreso mensual).

Tabla 28. Resultados significativos de las Correlaciones entre Satisfacción Laboral y variables sociodemográficas.

Correlaciones entre Satisfacción Laboral y variables sociodemográficas									
	F1S Oportunidad de progreso	F2S Interacción social	F3S Supervisión	F4S Retribución económica	F5S Valoración de Opiniones	F6S Equidad organizacional	F7S Identidad de la tarea	F8S Reconocimiento en el trabajo	F9S Seguridad física en el trabajo
Edad									
Antigüedad en la empresa									
Ingreso mensual aproximado	-0.162**								

Nota: ** $p \leq .01$

Como se puede ver en la figura 38, existe una correlación estadísticamente significativa negativa entre el factor oportunidad de progreso con el ingreso mensual ($r = -.162$; $P \leq 0.01$), ya que a mayor ingreso mensual se presenta menor oportunidad de progreso.



Nota: $** p \leq .01$

Figura 38. Correlación de oportunidad de progreso con ingreso mensual.

7.7 Relación de Intención de Abandono del Empleo y Variables Sociodemográficas.

Para conocer si existía una relación estadísticamente significativa entre las variables sociodemográficas y la intención de abandono del empleo se efectuaron los siguientes análisis estadísticos: a) para relacionar variables sociodemográficas continuas o numéricas con la variable intención de abandono se estimó el coeficiente de correlación de Pearson, b) para identificar la relación significativa de las variables sociodemográficas categóricas dicotómicas con la intención de abandono se calculó el estadístico t student, c) para identificar relaciones estadísticamente significativas entre las variables sociodemográficas y la intención de abandono se realizó el análisis de la varianza (one way).

7.7.1 Relación de Intención de abandono del empleo y Variables sociodemográficas:

Resultados del análisis t-Student.

Intención de Abandono con hijos.

De acuerdo con la prueba T de Student existe una diferencia estadísticamente significativa en los puntajes de intención de abandono entre las personas que tienen hijos y las que no tienen hijos ($t = -3.137$; $P= 0.002$), ya que como podemos ver en la figura 39 las personas que no tienen hijos presentan un nivel mayor en cuanto a intención de abandono, con una media de 2.142 ($n=125$), mientras que los que sí tienen hijos presentan una media de 1.92 ($n=175$).

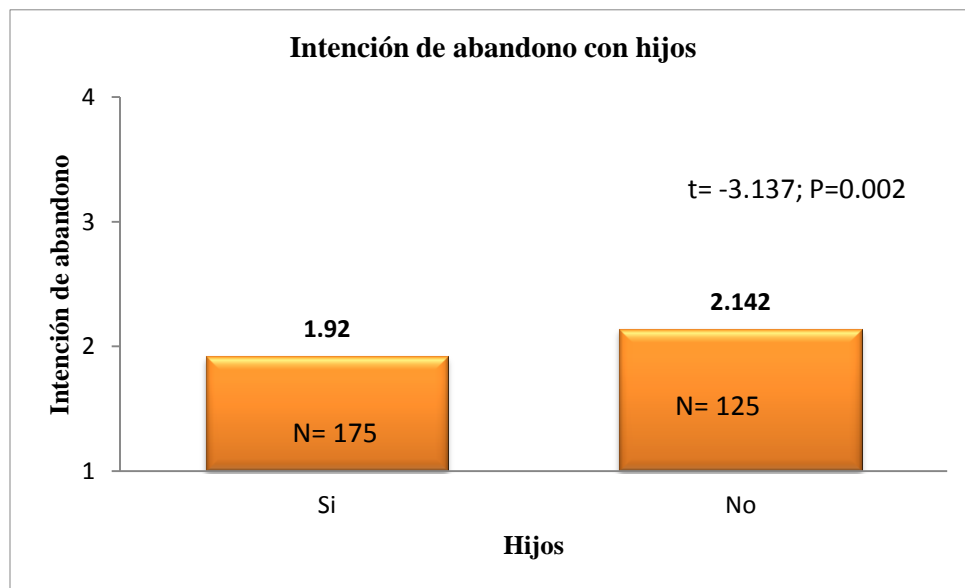


Figura 39. Comparación de medias de intención de abandono en personas con hijos y sin hijos.

intención de abandono con personal a cargo.

Como se puede observar en la figura 40, las personas que no tienen personal a su cargo, presentan mayor intención de abandono, con una media de 2.072 ($n=2.23$) respecto de los que sí tienen personal a su cargo con una media de 1.898 ($n=98$), estos resultados son estadísticamente significativos ($t = -2.23$; $P= 0.007$).

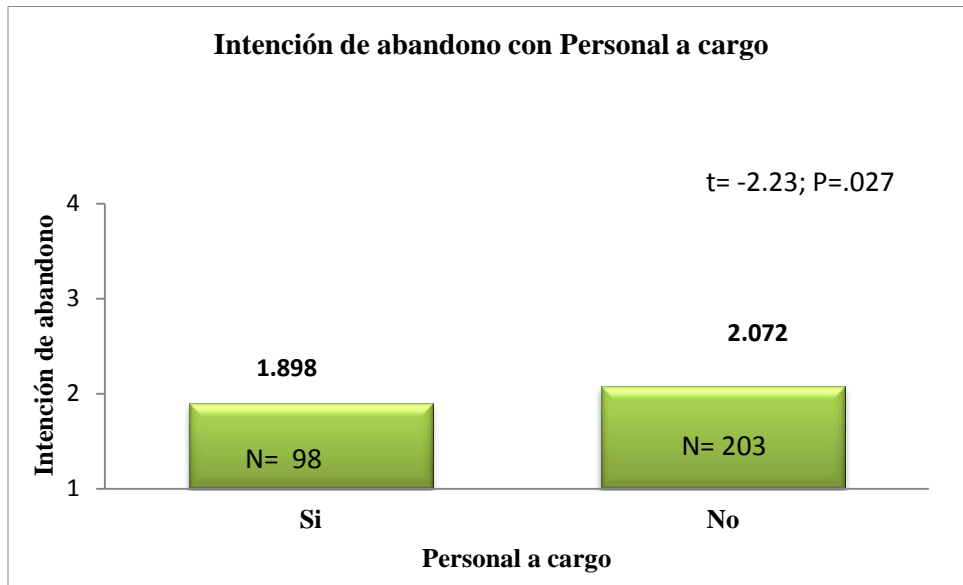


Figura 40. Comparación de medias de intención de abandono con personal a cargo.

Intención de abandono con Área

En la figura 41 se muestran las medias obtenidas de Intención de abandono por áreas obteniendo una diferencia estadísticamente significativa ($t = 3.548$; $P = 0.000$), siendo el personal de corporativo quienes presentan mayor intención de abandono con una media de 2.159 ($n=130$), mientras que el personal de farmacia presenta una media menor, de 1.905 ($n=170$).

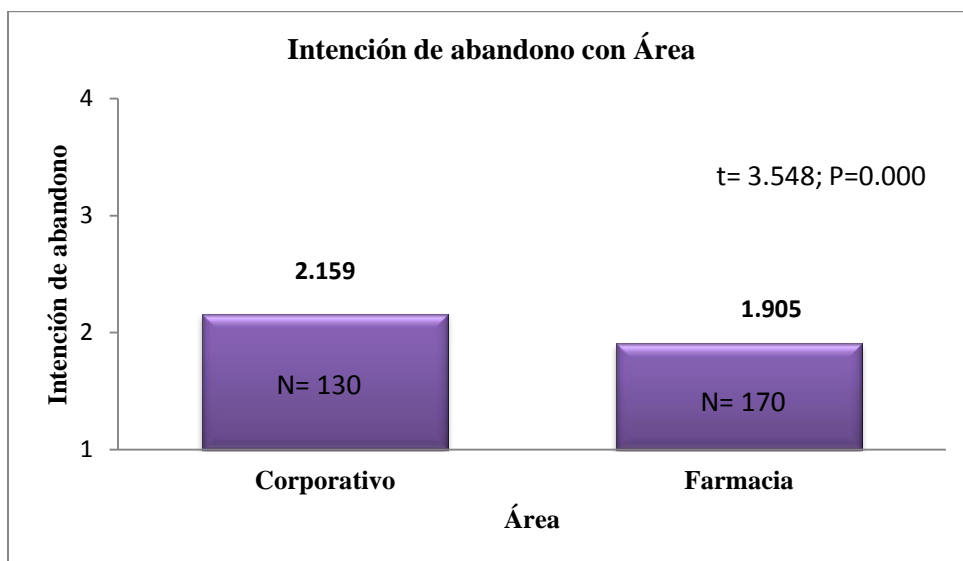


Figura 41. Comparación de medias de intención de abandono con área.

7.7.2 Relación de Intención de Abandono y variables sociodemográficas: Resultados del análisis de varianza. ANOVA

En la siguiente tabla se muestran las puntuaciones significativas que se obtuvieron en la ANOVA con las variables sociodemográficas (escolaridad y puesto).

Tabla 29. Resultados significativos de ANOVA de la variable Intención de Abandono y variables sociodemográficas.

Resultados de ANOVA de Intención de Abandono y Variables sociodemográficas				
		Intención de Abandono		
Variables		Media	F	Sig.
Escolaridad	Secundaria	2.008	3.616	0.028
	Bachillerato	1.925		
	Licenciatura	2.138		
Puesto	Operativo			
	Medio			
	Ejecutivo			

Relación de Intención de abandono con Escolaridad.

De acuerdo con la tabla 29, podemos ver que existen diferencias estadísticamente significativas en los puntajes de intención de abandono entre los niveles de escolaridad ($F=3.616$; $P=.028$), mismos que también podemos ver en la figura 42, siendo el personal con licenciatura quienes presentan el puntaje mayor con una media de 2.138 ($n=104$), seguido del nivel secundaria con una media de 2.008 ($n=59$) y el personal con bachillerato fueron quienes presentaron un puntaje más bajo con una media de 1.925 ($n=138$) respecto a la intención de abandonar su empleo.

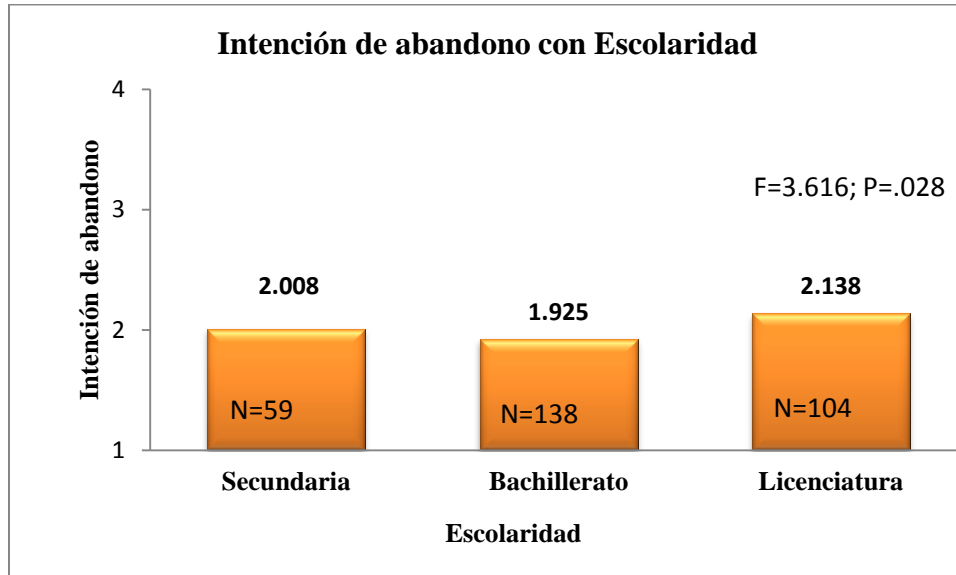


Figura 42. Comparación de medias en intención de abandono entre niveles de escolaridad.

7.7.3 Correlación entre Intención de Abandono del Empleo y variables sociodemográficas.

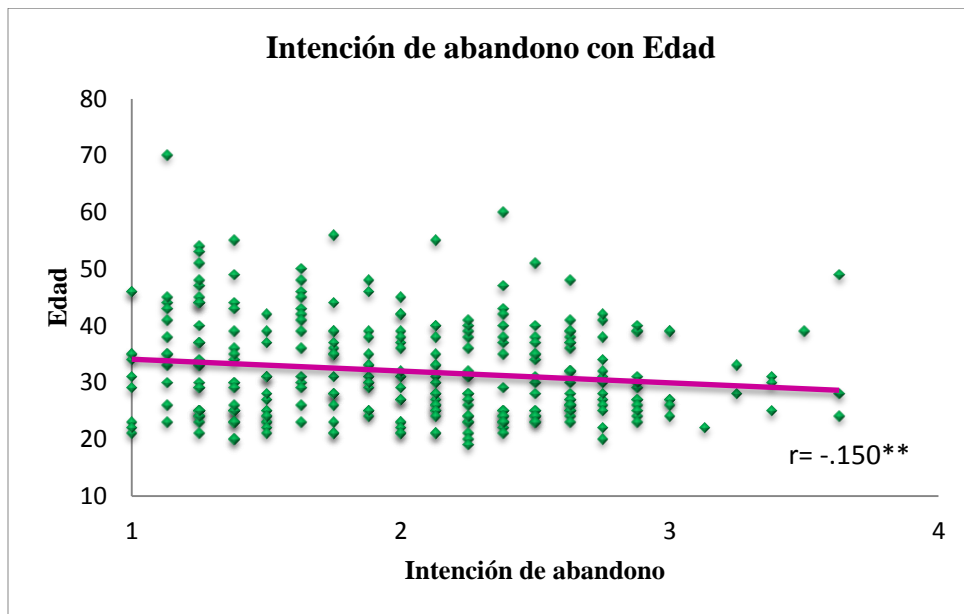
Se realizó un análisis de correlación de Pearson para conocer si existe relación entre la Intención de abandono y la variables sociodemográficas continuas (edad, antigüedad en la empresa e ingreso mensual).

Tabla 30. Resultados significativos de las correlaciones entre intención de abandono y variables sociodemográficas.

Correlaciones entre intención de Abandono y variables sociodemográficas	
	Intención de Abandono
Edad	-.150**
Antigüedad en la empresa	
Ingreso mensual aproximado	

Nota: ** $p \leq .01$

Como se puede ver en la figura 43, existe una correlación negativa entre el factor Intención de abandono con la edad ($r = -.150$; $p \leq 0.01$), es decir que a mayor edad se presenta menor Intención de abandono.



Nota: ** $p \leq .01$

Figura 43. Correlación de intención de abandono con edad.

7.8 Relación entre Burnout y Satisfacción Laboral.

Para conocer si existe relación entre las variables burnout y satisfacción laboral se realizó una correlación de Pearson. En la siguiente tabla se presentan los resultados significativos que se obtuvieron en dichos análisis.

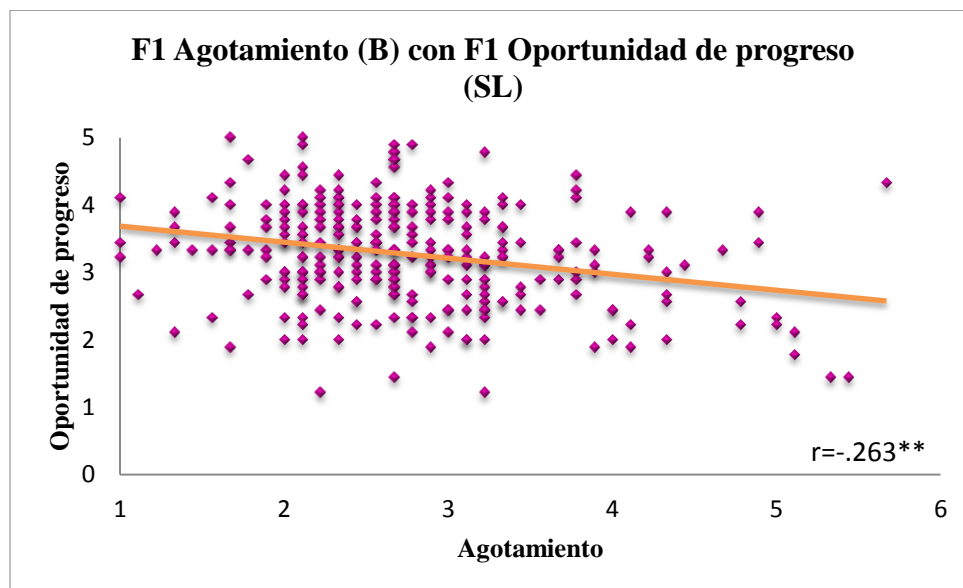
Tabla 31. Resultados significativos de las correlaciones entre las variables burnout y satisfacción laboral.

Correlaciones entre Burnout y Satisfacción Laboral									
	F1S Oportunidad de progreso	F2S Interacción social	F3S Supervisión	F4S Retribución económica	F5S Valoración de Opinones	F6S Equidad organizacional	F7S Identidad de la tarea	F8S Reconocimiento en el trabajo	F9S Seguridad física en el trabajo
F1 Agotamiento	-.263**		.219**	-.232**	-.151**	.303**	-.129*		-.225**
F2 Despersonalización	.133*								
F3 Insatisfacción de logro	-.478**	-.296**	.407**	-.287**	-.349**	.293**	-.295**	-.271**	-.269**
F4 Psicosomáticos	-.211**	-.120*	.153*	-.159**		.255**			-.198**

Nota: * $p \leq .05$; ** $p \leq .01$

A continuación se representarán gráficamente los resultados cuya correlación es significativa a un nivel al nivel $p \leq .01$

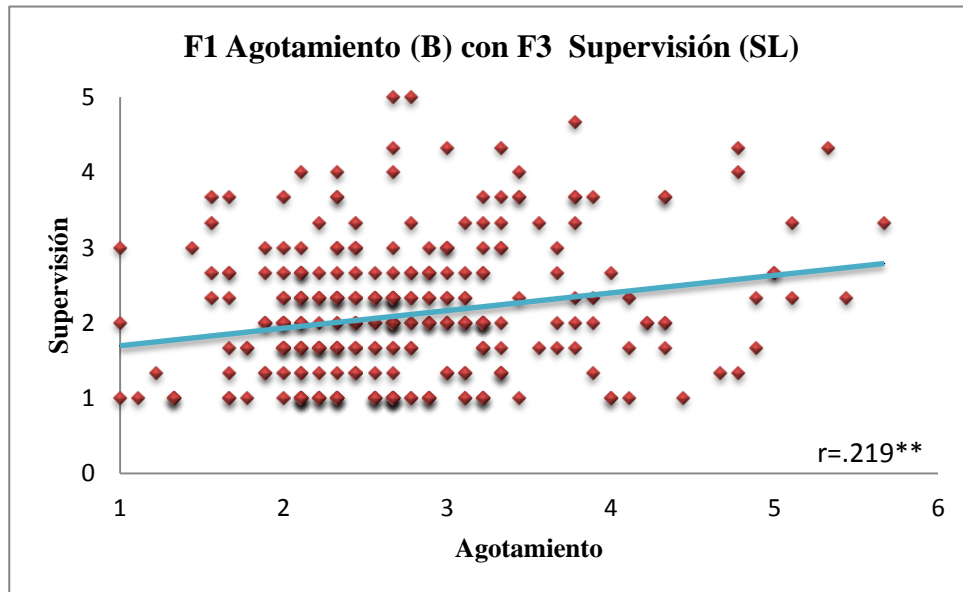
De acuerdo a los resultados obtenidos se muestra una correlación significativa negativa entre el factor agotamiento y oportunidad de progreso ($r = -.263$; $p \leq 0.01$), lo que indica que a mayores niveles de agotamiento se presenta menor oportunidad de progreso (ver figura 44).



Nota: * $p \leq .05$; ** $p \leq .01$

Figura 44. Correlación de agotamiento con oportunidad de progreso.

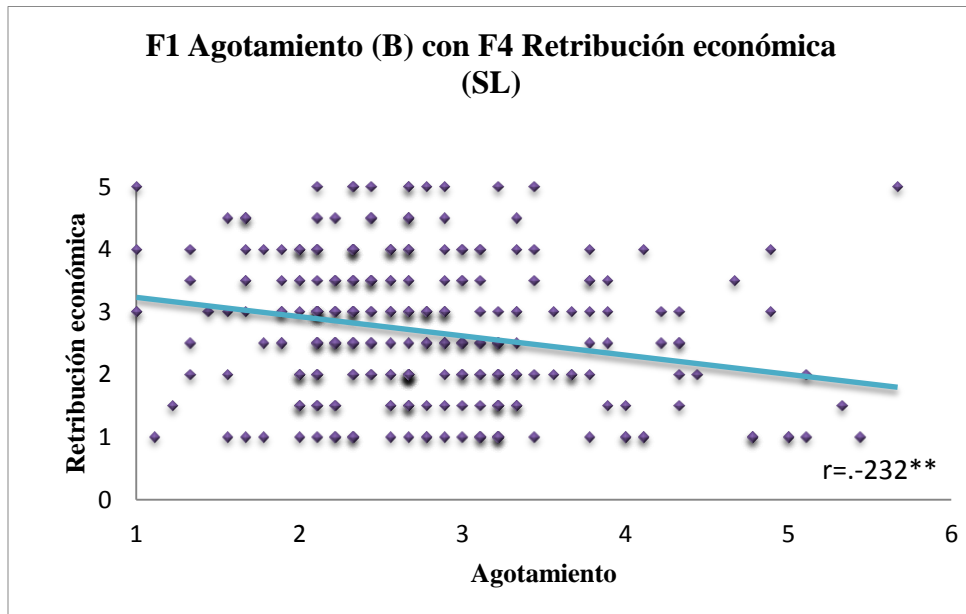
En la siguiente figura 45 se muestra una correlación estadísticamente significativa positiva entre el factor agotamiento con supervisión ($r = .219$; $P \leq 0.01$), es decir a mayores niveles de agotamiento se presenta mayor supervisión.



Nota: ** $p \leq .01$

Figura 45. Correlación de agotamiento con supervisión.

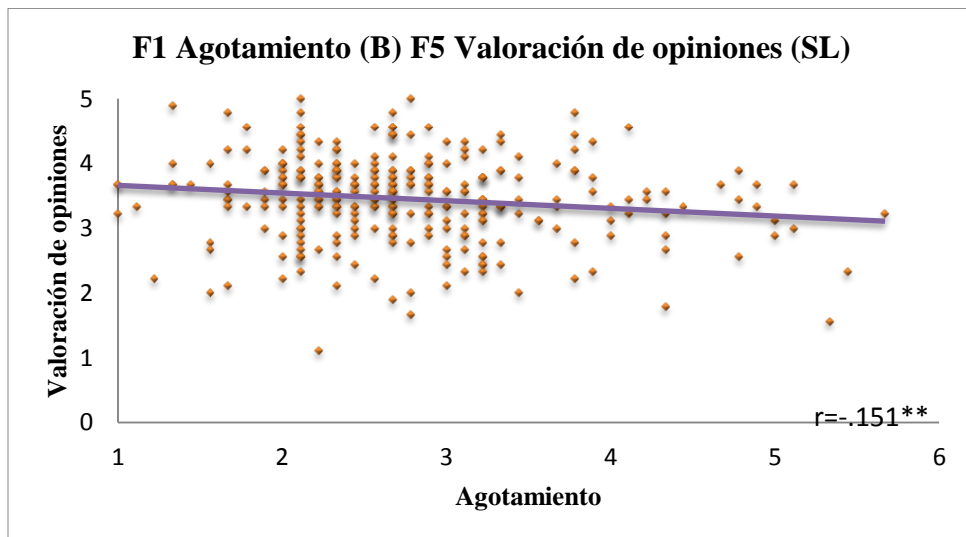
La figura 46 muestra una correlación negativa entre agotamiento y la retribución económica ($r = -.232$; $P \leq 0.01$), que a menor retribución económica hay mayor agotamiento.



Nota: ** $p \leq .01$

Figura 46. Correlación de agotamiento con retribución económica.

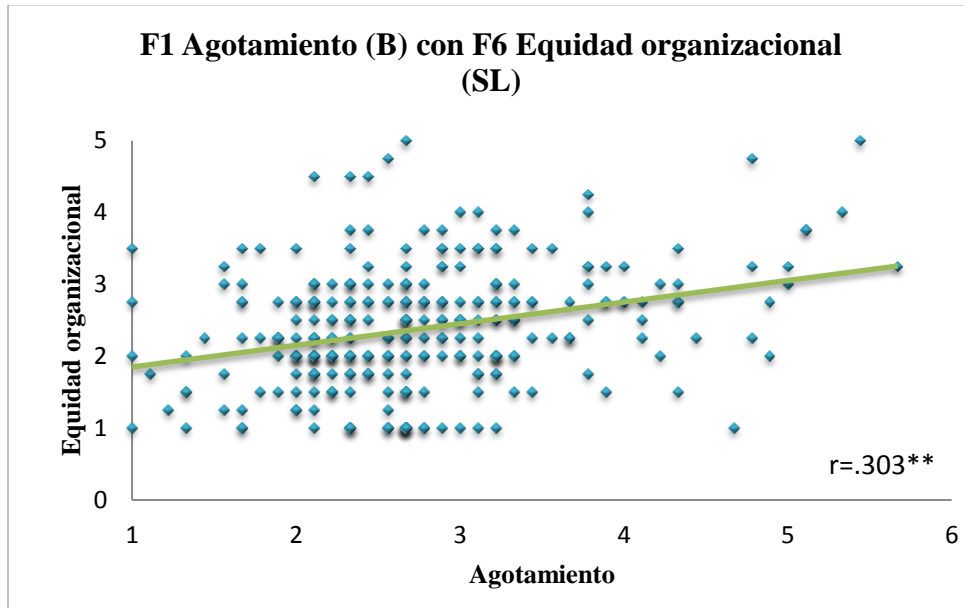
Los resultados entre agotamiento y valoración de opiniones nos muestran una correlación negativa significativa estadísticamente ($r = -.151$; $P \leq 0.01$), lo que indica que a mayor agotamiento menor es la percepción del personal de que sus opiniones son tomadas en cuenta (ver figura 47).



Nota: ** $p \leq .01$

Figura 47. Correlación de agotamiento con valoración de opiniones.

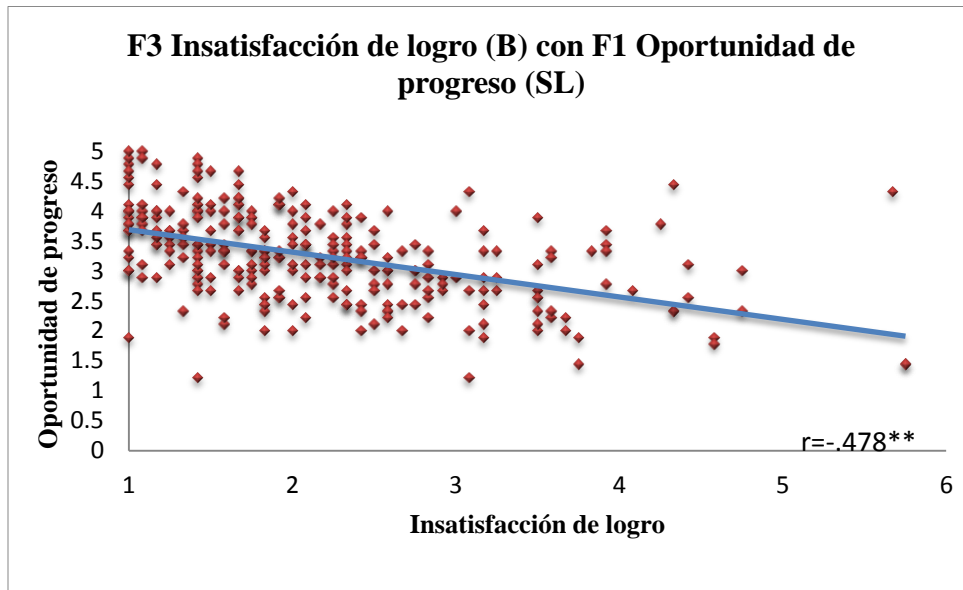
La siguiente figura se muestra una correlación positiva estadísticamente significativa entre agotamiento con equidad organizacional ($r= .303$; $P\leq 0.01$), lo cual indica que a mayor agotamiento, mayor es la equidad organizacional entre el personal (ver figura 48).



Nota: ** $p\leq .01$

Figura 48. Correlación de agotamiento con equidad organizacional.

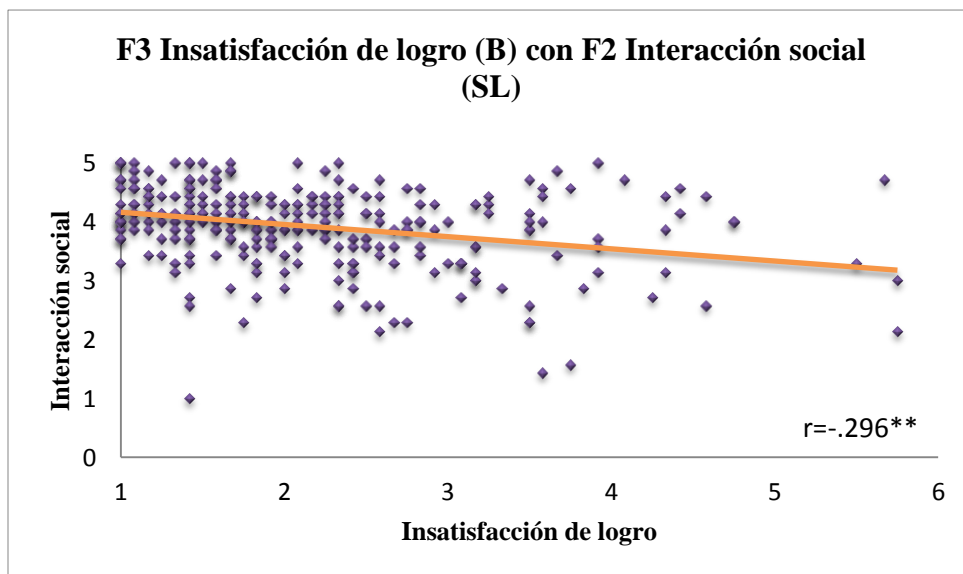
La correlación entre insatisfacción de logro y oportunidad de progreso es negativa y estadísticamente significativa ($r= -.478$; $P\leq 0.01$), es decir que a mayores niveles de Insatisfacción de logro menor es la percepción del personal de que sus actividades y el desempeño son tomados en cuenta para obtener un puesto que favorezca el crecimiento profesional (ver figura 49).



Nota: ** $p \leq .01$

Figura 49. Correlación de agotamiento con oportunidad de progreso.

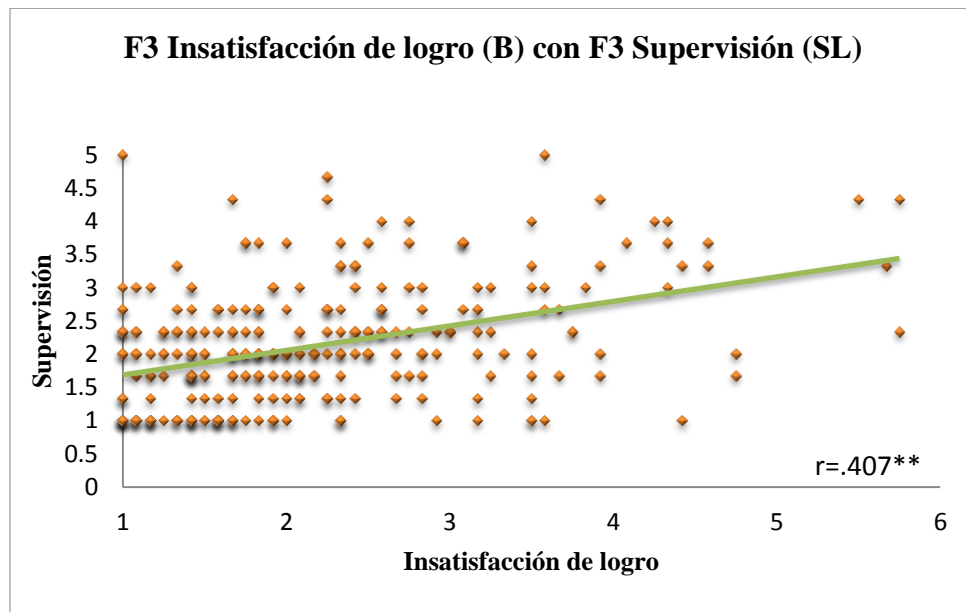
La correlación entre insatisfacción de logro con interacción social es negativa, lo cual nos dice que a mayor insatisfacción de logro menor es la necesidad que tiene el personal en cuanto a las relaciones sociales con sus compañeros de trabajo (ver figura 50).



Nota: ** $p \leq .01$

Figura 50. Correlación de agotamiento con interacción social.

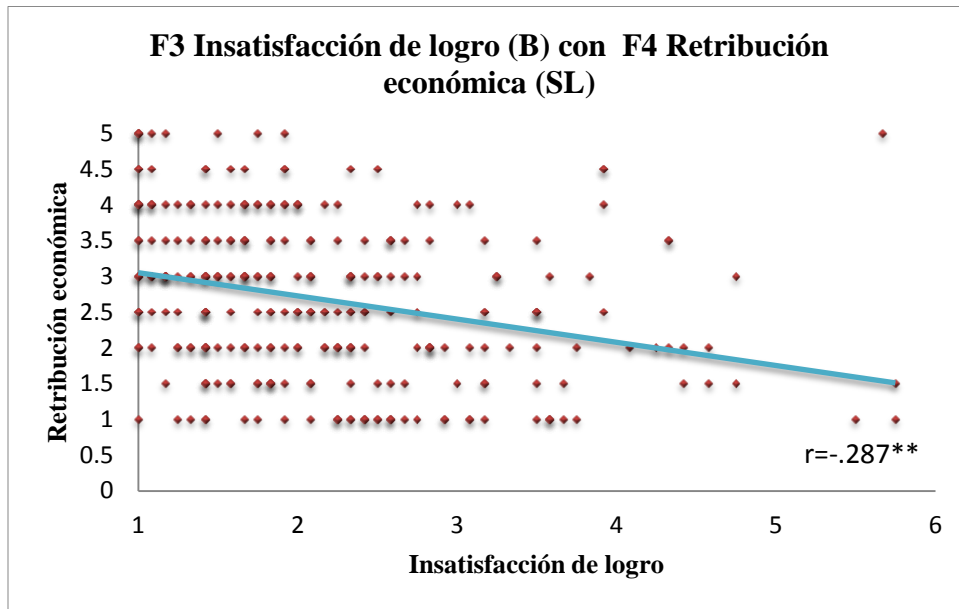
La siguiente figura nos muestra una correlación positiva estadísticamente significativa ($r=.407$; $P \leq 0.01$), entre la insatisfacción de logro con supervisión, lo cual quiere decir que a mayor insatisfacción de logro mayor percepción de supervisión.



Nota: ** $p \leq .01$

Figura 51. Correlación de insatisfacción de logro con supervisión

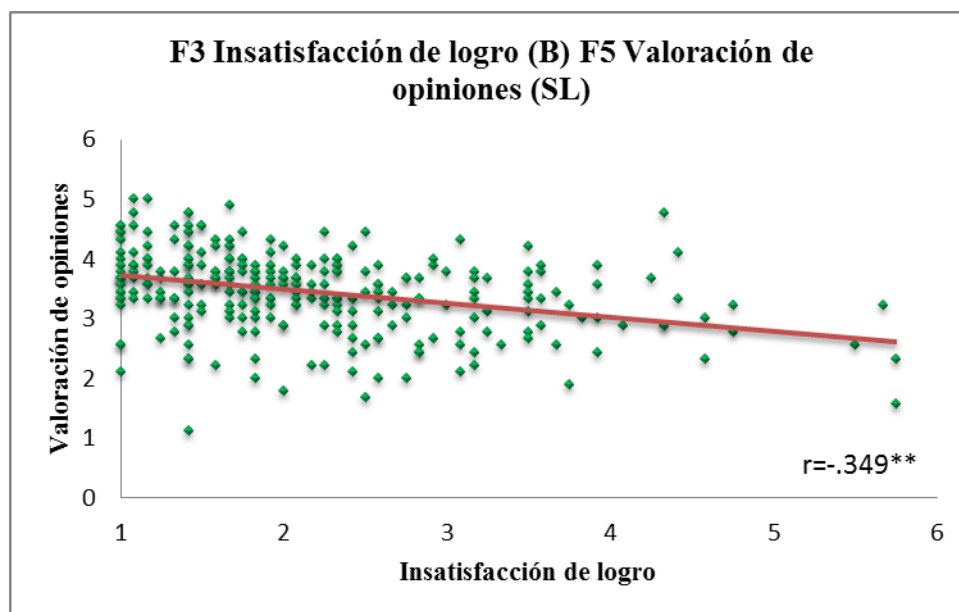
La correlación entre la insatisfacción de logro con la retribución económica es negativa ($r= -.287$; $P \leq 0.01$), lo que muestra que a mayor insatisfacción de logro, la percepción de recibir un pago justo es menor (ver figura 52).



Nota: ** $p \leq .01$

Figura 52. Correlación de insatisfacción de logro con retribución económica.

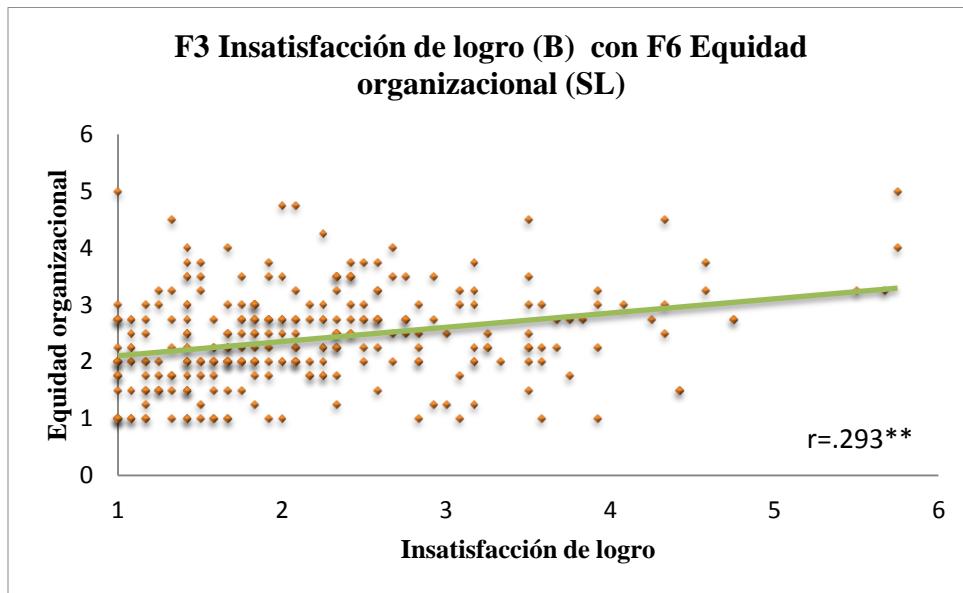
Existe una correlación positiva estadísticamente significativa entre la insatisfacción de logro y valoración de opiniones ($r = -.349$; $P \leq 0.01$), lo que muestra que a mayor insatisfacción de logro, la percepción del personal de que sus opiniones son tomadas en cuenta es menor (ver figura 53).



Nota: ** $p \leq .01$

Figura 53. Correlación de insatisfacción de logro con valoración de opiniones.

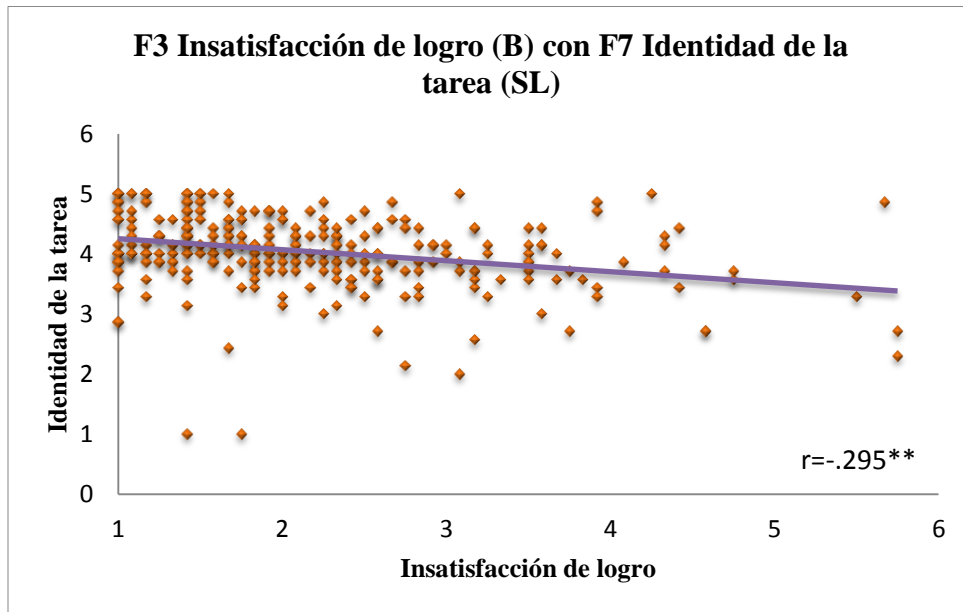
La correlación entre la insatisfacción de logro con equidad organizacional es positiva ($r = .293$; $P \leq 0.01$), lo que muestra que a mayor insatisfacción de Logro, mayor es la valoración de igualdad entre el personal (ver figura 54).



Nota: ** $p \leq .01$

Figura 54. Correlación de insatisfacción de logro con equidad organizacional.

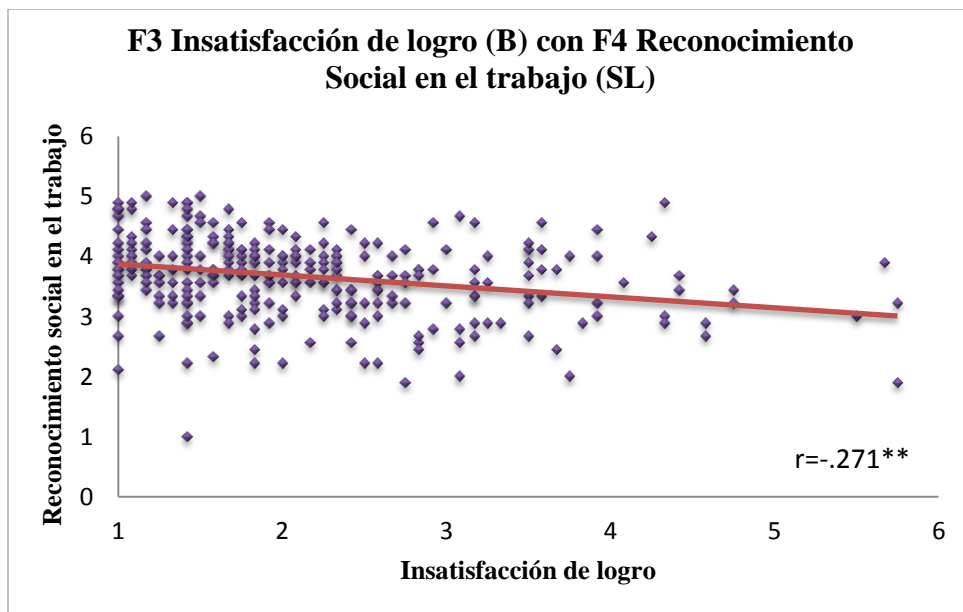
Como se observa en la figura 55 existe una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la Insatisfacción de Logro con Identidad de la tarea ($r = -.295$; $P \leq 0.01$), lo que muestra que a mayor insatisfacción de Logro, mayor es la percepción del personal de la importancia, identificación y entendimiento de las actividades que realiza para la empresa.



Nota: ** $p \leq .01$

Figura 55. Correlación de insatisfacción de logro con identidad de la tarea.

La correlación entre la insatisfacción de logro con reconocimiento social es negativa ($r = -.271$; $P \leq 0.01$), es decir que a menor reconocimiento social hay mayor insatisfacción al logro (ver figura 56).



Nota: ** $p \leq .01$

Figura 56. Correlación de insatisfacción de logro con reconocimiento social.

La correlación entre la insatisfacción de logro con seguridad física en el trabajo es negativa ($r = -.269$; $P \leq 0.01$), lo que muestra que a mayor insatisfacción de logro, menor es la percepción del personal de realizar sus actividades sin accidentes (ver figura 57).

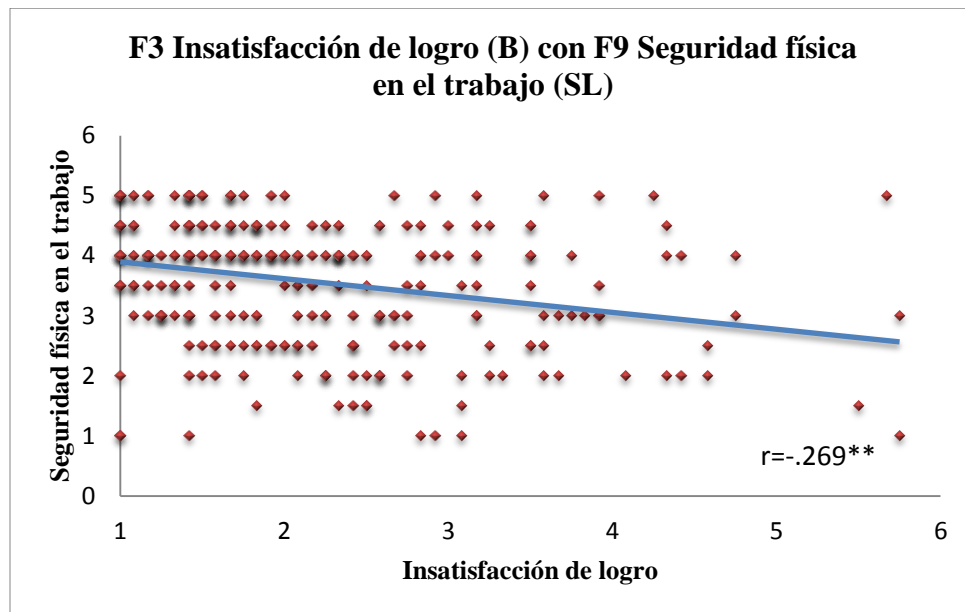


Figura 57. Correlación de insatisfacción de logro con seguridad física en el trabajo.

7.9 Relación entre Burnout e Intención de Abandono.

Para conocer si existe relación entre las variables burnout e intención de abandono se realizó una correlación de Pearson. En la siguiente tabla se presentan los resultados significativos que se obtuvieron en dichos análisis.

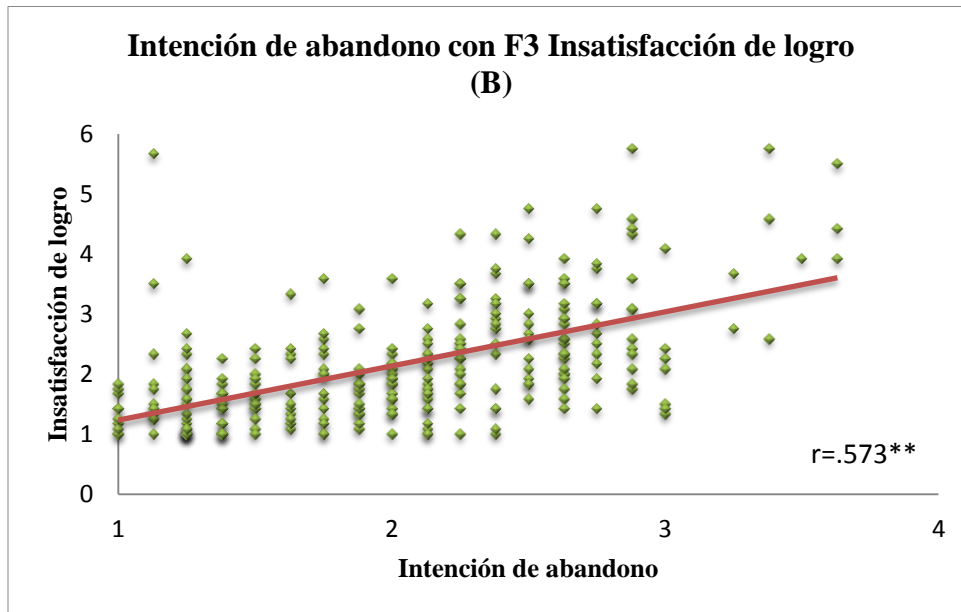
Tabla 32. Correlaciones entre Burnout e Intención de abandono

Correlaciones entre Burnout e Intención de Abandono	
	Intención de Abandono
F1 Agotamiento	.293**
F2 Despersonalización	-.147*
F3 Insatisfacción de logro	.573**
F4 Psicosomáticos	.296**

Nota: * $P \leq .05$; ** $P \leq .01$

A continuación se presenta gráficamente las correlaciones que fueron estadísticamente significativos entre los factores de burnout y el intento de abandono del empleo.

Existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la Insatisfacción de logro y la Intención de Abandono ($r = .573$; $P \leq 0.01$), lo cual indica que a mayor insatisfacción de logro hay mayor intención de abandono (ver figura 58).



Nota: ** $p \leq .01$

Figura 58. Correlación de intención de abandono con insatisfacción de logro.

7.10 Relación entre Satisfacción Laboral e Intención de Abandono del Empleo.

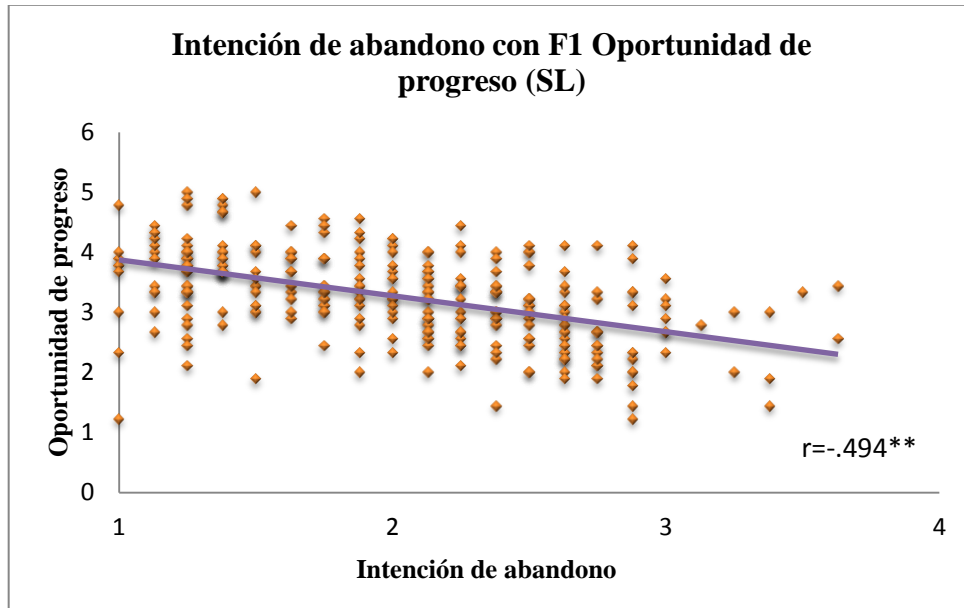
Para conocer si existe relación entre los factores de Satisfacción Laboral e Intención de Abandono se realizó una correlación de Pearson. En la siguiente tabla se presentan los resultados significativos que se obtuvieron en dichos análisis.

Tabla 33. Correlaciones entre Satisfacción Laboral con Intención de Abandono.

Correlaciones entre Satisfacción Laboral e Intención de Abandono									
	F1S Oportunidad de progreso	F2S Interacción social	F3S Supervisión	F4S Retribución económica	F5S Valoración de Opiniones	F6S Equidad organizacional	F7S Identidad de la tarea	F8S Reconocimiento en el trabajo	F9S Seguridad física en el trabajo
Intención de Abandono	-.494**	-.263**	.308**	-.448**	-.316**	.318**	-.221**	-.270**	-.290**

Nota: * $p \leq .05$; ** $p \leq .01$

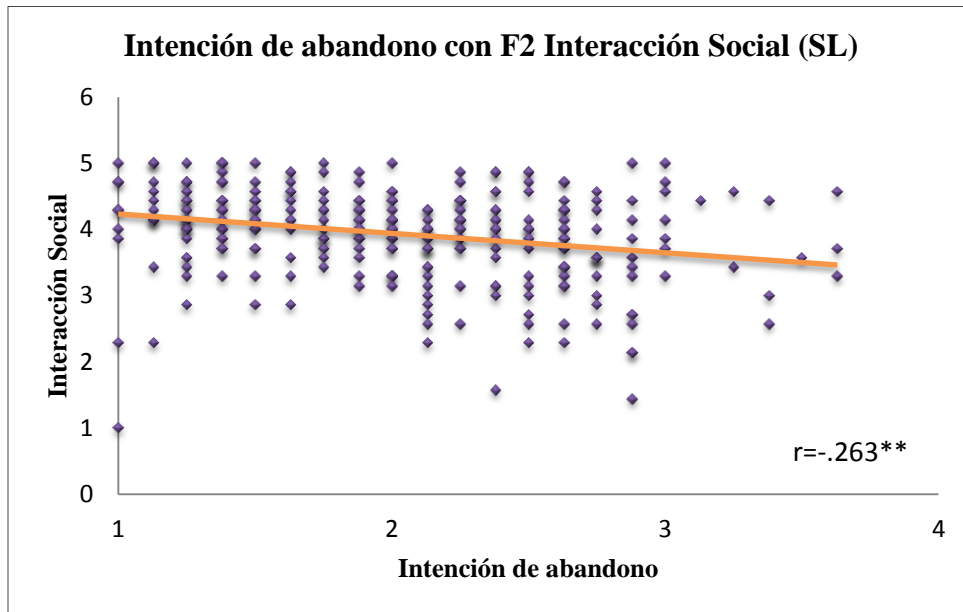
La correlación entre intención de abandono con la satisfacción con la oportunidad de progreso es negativa ($r = -.494$; $P \leq 0.01$), lo que nos indica que mientras menor satisfacción tengan con las oportunidades de progreso habrá mayor Intención de Abandono (ver figura 59).



Nota: ** $p \leq .01$

Figura 59. Correlación de intención de abandono con oportunidad de progreso.

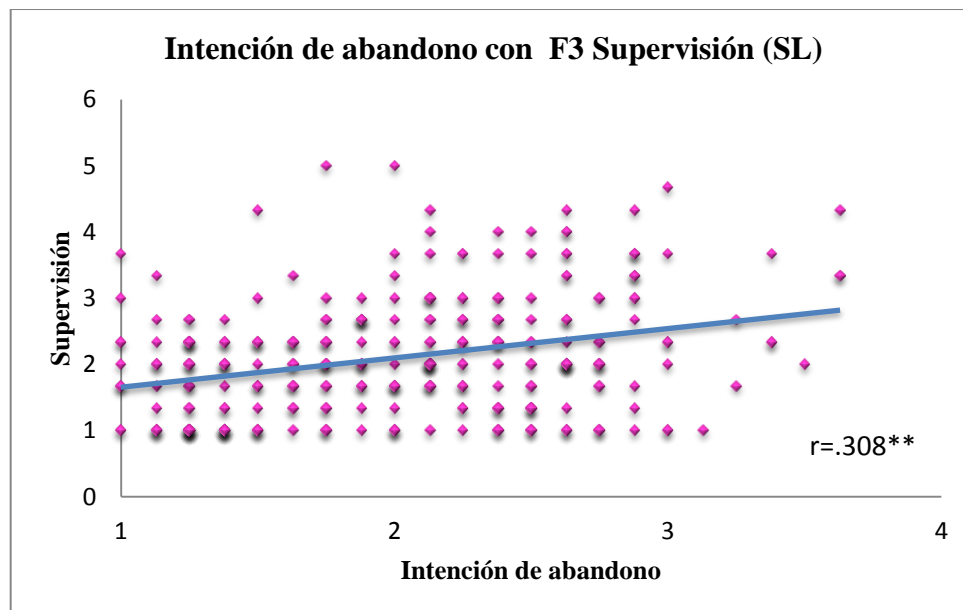
De igual forma existe una correlación negativa significativa estadísticamente entre intención de abandono con la satisfacción laboral con interacción social ($r = .263$; $P \leq 0.01$) como se muestra en la figura 60, lo que nos indica que a menor satisfacción con las relaciones sociales del personal habrá mayor intención de abandono del empleo.



Nota: ** $p \leq .01$

Figura 60. Correlación de intención de abandono con interacción social.

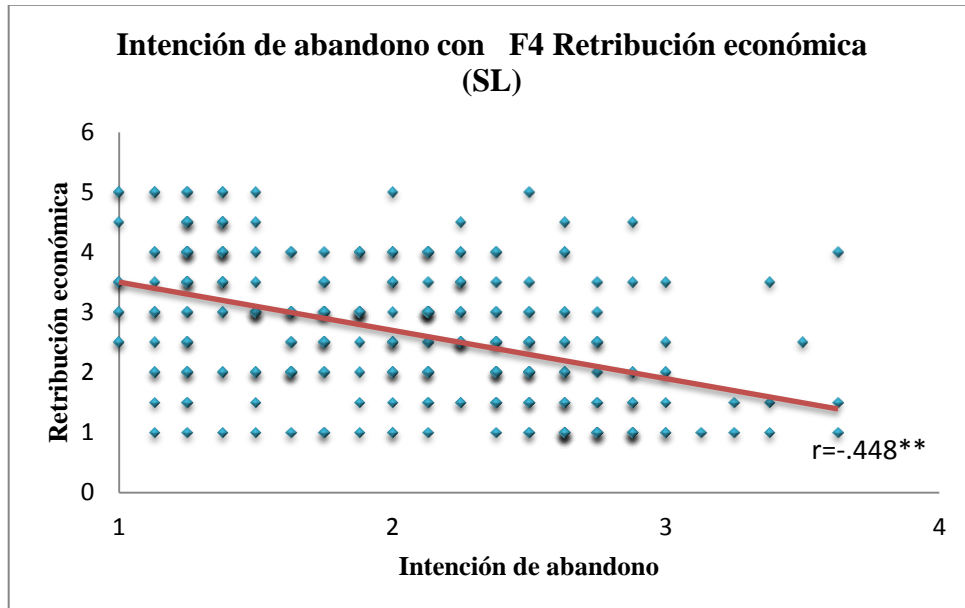
La correlación entre intención de abandono con la satisfacción con supervisión es positiva ($r = .308$; $P \leq 0.01$), lo que nos indica que a menor satisfacción con la supervisión hay mayor intención de abandono del empleo (ver figura 61).



Nota: ** $p \leq .01$

Figura 61. Correlación de intención de abandono con supervisión.

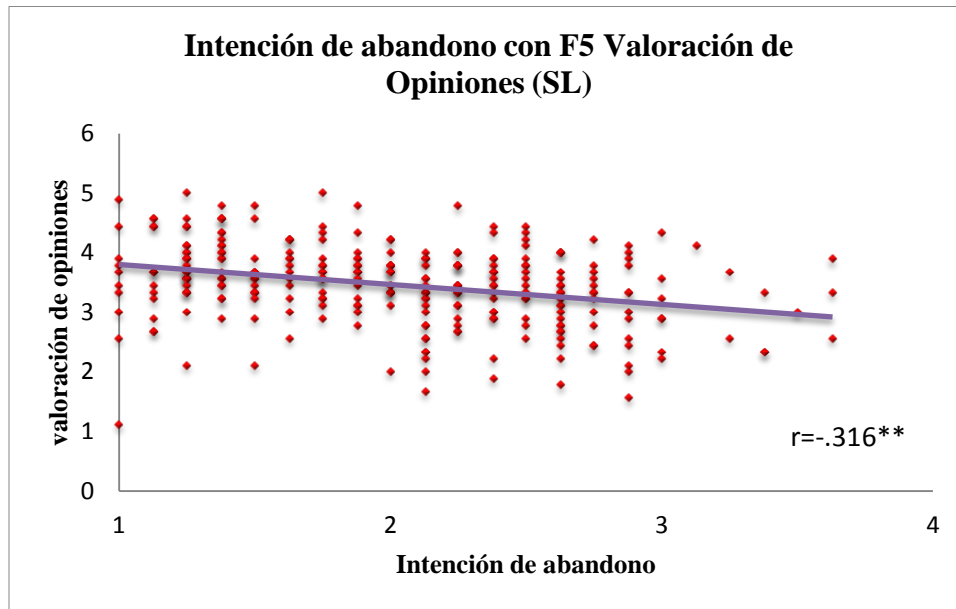
La correlación entre intención de abandono con la satisfacción con retribución económica es negativa ($r = .448$; $P \leq 0.01$), lo que nos indica que cuando el trabajador esta menos satisfecho con su retribución económica será mayor la intención de abandono.



Nota: ** $p \leq .01$

Figura 62. Correlación de intención de abandono con retribución económica.

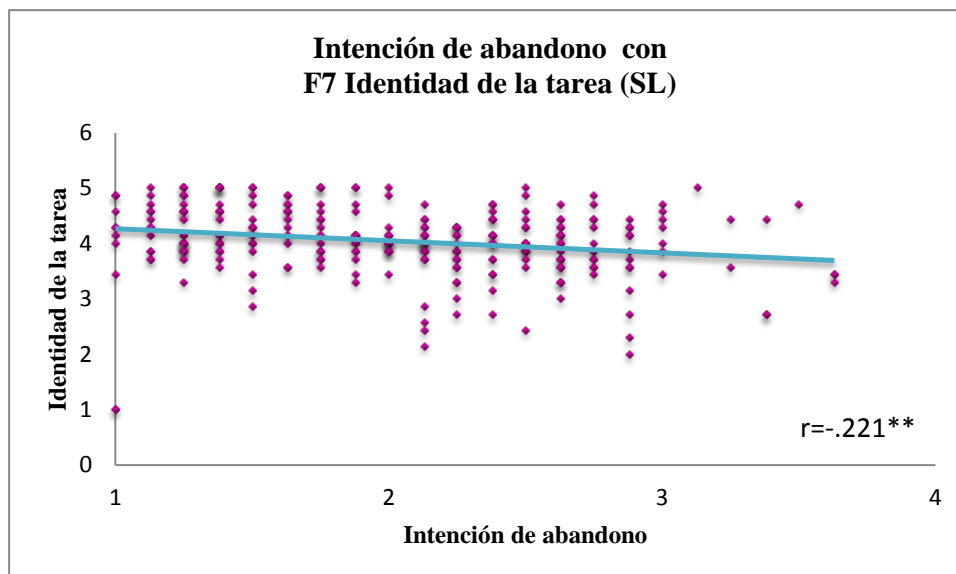
Como se muestra en la figura 63 la correlación entre intención de abandono con valoración de opiniones es negativa ($r = -.316$; $P \leq 0.01$), lo que nos indica que mientras menor sea la satisfacción con la valoración de opiniones será mayor la intención de abandono del empleo.



Nota: ** $p \leq .01$

Figura 63. Correlación de intención de abandono con valoración de opiniones.

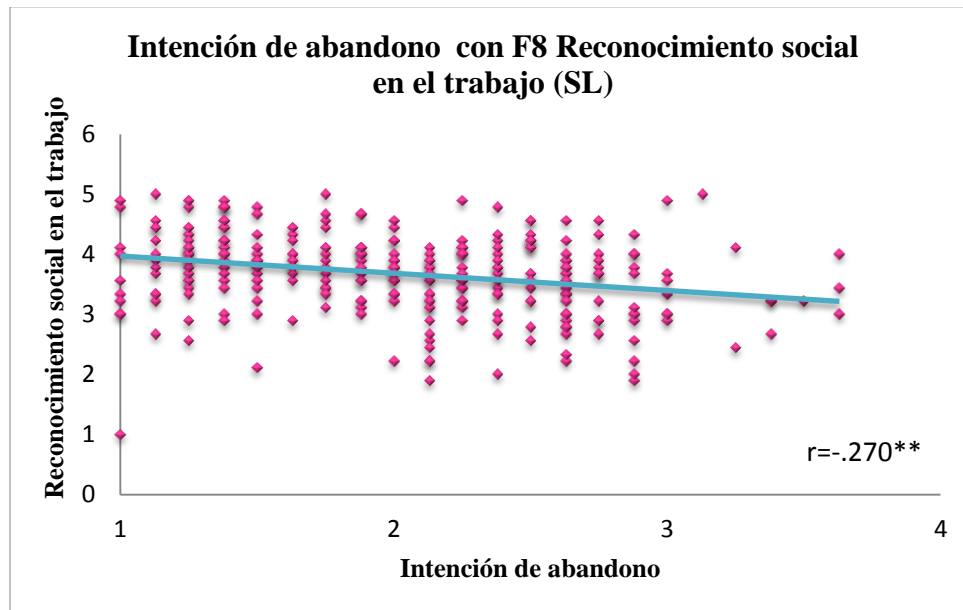
La correlación entre intención de abandono con la satisfacción con equidad organizacional es positiva ($r = -.221$; $P \leq 0.01$), lo que nos indica que a mayor intención de abandono, mayor es la percepción del personal de la importancia, identificación y entendimiento de las actividades que realiza para la empresa (ver figura 64).



Nota: ** $p \leq .01$

Figura 64. Correlación de intención de abandono con identidad de la tarea.

La correlación entre intención de abandono con la satisfacción con el reconocimiento social en el trabajo es negativa ($r = -.270$; $P \leq 0.01$), por lo que a menor satisfacción con el reconocimiento social, la intención de abandono del empleo será mayor (ver figura 65).



Nota: ** $p \leq .01$

Figura 65. Correlación de intención de abandono con reconocimiento social en el trabajo.

La correlación entre intención de abandono con la satisfacción con el reconocimiento social en el trabajo es negativa ($r = -.290$; $P \leq 0.01$), lo que nos indica que a mayor intención de abandono, menor es la percepción del personal de realizar sus actividades sin accidentes.

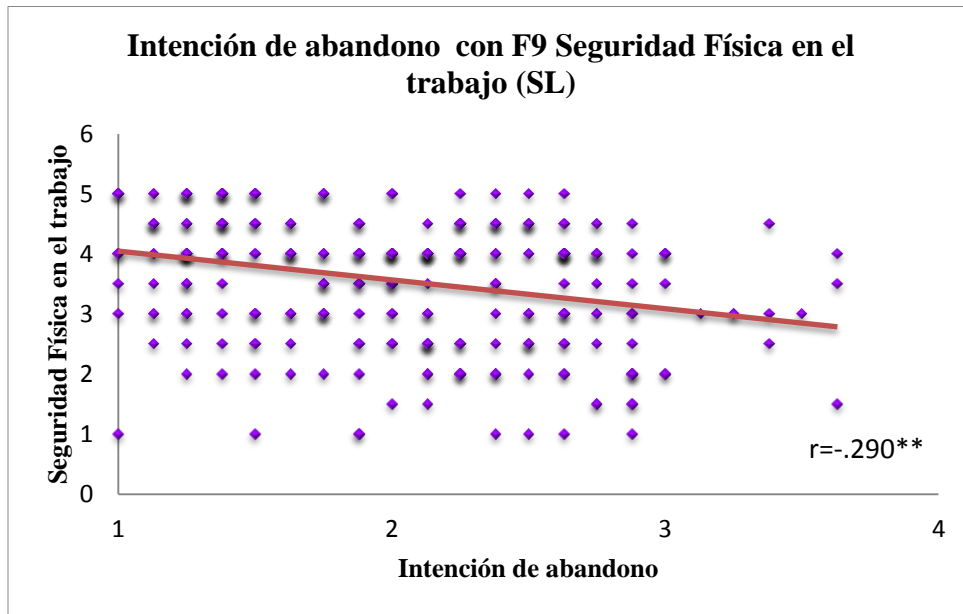


Figura 66. Correlación de intención de abandono con seguridad física en el trabajo.

7.11. Relación de la Satisfacción Laboral y el Burnout con la Intención de Abandono del Empleo: Resultado del análisis de regresión lineal múltiple.

Para probar la hipótesis que nos planteamos al inicio de nuestra investigación que sugiere que la intención de abandono es una consecuencia de la presencia del síndrome de burnout y de una falta de satisfacción laboral se efectuó el análisis de regresión lineal jerárquica múltiple considerando como variable dependiente a la intención de abandono del empleo y como variables independientes al burnout y la satisfacción laboral. A continuación se presenta la tabla con los resultados obtenidos y la descripción de cómo se llegó a estos resultados.

Tabla 34. Resultados del análisis de regresión lineal jerárquica múltiple.

Regresión Lineal		
Variables independientes	Variable Dependiente: Intención de abandono del empleo	
	Paso 1	Paso 2
Burnout:		
F1 Agotamiento	0.038	-0.003
F2 Despersonalización	-0.096	-.118*
F3 Insatisfacción de logro	.534***	.370***
Satisfacción laboral:		
F1 SL Oportunidad de progreso		-0.144
F2SL Interacción social		-0.063
F3SL Supervisión		0.107
F4SL Retribución económica		-.265***
F5SL Valoración de opiniones		0.2
F6SL Equidad organizacional		0.094
F7SL Identidad en la tarea		0.109
F8SL Reconocimiento social en el trabajo		-0.164
F9SL Seguridad física en el trabajo		-0.035
<i>R</i>	.571***	.677***
<i>R</i> ²	0.326	0.458
<i>R</i> ² Ajustada	0.318	0.433
ΔR^2 , en cada paso	0.326	0.132

Nota: Son reportados los coeficientes estandarizados. N = 178. * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p \leq .001$.

El análisis de regresión jerárquica se efectuó en dos pasos, en un primer momento se introdujeron los factores de burnout y en un segundo paso los factores de satisfacción laboral. Los resultados obtenidos se presentan en la Tabla 34. En estos resultados se identifica que en el primer paso del análisis de regresión solamente el factor F3 insatisfacción de logro está asociado significativamente con la intención de abandono del empleo ($\beta=.534$; $p\leq.001$), lo que indica que los trabajadores con mayor insatisfacción de logro tienen una mayor intención de abandonar su empleo.

Los resultados obtenidos en el segundo paso del análisis de regresión jerárquica indican que dos factores del burnout (F2 despersonalización y F3 insatisfacción de logro) y un factor de satisfacción laboral (F4SL retribución económica) están asociados significativamente con la intención de abandono de empleo:

- En estos resultados se identifica relaciones significativas entre el F2 despersonalización y la intención de abandono del empleo ($\beta=-.118$; $p\leq.05$), es decir en los resultados se aprecia que existe una mayor intención de abandonar el empleo cuando existen bajos niveles de despersonalización.
- Entre el F3 Insatisfacción de logro y la intención de abandono del empleo se identifican relaciones significativas ($\beta=.370$; $p\leq.001$) que nos indican que a mayor insatisfacción de logro mayor intención de abandono del empleo.

- También se identifican relaciones estadísticamente significativas entre el F4SL retribución económica y la intención de abandono del empleo ($\beta = -.265$; $p \leq .001$), lo que indica que a menor satisfacción con la retribución económica se presenta una mayor intención de abandono del empleo.

El valor de R en el primer paso fue de $R = .571$ ($p \leq .001$) y en el segundo paso fue de $R = .677$ ($p \leq .001$). El valor de R^2 en el primer paso fue de .326 y en el segundo paso fue de .458, equivalente al 32.6 % y al 45.8% de la varianza explicada respectivamente.

Con estos resultados se prueba la hipótesis que plantea que la satisfacción laboral y el burnout tienen una influencia sobre la intención de abandono del empleo, únicamente considerando que dos factores de burnout F2 despersonalización y F3 insatisfacción de logro, y un factor de satisfacción laboral F4 retribución económica están asociados significativamente con la intención de abandono del empleo.

CAPÍTULO VIII

DISCUSIÓN

La evidencia de esta investigación permite confirmar que efectivamente existe una relación estadísticamente significativa entre las variables burnout, satisfacción laboral e intención de abandono del empleo. Los resultados obtenidos arrojaron que en cuanto a niveles de burnout el 8.5% de la muestra se encuentra en un nivel sano, el 39.7% en un nivel normal, el 30.5% en peligro y el 17% quemado, lo cual nos indica que cerca de la mitad de la muestra ya presenta el síndrome de burnout o está en peligro de presentarlo.

Respecto a la relación que existe entre la variable burnout y satisfacción laboral, obtuvimos que si existe una relación estadísticamente significativa. Los factores de satisfacción laboral; retribución económica, valoración de opiniones, interacción social, oportunidad de progreso e identidad de la tarea, se correlacionan de manera negativa con los factores del burnout, es decir, a medida que aumenta la satisfacción laboral, se presenta menor agotamiento e insatisfacción de logro. Lo cual nos indica que trabajar en aumentar estos factores de satisfacción laboral en donde el personal perciba que está recibiendo un pago justo, que sus ideas son tomadas en cuenta tanto por su jefe como por sus compañeros de trabajo, que se lleve bien con sus compañeros, desarrollo profesional y el entendimiento de las actividades que realiza ayudaría a disminuir el agotamiento y la insatisfacción de logro en el personal.

Por el contrario el factor de satisfacción laboral con la supervisión, se correlaciona de forma positiva con el factor agotamiento de burnout, es decir a medida que el factor de satisfacción laboral supervisión aumenta, también se incrementa el agotamiento.

Para la relación entre la variable burnout e intención de abandono, encontramos que si existe una relación significativa, pues el factor de burnout insatisfacción de logro tienen una correlación con la intención de abandono del empleo de forma positiva, es decir a medida que este factor aumenta también se incrementa la intención de abandono del empleo. Ortiz y Arias (2008) en su investigación obtuvieron que la búsqueda de otro trabajo, se relaciona con los tres factores de burnout, siendo el mejor predictor la despersonalización. Lo cual se relacionaría con resultados mencionados anteriormente, pues al no tener el desarrollo profesional que el personal busca, presenta la intención de querer abandonar su empleo.

En cuanto a los resultados para la variable satisfacción laboral e intención de abandono del empleo, indican que si existe una relación significativa, los factores de satisfacción laboral; retribución económica, valoración de opiniones, interacción social, seguridad física en el trabajo e identidad de la tarea se correlacionan de manera negativa es decir, a medida que aumentan estos factores, la intención de abandono del empleo es menor. En un estudio realizado con enfermeras en E.U. se encontró que los indicadores de satisfacción laboral que coinciden con la intención de abandono son los bajos salarios, (Jardali, 2009)

Pérez y Alcover (2011) encontraron relación entre el apoyo de compañeros y supervisores, donde a mayor apoyo, menor era la intención de abandono del empleo.

Estos resultados nos muestran los factores de satisfacción laboral en los que se tendría que trabajar para disminuir la intención de abandono, sin embargo aunque no son muchas las investigaciones que apoyan dicha conclusión, podemos ver que si existe la relación significativa que futuras investigaciones podrían respaldar.

Los resultados significativos que se obtuvieron en relación al burnout y variables sociodemográficas, por ejemplo se encontró que el personal de farmacia, presentan mayor despersonalización en comparación con el personal de corporativo, lo cual podría deberse al tipo de actividades que desempeñan, ya que en corporativo son puestos administrativos que no requieren tanto contacto con personal externo, en cambio las actividades del personal de farmacia se enfocan al contacto directo con pacientes de las distintas unidades del sector salud, proporcionándoles un servicio. En investigaciones como la realizada por De los Ríos et al (2007) el burnout se presenta principalmente en personal que se dedica a proporcionar algún servicio o ayuda.

Otros resultado que se relacionan con el dato anterior es que el personal que se encuentra por debajo del nivel bachillerato presenta mayor despersonalización que el personal con licenciatura, de la misma forma encontramos que el personal operativo tiene mayor despersonalización que el nivel medio y ejecutivo, ambos resultados se relacionan con el personal de farmacia pues el nivel secundaria y bachillerato se presentan con mayor frecuencia en el área de farmacia, al igual que el personal operativo, siendo el personal con licenciatura y de nivel medio y ejecutivo los que

conforman el personal de corporativo. Lo cual indicaría que en efecto el personal de farmacia son quienes presentan mayor despersonalización.

Se encontró también que a mayor ingreso mensual se presenta menor despersonalización, lo que nos lleva a concluir que los puestos a nivel mando medio y ejecutivo que se concentran en mayor cantidad en el corporativo son quienes presentarían menor despersonalización, debido a que son quienes reportaron tener mejores ingresos que el nivel operativo, que se concentra en mayor cantidad en farmacia.

Por otra parte se obtuvo que el personal que no tiene hijos presenta mayor agotamiento e insatisfacción al logro, esto relacionado a lo que menciona Rangel (2005), respecto a que las personas casadas o con hijos son menos vulnerables al síndrome debido a la experiencia en el manejo de problemas y conflictos emocionales, mientras que el personal que si tiene hijos presenta mayor despersonalización.

Otra variable que resultó significativa fue el sexo, siendo el personal de sexo femenino quienes presentaron mayor despersonalización y trastornos psicossomáticos que el personal de sexo masculino, cabe mencionar que en la investigación de Pinelo (2002; citado por Ramírez y Rangel, 2005) se encontró que las mujeres presentan mayor agotamiento debido a la doble carga de trabajo, tanto familiares como profesionales, sin embargo Aranda, et al (2010) y Rodríguez et al (2007) en su investigación encontraron que los hombres son quienes se ven más afectados por el síndrome de burnout. Aunque en nuestra investigación este resultado fue significativo, podemos ver que existe discrepancia con resultados obtenidos en otras investigaciones, por lo

168

que futuras investigaciones podrían sustentar que la variable sexo en realidad influye en el burnout.

De igual forma se concluye que existe una relación entre la edad y el factor agotamiento siendo el personal más joven quienes presentan mayor agotamiento, lo cual coincide con las investigaciones de Maslach, (2009) y Rodríguez, et al (2007) en las que se encontró que el síndrome de burnout afecta más a personas menores de 30 años. También se encontró que el personal más joven, presenta mayor intención de abandono del empleo, apoyando los resultados encontrados en la investigación de Mc Carthy (2007), donde mencionan que de las personas que manifestaron su intención de abandono, el 77% tenía edades entre los 21 y 35 años. Probablemente esto se puede deber a que los jóvenes buscan mejores oportunidades y aprendizaje, además de que tienen mayor facilidad de encontrar un nuevo empleo que las personas mayores, a quienes se les complica ser contratados por otra empresa, entre otros factores como la inexperiencia y falta de capacidad para afrontar las situaciones críticas (Aranda et al; 2010).

Por el contrario encontramos que el personal de corporativo presentó mayor insatisfacción de logro en comparación con el personal de farmacia. Otros resultados importantes relacionados a este mismo factor, fueron los obtenidos en cuanto al nivel ejecutivo y personal con licenciatura, ambos presentaron mayor insatisfacción de logro. Estos resultados pudieran mostrar la falta de oportunidades para el desarrollo profesional que se presenta en el personal que labora en el corporativo.

La relación significativa que se encontró respecto a la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas nos muestra que el personal con personas a cargo, escolaridad de licenciatura y el de nivel ejecutivo, son quienes presentan mayor satisfacción laboral con la equidad organizacional, lo cual se puede deber a las oportunidades de crecimiento profesional, sin embargo, como menciona Furman (2001) la equidad puede ser subjetiva ya que no se está midiendo, únicamente se está reportando la percepción del personal. Sin embargo al reportar tener mayor satisfacción con la equidad organizacional, nos indica que perciben los beneficios de su puesto justos, apoyando la teoría de la equidad (Wexley, 1960).

Otra relación significativa fue respecto a la oportunidad de progreso, pues las personas que tienen mayores ingresos, reportaron tener oportunidad de progreso, de acuerdo con Hernández y Sánchez (2001) y Peña (2005) el salario es un factor que contribuye a la satisfacción laboral. Esta relación la podríamos encontrar en las personas que han tenido ascensos, pues al tener puestos de mayor responsabilidad han ido incrementando su salario, por lo que reportan tener oportunidades de progreso.

Sin embargo el personal de farmacia reportó tener mayor satisfacción con la oportunidad de progreso, es decir, que ellos si pueden tener mejores puestos a diferencia del personal de corporativo, a pesar de ser quienes reportaron tener menores ingresos.

En cuanto a los resultados que obtuvimos respecto a la relación entre intención de abandono del empleo y variables sociodemográficas, el personal que no tiene personas a su cargo y que no tiene hijos presenta mayor intención de abandono. Al no tener personal a cargo haríamos

referencia a puestos de nivel operativo, sin personas a cargo principalmente y recordando que la mayor parte de la muestra está conformada por personas con un promedio de edad de 32 años, solteras y sin hijos, podríamos atribuir estos resultados a que estas personas buscan tener mejores oportunidades de trabajo, que por el hecho de ser jóvenes se les facilita la movilidad laboral y al no tener familia no se tienen que preocupar por mantenerse en una empresa.

Aunado a los resultados anteriores, se encontró que el personal de corporativo y el de nivel licenciatura presentan mayor intención de abandono, estos resultados apoyan lo dicho por Black (1981) que el nivel educativo es un factor que favorece la búsqueda de empleo. Lo cual podría deberse a que un mayor nivel educativo brinda mayores oportunidades en el mercado laboral o que una mejor preparación académica nos brinda la confianza de que se pueden encontrar mejores oportunidades de empleo.

Es importante que la empresa tome en cuenta la relación que se está presentando entre los factores de estas variables, para que logre disminuir el burnout, aumentar la satisfacción laboral y con esto evitar que el personal presente la intención de abandonar su empleo, pues si como mencionamos al principio la muestra se encuentra dividida en cuanto a la presencia del síndrome de burnout ya que aproximadamente el 50% se encuentra en peligro o quemado y el otro 50% de normal a sano, el no hacer nada podría traer como consecuencia que el burnout aumente y por lo que se presente la intención de abandono, la cual puede culminar en la separación laboral definitiva, que a su vez implicaría costos a la empresa, tanto de contratación como de capacitación.

CAPÍTULO IX

CONCLUSIÓN

La presente investigación originó algunos puntos importantes que a manera de conclusiones y de forma breve se expondrán a continuación.

La evidencia obtenida nos permite confirmar el cumplimiento de nuestro objetivo general, al demostrar que si existe una relación entre las variables investigadas, encontrando que el burnout influye en la satisfacción laboral y que algunos factores de ambas variables influyen en que el personal tenga la intención de abandonar su empleo actual.

También nos permite responder a nuestras preguntas y cumplimiento de hipótesis, comenzando por el burnout y la relación con la satisfacción laboral, la cual se demostró que es de forma negativa, pues a mayores niveles de burnout, menor satisfacción con los factores retribución económica, valoración de opiniones, interacción social, oportunidad de progreso e identidad de la tarea. Con la variable intención de abandono también se demostró la relación positiva al encontrar que a mayor insatisfacción de logro, mayor intención de abandono.

De igual forma se demostró que existe una relación significativa entre el burnout y variables sociodemográficas, identificando que las variables sociodemográficas que influyen en el burnout son: escolaridad, nivel de puesto, hijos, sexo y edad.

Con estos resultados se puede ver la influencia que tienen estas variables sobre el síndrome de burnout, lo cual se podrían utilizar para disminuir la presencia de éste.

En el caso de la satisfacción laboral identificamos que se relaciona significativamente con las variables sociodemográficas escolaridad e ingreso mensual, principalmente, ya que la mayoría de los empleados percibe que su salario no compensa a las actividades propias de su puesto, por lo que en los empleos mal remunerados se corre el riesgo de que se presente insatisfacción laboral y como consecuencia el burnout o el intento de abandono de éstos.

Para la relación entre la variable satisfacción laboral y la intención de abandono, se demostró la relación significativa, negativa, al correlacionar cinco factores de la satisfacción laboral como: retribución económica, valoración de opiniones, interacción social, oportunidad de progreso e identidad con la tarea.

El 17% de la muestra ya presenta el síndrome de burnout, sin embargo si no se hace nada al respecto, los niveles de burnout podrían incrementarse ya que el 30.5% de la muestra se encuentra en “peligro” de presentar el síndrome.

CAPITULO X

LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

10.1 Limitaciones.

Una limitante para nuestra investigación fue el tamaño de la muestra ya que difícilmente las empresas facilitan el acceso para poder realizar la medición de nuestras variables.

Otra limitante fue que la mayoría de la muestra se conformó por un mayor número de mujeres que de hombres y que era más personal operativo, que mandos medios y nivel ejecutivo. Por lo que se recomienda que futuras investigaciones realicen comparaciones entre hombres y mujeres considerando, diferentes niveles jerárquicos de puestos.

10.2 Recomendaciones.

Se debe seguir investigando en cuanto a la relación entre las variables burnout, satisfacción laboral e intención de abandono del empleo, para que con esto se puedan tomar medidas que ayuden a disminuir el burnout. Desde nuestra perspectiva como psicólogos investigar acerca del tema podrá darnos las herramientas para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores.

Es importante que la empresa tome acciones para disminuir los niveles de burnout, aumentar la satisfacción y así disminuir la intención de abandono o retener a sus empleados. Utilizando

estos resultados y apoyados de otras áreas de recursos humanos como el departamento de capacitación se podría comenzar a tomar las medidas necesarias que ayuden a tener personal con bajos niveles de burnout, satisfechos y que no tengan la intención de buscar otro empleo y así evitar gastos en reclutamiento, selección y capacitación de nuevo personal. Además que el mantener a sus empleados satisfechos influirá en su rendimiento teniendo mayor productividad.

Para disminuir el burnout lo principal debería ser trabajar en disminuir el agotamiento de los trabajadores, con tareas simples como reasignar tareas, permitirles una mayor participación en la toma de decisiones y hacer que los equipos de trabajo sean más eficientes, para evitar la sobrecarga de trabajo.

Con la finalidad de disminuir la insatisfacción de logro se podrían tomar medidas por parte del departamento de reclutamiento y selección para realizar promociones internas y reestructuras en las áreas, con la finalidad de que el personal interno sea el primero en considerarse en la apertura de vacantes.

La retribución económica resultó un factor con el que el personal no se encontró satisfecho, si bien esto depende de la situación económica de la empresa, si se podrían diseñar planes de incentivos, para motivar al personal.

Por otro lado el departamento de seguridad e higiene puede realizar acciones de concientización al personal para tener mejores hábitos que le permitan al personal disminuir su

agotamiento, acciones enfocadas al cuidado de su salud como el cuidado de la alimentación y promover el ejercicio y para aquellos que ya se encuentran en un nivel de quemados, facilitarles el acceso con profesionales de la salud que les proporcionen el tratamiento adecuado.

Este tipo de acciones ayudarían a disminuir los niveles de burnout, que al correlacionarse con la satisfacción laboral de forma negativa, estarían aumentando la satisfacción y por lo tanto disminuir la intención de abandono. Pero se debe considerar que también se debe trabajar en la prevención, para evitar que se presenten nuevamente y como mencionan Cooper y Cartwright (1994), esto se puede hacer con la implementación de políticas y procedimientos enfocados a la salud de los trabajadores, enfocadas a las demandas que tiene la empresa y que no perjudiquen al personal.

REFERENCIAS

- Anastasi, A. y Urbina, S. (1998). *Tests Psicológicos*. México: Pearson-Prentice Hall.
- Amozurrutia, J. (2007). Satisfacción Laboral en trabajadores de una clínica de Salud Pública del Distrito Federal. *Psicología Iberoamericana*. 15 (1), 34-43. México.
- Barragán, J.; Castillo, J. y Guerra, P. (2009). La retención de empleados eficientes: importancia estratégica de la fidelización de los empleados. *International Journal of Good Conscience*. 4,(2), 145-159
- Beltran, C; Montero, B; Moreno, M; y Flores, J. (2010). Síndrome de Burnout, Variables Sociodemográficas y Laborales en Médicos Especialistas Del Hospital Valentín Gómez Farías, México. *Revista colombiana de salud ocupacional*, 1(1), 12-16.
- Benavides, F., Ruiz, C. y García, A. (1997). *Salud Laboral: Conceptos y Técnicas para la prevención de riesgos laborales*. Barcelona: Masson
- Bluedorn, A. C. (1982). A unified model of turnover from organizations. *Human Relations*, 35: 135-153.
- Camacho C.; Pacheco M.; Gutiérrez A. y López S. (2008). *La rotación de personal con relación al apoyo organizacional y la satisfacción con el trabajo*. Ponencia presentada en el VI congreso nacional de la AMET en la Universidad Autónoma de Querétaro.

Cante, L. (1998). *La rotación de personal en relación a la satisfacción laboral en una compañía de seguridad*. Tesis de Licenciatura, FEZ Iztacala México: UNAM

Chiavenato, I. (1993). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw- Hill: México

Cohen, R.J. y Swerdlik, M.E. (2002). *Pruebas y evaluación psicológicas*. México: McGrawHill.

Cotton, J. L. y Tuttle, J. M. (1986). Employee turnover: A meta-analysis and review with implications for research. *Academy of Management Review*, 11: 55-70.

De los Ríos J.; Ocampo M.; Landeros M.; Ávila T.; Tristán L.; (2007) Burnout en el Personal Administrativo de una Dependencia Gubernamental: Análisis de sus Factores Relacionados. *Revista Investigación y Ciencia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes*. (37); 26-34.

Don Hellriegel; Jackson, S. y Slocum, J. (2005). *Administración un enfoque basado en competencias*. México: Thomson

Elgoibar, P. (2008-2009). *Diálogo en el trabajo. Modelo de demandas y recursos laborales aplicado a los representantes de los trabajadores*. Universidad de Sevilla.

Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional: El comportamiento del individuo en la organizaciones*. México: Oxford

García R. y López Y. (2002). *Satisfacción laboral en personal operativo vinculado a factores sociales del trabajo, del puesto y su relación con la inteligencia*. Tesis de licenciatura UNAM: Facultad de Psicología.

Gibson, J.; Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2006). *Organizaciones: Comportamiento, Estructura, Procesos*. Chile: McGraw-Hill:

Gil-Monte, P. (2005). *El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. España: Pirámide

Gil-Monte, P. y Peiró J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*. 15(2), 261-268.

Gomero, C., Zevallos, C. y Llapyesan, C. Medicina del Trabajo, Medicina Ocupacional y del Medio Ambiente y Salud Ocupacional. *Rev Med Hered*. 17 (2), 105-108.

Hair, J.F, Black, B., Babin, B., Anderson, R.E. & Tatham, R.L. 2005. *Multivariate data analysis*. New Jersey: Prentice Hall.

Hausknecht, J; Rodda, J y Howard, M. (2008). *Targeted Employee Retention: Performance-Based and Job-Related Differences in Reported Reasons for Staying*. Center for Advanced Human Resource Studies

Henkens, K. y Leenders, M. (2008). Burnout e intenciones de jubilación anticipada entreempleados mayores. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* .24 (3), 325-346.

Hermosa, A. (2006). Satisfacción Laboral y Síndrome de “Burnout” en profesores de educación primaria y secundaria. *Revista Colombiana de Psicología*. 81-89.

Juárez, A. (2007). Psicología de la Salud Ocupacional: Área de Oportunidad en México. *Revista de la Facultad de la Salud Pública y Nutrición*. 8 (3).

Littlewood, H. (2006). Antecedentes de la rotación voluntaria de personal. *Investigación administrativa. IPN. ESCA, STO. TOMAS*. (97) 7-25.

Littlewood, Z.H.F. (2006). Entrevista realista de selección, satisfacción e intención de permanencia. *Uaricha Revista de Psicología*, 1: 32-38.

López, E; Rodríguez, J.; López, M.; Peralta, C. y Munguía (2006). Desgaste profesional en médicos familiares y su asociación con factores sociodemográficos y laborales. *Rev. Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social* 2007; 45(1): 13-19.

Maslach, C. (2009). “Comprendiendo el Burnout”. *Revista Ciencia y Trabajo* (32).
Universidad de California.

Mitchell, T.; Holtom, B.; Lee, T. y Erez, M. (2001). Using Job Embeddedness To Predict Voluntary Turnover. *Academy of Management Journal*. 44(6), 1102-1121.

Mora, J. (2005), *Técnicas de prevención de riesgos laborales. Seguridad e higiene del trabajo*. México: Tébar 8 edición.

Moreno, B., Garrosa, E. y Rodríguez, R. (2009). El Burnout del Profesorado Universitario y las Intenciones de Abandono: Un Estudio Multi-Muestra. Universidad Autónoma de Madrid. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 25(2), 149-163

OIT- OMS. (1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, Incidencia y prevención*. Ginebra: Alfaomega

Ortiz, J. y Arias F. (2008). El desgaste profesional (Burnout) y calidad de vida laboral como predictores de la búsqueda de otro trabajo en profesionales de la salud y de la educación en el occidente de México. 2do Foro de la Américas en investigación sobre factores psicosociales. Estrés y salud mental en el trabajo.

Parra, M. (2003). *Conceptos Básicos en Salud Laboral*. OIT: Ginebra

Peña, E. (2005). *Satisfacción Laboral y su relación con la Rotación de personal: Un estudio comparativo*. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM: México

Pérez, V. y Alcover, C. (2011). Apoyo Social, Satisfacción Laboral y Abandono en trabajadores con discapacidad. *Boletín de Psicología*, (102), 23-41

Pinelo, N. y Salgado, V. (2002). *Comparación del nivel de burnout en diferentes staffs médico y paramédico del C M N 20 de Noviembre ISSSTE*. Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología. México: UNAM

Quiroz, M. y Labrador F. (2006). Evaluación del estrés laboral y burnout en los servicios de emergencia extrahospitalaria. *International Journal of Clinical and Health Psychology*. 7, (2), 323-335.

Ramírez, M. y Zurita, R. (2010). Variables organizacionales y psicosociales asociadas al síndrome de burnout en trabajadores del ámbito educacional. *Revista de la Universidad Bolivariana*, 9(25), 513-534.

Ramírez J. y Rangel A. (2005). *Confiabilidad del Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) en una muestra de trabajadores mexicanos pertenecientes al D.F.* Tesis de Licenciatura Facultad de Psicología. UNAM: México.

Robbins, Stephen P. (1999). *Comportamiento organizacional*. Edit. Prentice Hall, 8a. Ed., México.

Rodríguez Y.; Rodríguez, D.; Rueda Y.; Ruíz Y.; Manero R.; Linares I. y Guevara H. (2007). Síndrome de Desgaste Profesional en Médicos Residentes, Ejecutivos y Obreros de una Empresa Manufacturera. *INFORMED*, 9(2), 81-90.

Rodríguez, A. (2001). *Introducción a la Psicología del Trabajador y de las Organizaciones*. Pirámide: Madrid.

Ruiz, A. (1987). *Salud Ocupacional y Productividad*. México: Limusa.

Ruiz, C.; García, A.; Delclos, J. y Benavides, F. 2000. *Salud laboral. Concepto y técnicas para la prevención de riesgos laborales*. 2da edición MASSON. España.

Sauter, S.L., Murphy, L.R., Hurrell, J.J. y Levi, Lennart. *Factores psicosociales y de organización*. En: Mager, S.J. (1998). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Suiza: Organización Internacional del Trabajo. 4ª. Edición.

Salanova, M. (2009). *Psicología de la Salud Ocupacional*. Editorial Síntesis: España.

Savio, S. (2008). El síndrome de burnout: un proceso de estrés laboral Crónico. *Hologramática. Facultad de Ciencias Sociales, UNLZ. Año V (8)*, 121-138.

Schaufeli, W. (2005). Burnout en profesores: Una perspectiva social del intercambio. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. 21 (1-2)*, 15-35.

Singh, P. y Loncar, N. (2010). Pay Satisfaction, Job Satisfaction and Turnover Intent. *Département des relations industrielles, Université Laval. No. 65*, 470 – 490.

Stanley y Badson. (1981). *Rotación, depreciación y obsolescencia de recursos humanos y políticas de incentivos para el personal*. México: Limusa.

Sepúlveda, W. (2009). *Factores que afectan la satisfacción laboral de los profesionales en administración de empresas en Colombia*. Evento: XLIV Asamblea Anual del Consejo Latinoamericano de Escuelas de Administración CLADEA 2009.

Tejada, J. y Arias, F. (2005). Prácticas Organizacionales y el Compromiso de los Trabajadores hacia la Organización. *Enseñanza e Investigación en Psicología*. México, Vol. 10, año 002, 295-309.

Tett, R.P. y Meyer, J.P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46: 259-293.

Tonon, G. (2003). *Calidad de Vida y Desgaste Profesional*. Espacio Editorial: Buenos Aires.

Topa, G.; Lisbona, A.; Palaci, F. y Morales, J. (2005). Determinantes específicos de la satisfacción laboral, el Burnout y sus consecuencias para la salud: un estudio exploratorio con funcionarios de prisión. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*. Universidad de Almería: España. 5(001), 78-81.

Uribe, J. (2008). *Psicología de la Salud Ocupacional en México*. Facultad de Psicología, México: UNAM.

Velando, M. (2004). El proceso de Abandono Voluntario: Revisión de las principales aportaciones realizadas en la literatura. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*. Universidad de Vigo. 10 (3), 157-169.

Weksley. (1990). *Conducta Organizacional y Psicología del Personal*. Ed. CECSA.

Yang, J. (2008). Effect of newcomer socialisati on organizational commitment, job satisfaction, and turnover intentionin the hotel industry. *The Service Industries Journal*.28 (4), 429–443.

ANEXOS

Cuestionario
¿CÓMO ME SIENTO EN EL TRABAJO?
BN30 SIN CLAVES

INSTRUCCIONES

A 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
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

En el segundo tipo de enunciados le pedimos que responda **¿con qué frecuencia...?** ha tenido cierto padecimiento, 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	Casi nunca	Algunas veces	Frecuentemente	Casi siempre	Siempre
<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

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

NO ESCRIBA EN ESTE CUADERNILLO
¡GRACIAS!

1

F01

¿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 mi 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. ¿Tienes hijos?
77. ¿Cuántos?
78. En tu trabajo ¿qué tipo de puesto ocupas?:
79. ¿Cuál es el tipo de trabajo que desempeñas?
80. ¿Cómo es el contacto que mantienes con usuarios (pacientes, clientes, etc.)?
81. ¿Cuántos trabajos tienes?

82. ¿Cuántas actividades consideras tener en un día? P.E. (Trabajos, deportes, religión, club, etc).
83. ¿Cuántas horas trabajas al día? (en tu principal empleo).
84. ¿Cuánto tiempo de antigüedad tienes en la empresa donde laboras actualmente?
85. ¿Cuántos años has trabajado en tu vida?
86. ¿Cuántos empleos has tenido en tu vida?
87. ¿Cuántos ascensos has tenido en tu vida?
88. ¿Cuál es el ingreso mensual aproximado que recibes sin considerar impuestos, descuentos, etc.?
89. ¿En qué tipo de organización laboras?
90. ¿Qué tipo de contrato tienes?
91. ¿Tienes personas a tu cargo?
92. ¿Cuántas?
93. ¿Tomas algún medicamento en forma frecuente?
94. Si tomas algún medicamento, ¿Escribe cuál y para qué?
95. ¿Cuánto tiempo tienes de tomarlo?
96. ¿Has tenido algún accidente importante? Especifica de qué tipo.
97. ¿Has tenido alguna intervención quirúrgica? Especifica de qué tipo.
98. ¿Fumas?
99. ¿Cuántos cigarros fumas al día?
100. ¿Con qué frecuencia ingieres bebidas alcohólicas?
101. En caso de que consumas drogas, ¿Con qué frecuencia lo haces?
102. Durante una semana, ¿Cuántas horas libres tienes?
103. ¿Haces ejercicio físico?
104. Si haces ejercicio, ¿Cuántas horas a la semana le dedicas?
105. ¿Practicas alguna religión?
106. ¿Cuál?
107. ¿Tienes alguna preferencia política?
108. ¿De qué tipo es tu preferencia política?
109. ¿Qué tan devoto eres de tu religión?
110. ¿Qué tan involucrado estás con la inclinación política de tu preferencia?

Hoja de Respuestas
¿CÓMO ME SIENTO EN EL TRABAJO?
 BN 30

TD: Totalmente en Desacuerdo
TA: Totalmente de Acuerdo

	TD					TA
1.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Con qué frecuencia...?

	Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Frecuentemente	Casi siempre	Siempre
31.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
35.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
37.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
38.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
39.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
40.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
41.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
42.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
43.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
44.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
45.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
46.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
47.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
48.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
49.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
50.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
51.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
52.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
53.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
54.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
55.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
56.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
57.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
58.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
59.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
60.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
61.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
62.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
63.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
64.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
65.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
66.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
67.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
68.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
69.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
70.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

71. _____ años
72. Masculino Femenino
73. Con pareja Sin pareja
74. _____ años
75. Primaria Secundaria Bachillerato Licenciatura
 Postgrado Otro: _____
76. SI NO
77. Núm. _____
78. Operativo Medio Ejecutivo
79. Empleado
 Comerciante
 Empresario
 Profesionalista Independiente
 Otro _____
80. Directo Indirecto
81. Núm. _____
82. Núm. _____
83. _____ Horas
84. _____ Años
85. _____ Años
86. Núm. _____
87. Núm. _____
88. \$ _____

89. Privada Pública

90. Obra Determinada (Por proyecto)

Tiempo Determinado (Eventual o temporal)

Tiempo Indefinido (Base o planta)

91. SI NO

92. Núm. _____

93. SI NO

94. _____

95. _____ Años

96. SI NO Tipos: _____

97. SI NO Tipos: _____

98. SI NO

99. Núm. _____

100. Nunca

Una vez al año

Dos veces al año

Una vez al mes

Una vez a la semana

Todos los días

101. Nunca

Una vez al año

Dos veces al año

Una vez al mes

Una vez a la semana

Todos los días

102. _____ Horas

103. SI NO

104. _____ Horas

105. SI NO

106. Religión: _____

107. SI NO

108. Derecha Centro Izquierda

109. Poco Mucho

110. Poco Mucho

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE GARCÍA Y LÓPEZ (2002)

A continuación se le presentan una serie de afirmaciones que se refieren al trabajo, marque con una X el cuadro que mejor represente su respuesta, de manera rápida y lo más sinceramente posible. Recuerde que no hay respuestas correctas, ya que solo se refiere a la percepción que tiene de su trabajo.

Ejemplo a contestar:

Totalmente de acuerdo..... 5
 De acuerdo..... 4
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo..... 3
 En desacuerdo..... 2
 Totalmente en desacuerdo..... 1

Afirmaciones	1	2	3	4	5
La ausencia de competencia en el trabajo me hace sentir insatisfecho				X	

Como se puede observar el trabajador contestó en el N° 4 lo cual quiere decir que se encuentra de acuerdo en que la falta de competencia en su trabajo produce insatisfacción laboral.

RECUERDE CONTESTAR TODAS Y CADA UNA DE LAS AFIRMACIONES QUE SE LE PRESENTAN, POR FAVOR.

Afirmaciones	1	2	3	4	5
1. El tiempo que me dan de vacaciones es adecuado					
2. Tengo compañeros (as) de trabajo con los que puedo confiar					
3. Las actividades que realizo me hacen sentir atrapado					
4. El que yo realice mi trabajo de manera correcta es valioso para la empresa					
5. Recibo el tipo de instrucciones precisas para realizar mi trabajo					
6. Quisiera cambiar de empleo					
7. Mis compañeros (as) de trabajo son personas con las que uno se puede llevar bien					
8. Mis tareas en mi trabajo me parecen interesantes					
9. Me gusta el ambiente de trabajo					
10. Me desagradan las políticas de mi empresa					
11. No les agrado a mis compañeros (as) de trabajo					
12. Corro peligro al realizar mis tareas ya que la seguridad es pobre					
13. Me siento contento cuando mi supervisor (a) reconoce mi trabajo					

Afirmaciones	1	2	3	4	5
14. Me siento tenso en mi centro de trabajo					
15. Mi trabajo me permite hacer uso de todas mis capacidades					
16. Mi trabajo es aburrido					
17. Me siento bien con mi trabajo					
18. Me agrada mi trabajo por el pago que recibo					
19. Siento mi trabajo monótono					
20. Gano lo mismo que mis compañeros de trabajo					
21. La experiencia que voy ganando en la empresa se toma en cuenta cuando hay mejores vacantes					
22. Es fundamental para la empresa las actividades que realizo					
23. Me agrada estar con mis compañeros (as) de trabajo					
24. Requiero siempre el recibir indicaciones para realizar mis actividades					
25. Mi supervisor (a) toma en cuenta mis opiniones o sugerencias					
26. De solo pensar en la gente con la que he de convivir en mi trabajo no me dan ganas de ir a laborar					
27. El empleo que tengo es más temporal que definitivo					
28. El realizar adecuadamente mi trabajo se toma en cuenta para futuras promociones					
29. No me agrada ir al trabajo porque me aburro					
30. Mi trabajo me parece valioso					
31. Es justa la forma como se otorgan las oportunidades para ocupar mejores plazas					
32. Me agradan las reglas que existen en la empresa ya que favorecen que el trabajo salga en mejor forma					
33. Cuento con el equipo necesario para trabajar sin peligro en mi trabajo					
34. Mi supervisor(a) o jefe(a) es justo					
35. Se lo que tengo que hacer en mi trabajo					

Afirmaciones	1	2	3	4	5
36. Necesito más dinero del que me da mi empleo					
37. Tengo las mismas oportunidades para ascender que mis compañeros de trabajo					
38. Me tensa hacer las actividades en mi trabajo					
39. Me siento feliz con la cantidad de dinero que recibo					
40. Mi trabajo me permite estar ocupado					
41. La forma en la que se me indica cómo mejorar mi trabajo es adecuada					
42. Me gusta mi trabajo porque el lugar donde lo hago es seguro					
43. Me gusta mi trabajo porque se hacerlo bien					
44. Puedo apoyarme en mis compañeros(as) de trabajo para realizar mis actividades					
45. Hago las mismas actividades que mis compañeros de jornada					
46. Me gusta el ambiente de trabajo en el que laboro					
47. Hay oportunidad de hacer una larga carrera en mi empresa					
48. Tengo compañeros(as) de trabajo a los que puedo considerar mis amigos					
49. Disfruto el realizar mis actividades porque se lo que tengo que hacer					
50. El tipo de actividades que realizo en mi puesto me agradan					
51. Mis compañeros(as) son mejor tratados que yo					
52. Es difícil llevarse bien con mis supervisores(as)					
53. Mi supervisor(a) es difícil de complacer					
54. Las prestaciones que me otorga la empresa son adecuadas					
55. Me agrada mi trabajo porque me permite aspirar a puestos mejores					
56. Mi trabajo me parece importante					
57. Trabajo más que mis demás compañeros(as) de trabajo					

Afirmaciones	1	2	3	4	5
58. Mis compañeros(as) de trabajo son flojos					
59. Me agrada mi puesto porque tengo libertad para realizar mis actividades					
60. No sé qué es lo que esperan de mí en el trabajo					
61. Mi trabajo me permite ir ocupando mejores puestos ya que desarrolla mis capacidades					
62. Me gusta más mi trabajo cuando mis compañeros(as) también les agradan las actividades que hacemos.					
63. Mis labores son más pesadas que las de mis compañeros(as) de trabajo					
64. Siento que hay muchas posibilidades de perder mi trabajo					
65. Las condiciones de trabajo son buenas					
66. Me indica mi jefe(a) o supervisor(a) mis errores para corregirlos					
67. Se toma en cuenta mis opiniones o sugerencias para mejorar las actividades en la empresa					
68. Mi supervisor(a) reconoce mis esfuerzos					
69. Hago muchas cosas diferentes en mi trabajo					
70. Tengo los mismos derechos y obligaciones que mis compañeros(as) de trabajo					

NO EXISTEN RESPUESTAS BUENAS NI MALAS

Sus respuestas son anónimas y confidenciales. Sólo serán utilizadas con fines estadísticos.

¡GRACIAS!

CUESTIONARIO DE INTENCIÓN DE ABANDONO DEL EMPLEO

Área: _____

Puesto: _____

INSTRUCCIONES: A continuación se le presentan una serie de afirmaciones, léalas con atención y elija la opción con la que mejor se identifique, recuerde que no hay respuestas buenas ni malas por lo que le pedimos conteste de la forma más sincera posible. La información que proporcione será de carácter confidencial.

AFIRMACIONES	Completament e en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Completament e de Acuerdo
1. En los últimos días he pensado en buscar un empleo diferente al actual.				
2. De tener la oportunidad dejaría mi actual empleo por algún otro.				
3. Ya no me siento cómodo (a) en mi actual empleo.				
4. He tenido la intención de abandonar mi empleo actual pero no me atrevo				
5. El empleo en el que me encuentro actualmente cumple con todas mis expectativas.				
6. He sentido la necesidad de cambiar de empleo.				
7. Últimamente he pensado en buscar nuevas ofertas de trabajo.				
8. He buscado recientemente en buscar otro empleo.				
9. Mi empleo actual me satisface lo suficiente que no he pensado en				

NO EXISTEN RESPUESTAS BUENAS NI MALAS

Sus respuestas son anónimas y confidenciales. Sólo serán utilizadas con fines estadísticos.

¡GRACIAS!