

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

COHORTE AGOSTO 2018

Tema: “Burnout y satisfacción laboral de los trabajadores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911”

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano

AUTORA: Ingeniera Sonnia Fernanda Alban Navarro

DIRECTORA: Ingeniera Ximena Alexandra Morales Urrutia, PhD.

AMBATO – ECUADOR

2021

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA., e integrado por los señores: Ingeniera María Dolores Guamán Guevara, Magister., e Ingeniero Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD., designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe de Investigación con el tema: “Burnout y satisfacción laboral de los trabajadores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911” elaborado y presentado por la señorita Ingeniera Sonia Fernanda Albán Navarro, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión de Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.
Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. María Dolores Guamán Guevara, Mg.
Miembro del Tribunal

Ing. Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: Burnout y satisfacción laboral de los trabajadores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, le corresponde exclusivamente a la Ingeniera Sonnia Fernanda Albán Navarro, Autor bajo la Dirección de la Ingeniera Ximena Alexandra Morales Urrutia, PhD., Directora del Trabajo de Investigación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Ingeniera Sonnia Fernanda Albán Navarro
c.c.: 1803120094
AUTORA

Ingeniera Ximena Alexandra Morales Urrutia, PhD.
c.c.:1803136595
DIRECTORA

DERECHOS DE AUTOR

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

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

Ingeniera Sonnia Fernanda Albán Navarro
c.c.: 1803120094

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
DEDICATORIA	viii
AGRADECIMIENTO	ix
RESUMEN EJECUTIVO	x
EXECUTIVE SUMMARY	xii
1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	1
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO	1
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	1
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA.....	3
4.1. Definición del problema de la investigación.....	3
4.2. Objetivos de la investigación	5
4.3. Justificación de la investigación.....	6
4.4. Marco teórico referencial	7
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	26
6. CONCLUSIONES.....	49
7. RECOMENDACIONES	51
8. REFERENCIAS CITADAS	53
Bibliografía.....	53
9. ANEXOS	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N. 01	Factores de Herzberg.....	19
Tabla N. 02	Escala de Calificación Salario Emocional	29
Tabla N. 03	Puntuación cuestionario de salario emocional.....	30
Tabla N. 04	Alfa de Cronback	31
Tabla N. 05	Matriz Ítems – Criterios.....	31
Tabla N. 06	Matriz correlación.....	31
Tabla N. 07	KMO y prueba de Bartlett.....	32
Tabla N. 08	Comunalidades.....	32
Tabla N. 09	Varianza total explicada.....	34
Tabla N. 10	Matriz de componentes.....	35
Tabla N. 11	KMO y prueba de Bartlett.....	37
Tabla N. 12	Comunalidades.....	37
Tabla N. 13	Varianza total explicada.....	40
Tabla N. 14	Matriz de componentes.....	41
Tabla N. 15	Valores medios, desviación estándar, consistencia interna.....	45
Tabla N. 16	Resumen del modelo.....	46
Tabla N. 17	Coefficientes.....	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N. 01 Género.....	48
Figura N. 02 Edad y Género.....	48
Figura N. 03 Áreas de trabajo.....	49
Figura N. 04 Estado Civil y Género.....	50
Figura N. 05 Ocupación por Género.....	50

DEDICATORIA

A mi Ma y mi Ro con todo el corazón.

Sonia Fernanda

AGRADECIMIENTO

*A Dios y mi Ma por el apoyo incondicional,
al Ecu911 por la apertura para realízalo,
a la Dra. Morales por la paciencia
y guía en este trabajo.*

Sonia Fernanda

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
COHORTE AGOSTO 2018

TEMA: BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

AUTOR: *Ingeniera Sonnia Fernanda Albán Navarro*

DIRECTORA: *Ingeniera Ximena Alexandra Morales Urrutia, PhD.*

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: *Desarrollo humano y social integral*

FECHA: *27 de Febrero del 2021*

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación se encaminó a identificar la incidencia del Síndrome de Burnout sobre la Satisfacción Laboral dentro de los Centros de Atención de Emergencia, específicamente sobre el personal del Área de Operaciones en el Sistema Integrado de Seguridad ECU911, donde reciben llamadas o visualizan incidentes en tiempo real.

La revisión bibliográfica respalda las dos variables, el Síndrome de Burnout basado en la teoría de Cristina Maslach la cual habla del agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización de las personas, su investigación la enfoca en la aplicación y desarrollo del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI), por otro lado la Satisfacción Laboral estudiada por medio del instrumento de Herrera Pandal y Huanay Medina dirigida específicamente al estudio de la dimensión Salario Emocional, con sus componentes flexibilidad de horario, actividades retadoras, autonomía y desarrollo profesional, reconocimiento y estatus, cooperación con colegas y líder, seguridad y beneficios.

La falta de descarga emocional o la falta de manejo inmediato de estrés laboral, conduce a tener poca o nula preocupación por los demás, posiblemente por falta de motivación o tareas rutinarias. También se habla de la afectación directa a las personas por la falta de reconocimiento dentro de los puestos de trabajo, esto comparado con pares o similares donde se visualiza a otras organizaciones con mejor estabilidad o beneficios sociales.

Por último la falta de preocupación por parte de los líderes para que el personal tenga la descarga emocional correcta, en el momento adecuado luego de la atención a los alertantes, esto evitaría la carga emocional que llevan a sus hogares o los roces con los compañeros de trabajo haciendo más agradable el ambiente laboral y el ambiente con las personas cercanas al colaborador.

Entonces el mantener un adecuado control del Burnout, permitirá conseguir una adecuada satisfacción laboral y por lo tanto reflejará en mejor rendimiento para la organización.

DESCRIPTORES: BURNOUT, CALIDAD DE VIDA, CENTROS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS, CLIMA ORGANIZACIONAL, COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL, CULTURA ORGANIZACIONAL, ENGAGEMENT, ESTRÉS LABORAL, ESTRÉS LABORAL CRÓNICO, INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH, MBI, MOTIVACIÓN, SALARIO EMOCIONAL, SATISFACCIÓN LABORAL.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
COHORTE AGOSTO 2018

THEME: BURNOUT AND JOB SATISFACTION OF THE WORKERS OF THE ECU 911 INTEGRATED SECURITY SERVICE

AUTHOR: *Ingeniera Sonnia Fernanda Albán Navarro*

DIRECTED BY: *Ingeniera Ximena Alexandra Morales Urrutia, PhD.*

LINE OF RESEARCH: *Comprehensive human and social development.*

DATE: *February 27, 2021.*

EXECUTIVE SUMMARY

The research was aimed at identifying the incidence of Burnout Syndrome on Job Satisfaction within the Emergency Care Centers, specifically on the personnel of the Operations Area in the Integrated Security System ECU911, where they receive calls or view incidents in time real.

The bibliographic review supports the two variables, the Burnout Syndrome based on the theory of Cristina Maslach which speaks of emotional exhaustion, depersonalization and reduced performance of people, her research focuses on the application and development of the Maslach Burnout Inventory (MBI) instrument.), on the other hand, Job Satisfaction studied through the instrument by Herrera Pandal and Huanay Medina, specifically directed to the study of the Emotional Salary dimension, with its components, schedule flexibility, challenging activities, autonomy and professional development, recognition and status, cooperation with colleagues and leader, safety and benefits.

Lack of emotional discharge or lack of immediate management of work stress leads to little or no concern for others, possibly due to lack of motivation or routine tasks. There is also talk of the direct impact on people due to the lack of recognition within jobs, this compared to peers or similar where other organizations with better stability or social benefits are seen.

Finally, the lack of concern on the part of the leaders so that the staff has the correct emotional discharge, at the right time after caring for people, this would avoid the emotional burden that they take to their homes or friction with their colleagues. I work by making the work environment and the environment with the people close to the collaborator more pleasant.

Then, maintaining an adequate control of the Burnout, will allow to achieve adequate job satisfaction and therefore will reflect in better performance for the organization.

KEYWORDS: BURNOUT, BURNOUT, QUALITY OF LIFE, EMERGENCY CARE CENTERS, ORGANIZATIONAL CLIMATE, ORGANIZATIONAL BEHAVIOR, ORGANIZATIONAL CULTURE, ENGAGEMENT, WORK STRESS, CHRONIC WORK STRESS, INVENTORY OF BURNOUT DE MASLACH, MBI, MOTIVATION,, EMOTIONAL SALARY, JOB SATISFACTION.

1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Burnout y satisfacción laboral de los trabajadores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

Administración

2.2. Líneas de investigación

Desarrollo humano y social integral.

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

Delimitación espacial: Esta investigación se desarrollará con el personal operativo del Servicio Integrado de Seguridad ECU911 Zonal 3, cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

Delimitación temporal: Esta problemática se estudiará en el periodo comprendido entre Octubre del 2018 a Noviembre del 2020

3.2. Financiamiento

Asesoría	100,00
Computador personal	700,00
Impresora	425,00
Soporte de datos magnético	10,00

Combustible y peajes	50,00
Material Bibliográfico	50,00
Papel bond, cuaderno, esferos, lápices	20,00
Derechos de inscripción	17,00
Derechos de grado	920,00
Servicio de empastado	30,00
Servicio de internet y teléfono	20,00
<hr/>	
TOTAL DEL PRESUPUESTO:	2242,00

3.3. Autor/es

Nombre: Albán Navarro Sonia Fernanda

Grado académico: Ingeniero de Empresas

Teléfono: 593 9 98007703

Correo electrónico: soferalban7@gmail.com

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de la investigación

El Estrés laboral en la actualidad de acuerdo con Moreno et al. (2005, p.161) implica un “conjunto de reacciones emocionales, cognitivas y fisiológicas del comportamiento hacia ciertos aspectos adversos o nocivos de la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación”

Mejía, et al. (2017) citan a Chrousos et al. (2013) y Rodríguez (2014) los que indican que el estrés es el estado en el cual el cuerpo se encuentra amenazado de inestabilidad por la acción de agentes externos que arriesgan el estado de salud de las personas, adicional Mejía, et al. (2017) también mencionan a Mansilla F. (2012 y Kath LM et al. (2013), los cuales indican que es concebido por factores, que enfrentan biológica y psicológicamente al individuo por la exposición de dificultades cotidianas y las presiones que percibe de su entorno, organización y gestión laboral.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) el estrés es la consecuencia física y emocional a un perjuicio causado por una inestabilidad entre los requerimientos demandados y el recurso que se tiene, más el aforo percibido de un individuo para hacer frente a dichas reclamaciones.

La OIT (2016) también menciona en su recopilación del Estrés Laboral donde cita a Stavroula, Griffiths, Cox (2004) quienes manifiestan el estrés laboral puede dar lugar a un comportamiento disfuncional y no habitual en el trabajo, tiende a favorecer la mala salud física y mental de la persona. Al tratarse de casos extremos, el estrés prolongado y los sucesos laborales de trauma pueden originar problemas psicológicos y psiquiátricos que confluyan en inasistencias al trabajo o impidan que se vuelva a trabajar. Esta sintomatología al alcanzar la cronicidad y al estar custodiada por falta de motivación, nula recuperación, y efectos negativos en la vida personal, sobrelleva a incrementar estrés laboral crónico; en el cual se presenta negativismo y actitudes de un profesional con Síndrome de Burnout.

Como precedente, en los años sesenta al mostrar estos síntomas lo describían como “preocupación distanciada” (Lief y Fox, 1963) donde los actores eran personas que actuaban como expertos sanitarios, su conducta característica se basaba en socorrer a los demás sin incidir en aspectos emocionales. Zimbardo (1970) acota “deshumanización defensiva” la misma que implica protegerse de las etapas emocionales incesantes y perturbadoras, debiendo proceder con los pacientes como si se tratara de cosas o dificultades a remediar.

Basándose en lo anterior, Lazo Moreira y Palma Romero, (2018) explican que las primeras memorias del concepto Burnout son formadas por el psiquiatra Freudenberger (1974, p.5) quien lo define “es el agotamiento de energía experimentado por los profesionales cuando se sienten sobrepasados por los problemas de los demás”.

Serrano Medina et al. (2017) menciona que el Síndrome de Burnout se ha determinado por otros literatos como una respuesta impropia al estrés crónico, el mismo que se determina por tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización, y la falta o disminución de realización personal en el trabajo, esto se da en trabajos de contacto directo con gente y de forma continua (Maslach y Jackson, 1981); sin embargo, existen otras adaptaciones al concepto que creen al síndrome de burnout como una crisis de auto eficacia, apartándolo del estrés laboral (Leiter, 1992), entonces es un asunto que sucede a nivel individual como una práctica psicológica rodeada de sensaciones, actitud, motivo y expectativas, viene a constituirse en un espejo de la mayoría de los ambientes laborales actuales.

En este contexto los autores mencionan también a Faber (2000) el cual indica cuatro variables significativas para aclarar la aparición y progreso del Burnout: 1) el apremio de satisfacer las exigencias de otros, 2) intensa competencia, 3) aspiración de conseguir más dinero y 4) sensación de ser despojado de algo que se logra. (Serrano Medina et al., 2017)

Opazo Saez (2019) indica en su artículo el enfoque de la Organización Mundial de la Salud, la cual identifica al Burnout como: Sentimiento de debilidad o colapso de la

energía; incremento de la distancia mental y el trabajo; emociones de negativismo y cinismo orientadas al trabajo; la disminución de la eficacia profesional. La OMS indica que este agotamiento ocurre cuando los requerimientos de un trabajo sobrepasan ampliamente las recompensas y los tiempos de descanso, el no ser reconocido laboralmente también influye. El fenómeno toma mayor importancia a medida de su aumento a escala mundial, más aún, al reflexionar que este síndrome se ha incrementado de manera impresionante en algunos profesionales; no obstante, los trabajadores, que quedarían más expuestos, son los que están en relación directa con el dolor ajeno y la enfermedad de forma constantemente.

Opazo Saez (2019) mencionan también que el descubrimiento e incremento de casos de burnout y la importancia de la sintomatología, hizo que la ciencia se interese en el estudio de este síndrome, a pesar de no estar considerada como enfermedad laboral., este hecho tuvo un cambio en la última asamblea de la OMS, donde se resolvió incluir al síndrome de burnout en la guía de padecimientos que se asocian al empleo, esto se celebró el 25 de mayo del 2019, dejándolo inscrito con el código QD85 Síndrome de Desgaste Ocupacional, registrado en el CIE-11, entrando en vigencia el primero de enero del 2022.

4.2. Objetivos de la investigación

Objetivo general

-Determinar la incidencia del Burnout en la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

Objetivo(s) específico(s)

- Elaborar la revisión bibliográfica para fundamentar el fenómeno de estudio.
- Analizar las causas del Burnout en los trabajadores del área operativa del Servicio Integrado de Seguridad.
- Identificar los factores determinantes de la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Servicio Integrado de Seguridad.

4.3. Justificación de la investigación

La investigación está orientada a conocer el impacto que puede provocar el Síndrome de Burnout en la Satisfacción Laboral cuando las personas están expuestas directamente a traumas o experiencias de victimización, haciendo que surja en ellos sentimientos de indiferencia y dificultad emocional para comprender el sentimiento del dolor ajeno, esto influye negativamente en la calidad del servicio brindado y por lo tanto en la calidad de vida con baja satisfacción general.

Por este motivo se pretende contribuir con la mejora de la satisfacción laboral, el empoderamiento hacia la organización, el realce e importancia de talento humano y el papel fundamental que juega el momento de seleccionar el equipo de trabajo y otorgar medidas de compensación haciendo que el esfuerzo sea reconocido y recompensado, creando planes de desarrollo que permitan al personal ponerse la camiseta de su organización.

Al trabajar en Centros de Atención de Emergencia como primera línea de atención puede llegar a ser extremadamente estresante por la falta de descarga emocional y baja compensación en la satisfacción laboral. Caravaca Sánchez et al. (2018), mencionan a diferentes autores los cuales indican, que es física y psicológicamente exigente, ya que este entorno conlleva riesgos para la salud que son relativamente únicos en comparación con otros lugares de trabajo (Finney et al., 2013, pp. 1-13). Esto lleva al agotamiento de los recursos emocionales del individuo, despersonalización refiriéndose al grado de apatía con el resto de la sociedad y una baja conciencia de realización personal o autoeficiencia, con presencia de sentimientos negativos constantes sobre uno mismo. Todo esto puede implicar un bajo desempeño del trabajador (Gatchel R, Schultz I., 2012) o incluso un deterioro de su salud física (Swider B, Zimmerman R., 2010, pp. 487-506) y / o emocional (Toker S, Biron, 2009, pp. 699-710).

Es importante entonces canalizar los estresores que puedan afectar al personal buscando medios de desfogue del estrés acumulado o Síndrome de Burnout, orientando el requerimiento de cada uno de los miembros, satisfaciendo sus necesidades con el fin de desarrollar el Engagement en los miembros del equipo.

En términos generales, los autores coinciden en señalar el impacto positivo y las consecuencias benéficas que tendría el controlar el Síndrome de Burnout en sus empleados y la mejora de la Satisfacción Laboral tanto para el individuo como para la organización.

4.4. Marco teórico referencial

Antecedentes

Después de haber realizado una investigación sobre el fenómeno analizado, se han encontrado una serie de estudios relacionados que destacaremos a continuación.

Gil-Monte (2015) en su estudio denominado El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout), nos da una perspectiva del contexto actual que se maneja al momento de hablar del Estrés Laboral en base a la internacionalización económica y a la innovación tecnológica, lo que ha generado cambios considerables; reduciendo demandas físicas e incrementando la interacción psicosocial, las mismas que han sido fuente de mejoras y avances pero en otros casos la causa de la aparición de una serie de condiciones que han derivado en riesgos que afectan al bienestar de la persona.

Así mismo en la década pasada la Organización Mundial de la Salud daba aviso del posible impacto de los cambios que se venían en la salud de la población, especialmente en los países industrializados que tenían relación con las nuevas tecnologías y los factores psicosociales, de esta forma en el siglo XX se hablaba del estrés como un fenómeno relevante que era reconocido en la sociedad, relacionándolo con la frecuencia, el lugar y el tipo de trabajo que se desarrollaba, así se determinó que más de la cuarta parte de los trabajadores de la Unión Europea padecían estrés laboral.

En este sentido, se busca dar una interpretación del modelo de interacción: Demandas-Control que señala que el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de las mismas es baja, comparándolo al modelo Esfuerzo-Recompensa, que relaciona el estrés laboral cuando existe un desequilibrio entre el alto esfuerzo (demandas, obligaciones, etc.) y la baja recompensa (sueldo, estima, etc.).

Por otro lado, en el estudio realizado por Schaufeli y Maslach (2017) denominado Historical and conceptual development of burnout, los autores concluyen que: El

agotamiento primero surgió como un problema social, por lo tanto, la concepción inicial del agotamiento fue moldeada por preocupaciones pragmáticas más que académicas. Más tarde, hubo una segunda fase empírica, en la que el énfasis se dirigió a la investigación sistemática sobre el agotamiento y, en particular, a la evaluación de este fenómeno. Se desarrollaron medidas estandarizadas de agotamiento, lo que proporcionó a los investigadores definiciones más precisas y herramientas metodológicas para estudiar el fenómeno.

Maslach (2017) en su estudio denominado *Burnout: A Multidimensional Perspective*, la autora concluye que al ser un modelo multidimensional tiene algunas implicaciones importantes para las intervenciones. Primero, subraya la variedad de reacciones psicológicas a un trabajo que los diferentes empleados pueden experimentar. Este enfoque multidimensional también implica que las intervenciones para reducir el agotamiento deben planearse y diseñarse en términos del componente particular del agotamiento que debe abordarse. Es decir, puede ser más efectivo considerar cómo reducir la probabilidad de agotamiento emocional, prevenir la tendencia a despersonalizar, o mejorar el sentido de logro, en lugar de utilizar un enfoque más general de reducción del estrés.

Ayala (2017) Concuerta en su estudio denominado *Burnout: An Existential Perspective*, que la causa raíz del agotamiento reside en la necesidad de las personas de creer que sus vidas son significativas, que las cosas que hacen son útiles e importantes, y que la comparación entre objetivos y factores estresantes muestra que los aspectos del trabajo que causan más desgaste son aquellos que impiden que las personas alcancen sus objetivos y expectativas siendo el aspecto más exigente emocionalmente de una situación laboral la falta de importancia existencial.

En base a lo antes mencionado y para determinar si es factible la investigación, se realizó el estudio y búsqueda de diferentes trabajos de investigación que guardan relación con las variables ocupadas, los cuales permitieron el análisis y discusión de los resultados obtenidos.

Briceño (2013) citado por (Vallejos Zamudio, 2018) en su obra *Síndrome de agotamiento profesional y satisfacción laboral de los Centros de Emergencia Mujer Lima Cercado* en el que menciona se concluye que existe relación significativa entre varios

elementos que conforman el conjunto de características sintomáticas de Burnout y la Satisfacción Laboral en el personal del departamento de trabajo social del IPASME, además los miembros presentan una reducción significativa en los niveles de Realización Personal, en cuanto a los niveles generales de Satisfacción Laboral se consideran Medio Altos para el personal del departamento de trabajo social del IPASME mientras que la satisfacción de los trabajadores con la Recompensa que obtienen a cambio de sus esfuerzos se ubica en el rango Medio Bajo. Finalmente, existe relación significativa entre los bajos niveles de Realización Personal como dimensión del Agotamiento Laboral y la baja satisfacción con la recompensa recibida (p.18).

Fontova Almató, Rosa Suñer y Dolors Juvinyà (2019) en su artículo Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en Profesionales de un Servicio de Urgencia, cuyo objetivo fue conocer el nivel de satisfacción laboral de los profesionales del servicio de urgencias y el nivel de desgaste profesional, mediante un estudio transversal con aplicación de encuestas a trabajadores del servicio de urgencias estudiando variables sociodemográficas y laborales. Donde llegaron a la conclusión que los profesionales del servicio de urgencias presentan puntuaciones de Satisfacción Laboral y de Burnout similares a la bibliografía y ambas variables donde están relacionadas.

Mamani Macedo y Arias Rosales (2019) en su obra Efecto Del Síndrome De Burnout En La Satisfacción Laboral en la cual el objetivo represento sistematizar las evidencias sobre el efecto del síndrome de burnout en la satisfacción laboral, mediante la revisión sistemática, donde se realizó una selección crítica de los artículos científicos. Los resultados de las fuentes analizadas refieren que el síndrome de Burnout tiene efecto directo sobre la Satisfacción Laboral, los factores que influyen son el entorno de trabajo, escasez de recurso humano, estrés laboral, atención directa a pacientes, tiempo de servicio, relaciones profesionales, sobrecarga de trabajo, horas y complejidad de trabajo, reconocimiento profesional, toma de decisiones, trabajo en equipo, tipo de gestión y liderazgo. En conclusión, de los artículos estudiados se observa que el síndrome de burnout repercute en la satisfacción laboral del personal.

El Burnout

Winnubst (2017) en el estudio *Organizational Structure, Social Support, and Burnout* menciona que las organizaciones de trabajo varían en el grado en que sus miembros se llevan bien o mal. Estas variaciones probablemente estén relacionadas con la estructura de las organizaciones, la cultura organizacional y la ética existente, además se centra en las interrelaciones entre el estrés, la tensión, el apoyo social y el agotamiento, explora los tipos de factores estresantes con los cuales el agotamiento está vinculado con la estructura organizativa; se centra en la forma en que se proporciona el apoyo social, dependiendo del clima organizacional, que, a su vez, está asociado con la estructura organizativa.

Noworol et al. (2017) mencionan en el estudio *Impact of Professional Burnout on Creativity and Innovation* que uno de los factores externos más importantes que se deriva en Burnout, es el complejo de aquellos que causan estrés organizativo, este agotamiento profesional aparece en la situación en la que un trabajador está sobrecargado de trabajo y donde la administración no garantiza las libertades esenciales para tomar decisiones directamente relacionadas con las tareas laborales. Los efectos potenciales del agotamiento son graves, tanto para los miembros individuales del personal como para organizaciones enteras. Sobre la base de todo este trabajo, se plantea la hipótesis de que el agotamiento profesional puede reducir la creatividad y la innovación.

En el estudio realizado por Cox, Kuk y Leiter, (2017) denominado *Burnout, Health, Work Stress, and Organizational Healthiness*, los autores consideran la naturaleza del concepto de agotamiento y su relación con la salud, y luego su relación con el estrés laboral. Explora un posible papel para la salud organizacional en la moderación de los procesos involucrados en estas relaciones. El agotamiento se utiliza en el discurso cotidiano como un término coloquial que describe un estado emocionalmente agotado experimentado por las personas en las profesiones de ayuda. La noción de agotamiento ha capturado la imaginación tanto de los investigadores como de los profesionales, particularmente en relación con las ocupaciones de servicio humano y las profesiones de ayuda. El concepto de agotamiento se adoptó a partir de su uso laico para describir un determinado grupo de actitudes y emociones negativas que los trabajadores de servicios humanos mantenían hacia sus trabajos. Para los modelos multidimensionales, el

agotamiento es un término "global" y ofrece una economía de descripción en relación con una combinación de factores que se relacionan sobre una base aditiva: el todo es la suma de sus partes.

Juárez-García et al. (2014) mencionan en su estudio *Burnout Syndrome in Mexican population: A systematic review*, que Maslach es el principal referente del tema, al llevar el concepto de un modelo médico-clínico a uno psicosocial, proporcionar una definición operativa y multidimensional del constructo, crear un instrumento para medirlo (el Maslach Burnout Inventory, MBI) y en general otorgar una aproximación más empírica de este fenómeno con múltiples indicadores de salud y funcionamiento en la vida cotidiana y laboral.

También citan a Maslach et al. (1986) donde se indica que Burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización de las personas, esta puede ocurrir entre individuos cuyo objetivo de trabajo son otras personas o la ayuda a estas.

Schaufeli, Leiter y Maslach (2009) en su investigación *Burnout: 35 Years Of Research And Practice* concluyen que la definición de *burnout* varía en la literatura científica según el contexto, el alcance, la precisión y las intenciones de quien la usa. Sin embargo, indican que todas coinciden en cinco aspectos:

1. Predominan los síntomas disfóricos, principalmente el agotamiento emocional, aunque no el único (es un síndrome que implica aspectos negativos).
2. El acento está en los síntomas mentales y conductuales más que en los físicos (es psíquico).
3. Es un fenómeno relacionado con el trabajo (es laboral u ocupacional).
4. Sus síntomas son observados en individuos "normales" y no patológicos (es una alteración psicosocial, pero no necesariamente es una enfermedad).
5. Existe un decremento en la efectividad y el desempeño laboral debido a las actitudes negativas y conductas que implica (afecta la productividad).

Castro (2017) cita a diferentes autores que indican, el estrés traumático secundario es considerado un tipo de desgaste laboral que afecta a profesionales, personas expuestas directamente al trauma y experiencias de victimización (Guerra y Pereda, 2015, p. 179), el trauma secundario es resultado del contagio a la exposición constante de narraciones traumáticas, al cual el personal que brinda ayuda queda expuesto a presentar síntomas parecidos a la víctima, como miedo, angustia, desesperanza, impotencia (Duque y Gómez, 2014, p.33). Para Rodríguez y De Rivas (2011) la aparición de burnout remite a un proceso lento donde el profesional afronta una pérdida de compromiso e implicación personal en la realización de su labor. Schaufeli, Maslach y Marek (1993) a través de su estudio sobre las causas del desgaste profesional sugieren la necesidad de indagar sobre las características propias de la tarea que el profesional debe desarrollar y los estresores a los que se asocia, presentándose la necesidad de buscar en cada entorno laboral los factores que inciden.

Mientras que, Paris y Omar, (2008) mencionan, la percepción de incapacidad para manejar las demandas laborales conduce a una disminución de la satisfacción con el trabajo. La satisfacción laboral es el resultado de una evaluación cognitiva mediante la cual el sujeto compara su realidad cotidiana con un estándar ideal construido a lo largo del tiempo. Si el resultado de tal comparación es positivo, el sujeto experimentará una sensación de bienestar y satisfacción (Ter Doest y de Jonge, 2006), caso contrario, vivenciará elevados niveles de estrés e insatisfacción (Cavalheiro et al., 2008; McGowan et al., 2008). López-Araújo et al. (2007) observan que los empleados que atribuyen gran importancia a su trabajo perciben menos estresores y experimentan mayor satisfacción laboral.

Clima organizacional

Idolina (2015) menciona en su estudio El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: Diseño de un modelo teórico, al concordar con varios autores que las dimensiones de estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflicto e identidad son las más utilizadas en la evolución del clima organizacional para este tipo de instituciones. En tanto que para la valoración de la calidad de los servicios públicos de salud los factores de medición más recurrentes son empatía, capacidad de respuesta, elementos tangibles, confiabilidad y seguridad.

De igual forma, al analizar la información en el presente artículo se infiere teóricamente que sí existe relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud, puesto que investigaciones previas afirman que aspectos vinculados al ambiente de trabajo, tales como la motivación, el liderazgo y la satisfacción del personal, tienen una relación directa en la calidad de los servicios públicos de salud.

Así mismo, se concluye que el ambiente laboral en que se desarrollan los procesos de salud se ve influenciado por el clima organizacional prevaleciente en las instituciones hospitalarias, de tal forma que un clima favorable beneficia el entorno de trabajo y, con ello, el compromiso y el desempeño de los empleados.

En especial, se identifica que el ambiente de trabajo juega un papel relevante en el comportamiento de los empleados y superiores, ya que engloba el conjunto de valores, fines, objetivos, creencias y reglas de funcionamiento a nivel individual, grupal y organizacional. Por tanto, el hecho de realizar estudios sobre esta variable permite determinar la forma en que las personas perciben su trabajo, el desempeño, la productividad y las relaciones interpersonales con compañeros y jefes, elementos que a su vez logran identificar oportunidades de mejoras y puntos fuertes para cerrar las brechas de satisfacción entre la organización, sus colaboradores y la sociedad.

En relación con la sociedad, se señala que como consecuencia de los constantes cambios en el entorno y de los estilos de vida de la población, se ha propiciado que los usuarios sean cada vez más exigentes con la atención médica que reciben, obligando a las instituciones hospitalarias a diseñar planes estratégicos que contribuyan al mejoramiento de la calidad referente a como se organizan, prestan y gestionan los servicios de salud.

De igual forma, analizar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de los servicios de salud permite a la alta dirección introducir cambios planificados en las actitudes y conductas de sus subordinados, así como en la estructura organizacional y los sistemas o procesos de salud que así lo requieran, a fin de propiciar un ambiente adecuado para los trabajadores en beneficio de la organización y la satisfacción de los usuarios. Por ello, el estudio de este fenómeno en las instituciones de salud se vuelve un tema indispensable debido a que los servicios médicos son un factor de gran sensibilidad en cualquier sociedad, por lo cual debe ponerse especial énfasis en brindar una atención sensible, oportuna, segura y de calidad a los pacientes, y con ello

eliminar los estereotipos que en el transcurso de los años se han atribuido a las instituciones públicas de salud.

Comportamiento Organizacional

Aira (2016) menciona que el comportamiento organizacional es vital en las organizaciones para canalizar el entendimiento y control de las conductas laborales, enrubrándolas hacia la armonización de las relaciones y los esfuerzos para el logro de los objetivos organizacionales; bajo el amparo de las instituciones vigentes.

El comportamiento organizacional es todo lo relacionado con las personas actuando en solitario o grupalmente; Aira (2016) menciona a Alles (2007) en su libro *Comportamiento Organizacional*, refiere que en cualquier tipo de organización interactúan personas; no importa su número, pueden ser muchas o pocas; cada una de ellas cumple un rol, desde simples empleados hasta jefes o directivos. Todas estas personas tienen determinados comportamientos, no siempre los mismos, según las circunstancias y sus roles. A la suma de todos estos comportamientos, sus causas y motivos, sus interrelaciones, etc., a todo este conjunto de temas, se los denomina comportamiento organizacional.

La misma autora Aira (2016) en su libro cita a diferentes autores como Gordon (1997) el cual menciona que el comportamiento organizacional como disciplina, estudia o se refiere a los actos y las actitudes de las personas en las organizaciones, Cole (1995) indica que comportamiento organizacional es el estudio de las distintas formas del comportamiento en el trabajo, tanto individual como grupal, incluyendo el análisis de las interrelaciones entre individuos y grupos, su interacción con su entorno (medio ambiente) y la conducta de unos y otros frente al cambio, Robbins (2004), el comportamiento organizacional se ocupa del estudio de lo que la gente hace en una organización y cómo repercute esa conducta en el desempeño de ésta, Davis y Newstrom (1999) *Comportamiento Organizacional* es el estudio y aplicación de los conocimientos sobre la manera en que las personas (tanto individualmente como en grupos) actúan en las organizaciones.

Desempeño Laboral

En el estudio realizado por Medina-Garrido, Biedma-Ferrer, y Ramos-Rodríguez (2017) denominado *Relationship between work-family balance, employee well-being and job performance*, los autores concluyen que los resultados del análisis muestran que la existencia y accesibilidad de las WFP relativas a flexibilidad temporal, permisos largos y el lugar de trabajo no producen directamente mejoras en el desempeño, pero sí indirectamente a través del bienestar laboral que dichas políticas generan.

Del mismo modo, la accesibilidad de las WFP relativas a servicios de apoyo al empleado y a su familia tiene también un efecto positivo indirecto sobre el desempeño, mediado por el bienestar generado. Sin embargo, la mera existencia de servicios de apoyo no incide ni directa ni indirectamente sobre el desempeño.

Como valor agregado mencionan que el trabajo constituye una novedosa aportación teórica y empírica sobre el impacto de la existencia y accesibilidad de las WFP en el desempeño, considerando el papel mediador del bienestar laboral en esta relación. En este sentido, se propone y comprueba empíricamente un modelo teórico inédito en la literatura, en el que el concepto de bienestar laboral cobra especial relevancia tanto a nivel académico como por sus implicaciones prácticas para la dirección.

Así mismo, en el estudio realizado por Maqsood, Rehman, y Hanif (2016) denominado *Workplace environment as predictor of burnout in academicians and the moderating role of personality and organizational sector*, los autores concluyen que el estudio destacó que los institutos académicos requieren énfasis en la dinámica de las relaciones en el lugar de trabajo, con el objetivo de mejorar la participación en sus trabajos.

Es muy necesario gestionar cuidadosamente la presión de tiempo y las demandas de trabajo como medio para mantener un nivel óptimo de presión laboral. Además, la provisión de un agradable ambiente físico puede contribuir a la salud, estos lugares de trabajo son propicios para prevenir el agotamiento teniendo en cuenta la orientación de la personalidad junto con los mecanismos operativos de las universidades del sector público y privado.

Evaluación de Desempeño

En el estudio realizado por Ramos et al. (2019) denominado *el Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar*,

Colombia, concluyen que no se presentó ningún indicador que permitiese predecir el nivel de estrés. Aunque los datos se presentan de esa manera, no puede asegurarse que el estrés laboral es un factor aislado o que sucede por azar entre los docentes. La literatura apunta, desde hace varias décadas, a mostrar que la docencia es una ocupación de más estrés que la mayoría de otros oficios (Extremera, Rey, y Pena, 2010), y se caracteriza por presentar riesgo psicosocial debido a jornadas extensas, falta de descanso en la jornada y por fuera de ella, carga afectiva y emocional, riesgo ante violencia interpersonal, déficit de control sobre el trabajo por falta de recursos materiales, inseguridad, inestabilidad laboral (Chen y Miller, 1997; Unesco, 2005). Ramos et al. (2019) menciona también que es una profesión bastante estresante, con manifestaciones tan complejas como el síndrome de Burnout (Cox y Griffiths, 1995). Lo que lleva a afirmar que el hecho de encontrar unos niveles de percepción de estrés tan altos obliga a la institución educativa a realizar esfuerzos por controlar el riesgo psicosocial; pero también es un llamado a los investigadores sobre el tema de bienestar laboral y factores psicosociales a caracterizar las condiciones que predicen el estrés en el trabajo de los profesores universitarios de la región.

Satisfacción Laboral

En el estudio realizado por Olivas, Rivera, y Martínez (2018) denominado Impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de un grupo de policías estatales, concluyen que la relación que tiene el policía con su compañero de trabajo resulta ser el factor principal del desempeño; la seguridad e incluso la vida dependen de la dinámica existente entre los compañeros de este tipo de trabajo.

Los autores también mencionan que esto coincide en otras actividades laborales, donde se ha observado que la buena relación con compañeros es muy relevante en la satisfacción laboral y el desempeño (Buitendach y De Witte, 2005; Chiang y San Martín, 2014; Christen, Lyer, y Soberman, 2006; Hunt, Chonko, y Wood, 1985; Linares, 2014; Marín y Placencia, 2017; Ostroff, 1992). Así, en policías resulta preponderante esta variable por la naturaleza misma de la actividad.

Con lo anterior puede suponerse que el acompañamiento y apoyo social que se percibe de parte del compañero de patrulla en las situaciones de riesgo, incertidumbre y peligro parecen ser el elemento más cercano hacia una mejor auto-percepción de su desempeño, por ende, este es el elemento que las autoridades y mandos pueden considerar

al momento de diseñar estrategias enfocadas a la mejora del desempeño en cuerpos de seguridad.

Adicionalmente, las categorías de satisfacción laboral referidas a ingresos y prestaciones y relaciones con el jefe fueron predictores secundarios de desempeño alto. Esto significa que evidentemente, el reconocimiento monetario, así como la posibilidad de obtener mejores condiciones laborales son factores que deben ser tomados en cuenta para mejorar la satisfacción laboral.

Un reto particular que enfrentan las autoridades y mandos de la institución se enfoca a la percepción del desempeño. Si bien, los niveles de desempeño percibido son muy elevados en el grupo, resulta prioritario considerar que las categorías puntuadas con menor valor (seis) son aquellas asociadas a una motivación intrínseca, como es la Calidad y la Iniciativa. Así, resulta congruente una menor motivación intrínseca si es que hay, como vimos, baja satisfacción con la naturaleza misma de la actividad laboral (Sprung, y Jex, 2012).

Además, es interesante que la satisfacción con la naturaleza del trabajo fuera el único factor que no se relacionara con alto desempeño, pues ello contradice la visión de que una persona satisfecha con su labor es más productiva, por lo tanto, se requerirá seguir esa línea de investigación para abonar más evidencias en ese sentido.

En el artículo denominado Características Organizacionales de la Satisfacción Laboral en España, Sánchez-Sellero, Sánchez-Sellero, y Cruz-González, (2014) citan a varios autores con el concepto de Satisfacción Laboral ligado a variables personales y organizacionales, entre ellas el desgaste profesional o estrés crónico; Rousseau y McLean-Parks, (1993); Thompson y Bunderson, (2003), indican que la satisfacción o insatisfacción en el puesto de trabajo ha sido estudiada, como se ha indicado anteriormente, desde diversas perspectivas; las cuales han relacionado la satisfacción con el puesto de trabajo, con las tareas, con los jefes, con la modificación del contrato psicológico entre la empresa y el recurso humano y su dinámica evolutiva adaptada a la vida laboral del recurso humano.

Pujol-Cols, (2018) citan a diferentes autores, los que mencionan, la satisfacción laboral se define como la intensidad en que para los empleados les gusta su trabajo Fritzsche y Parrish (2005), pudiendo todavía no ser determinante si la misma involucra procesos emocionales o cognitivos Brief y Weiss (2002). Como sostienen Thompson y Phua (2012), radica en pensar a la satisfacción laboral en términos de dos condiciones

conceptualmente distintas, la primera satisfacción laboral cognitiva (*cognitive job satisfaction*), la cual emerge como resultado de un proceso de evaluación consciente de las características del trabajo y de su cotejo con un *standard* cognitivo (Moorman 1993). La segunda sería la satisfacción laboral afectiva (*affective job satisfaction*), la cual se compone por un constructo unidimensional y es representativa de una respuesta emocional positiva del empleado hacia el trabajo como un todo (Spector, 1997).

Como conclusión, se puede determinar que la Satisfacción laboral se refiere a la actitud que genera un empleado hacia su puesto de trabajo, se habla de actitud más que de su comportamiento; es el resultado en el que deberían fijarse los gerentes, ya que es más probable que un empleado satisfecho a diferencia de uno insatisfecho se presente a laborar, tenga niveles de desempeño más elevados y permanezca en la organización.

Salario Emocional

Benites y Vélez (2020) menciona, la mayoría de conceptos sobre salario emocional coincide que es un término no relacionado con el sueldo económico, sino con otros factores que pueden contribuir a acrecentar la satisfacción de los empleados y asegurar su permanencia en la organización. Otras definiciones indican que Cualquier signo de compensación, retribución, contraprestación no económica, que recibe un empleado en canje de su contribución laboral. El autor también se orienta a desglosar el término salario, ya que busca identificarse y relacionar con los términos de contraprestación, reciprocidad, equidad y frecuencia; el termino emocional se determina independiente de que satisfactor se utilice como ejemplo, vacaciones, atención a necesidades propios, entre otros, busca contribuir con satisfacción a los motivadores individuales de las personas (Gay, F., 2006, p 44-47).

Para que se pueda aumentar la satisfacción laboral por medio del salario emocional se requerirá saber qué hace que los empleados no se encuentren satisfechos, de hecho, no tendría una lógica ofrecer satisfactores si no se conocen las necesidades a satisfacer. Benites y Vélez (2020) cita a Saíz (2001) el que indica que se debe considerar los aspectos no profesionales de los individuos, como familia, salud, aficiones, ofreciendo equilibrio entre las distintas facetas de sus vidas, sin embargo, hay que estar conscientes que no se puede satisfacer a todos (Gay, 2006).

La satisfacción laboral es un estado emocional positivo que se deriva de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de un individuo, marcado por el balance final entre el rol que cada trabajador quiere cumplir y el rol que finalmente desempeña (Marín y Placencia, 2017, p 42-52).

Teoría bifactorial de Frederick de Herzberg

Orbe (2019) menciona a Herzberg (2007) el cual realizó un estudio sobre la satisfacción y la insatisfacción laboral, alcanzando un hallazgo que le permitió constituir uno de los principios importantes de la motivación laboral, acotando que son conceptos distintos e independientes. Los factores higiénicos poseen una capacidad muy restringida para influir en la conducta del empleado (el aumento de la productividad se relaciona directamente con las características del puesto, las tareas y los deberes del cargo), si estos factores son buenos evitan la insatisfacción, ya que el dominio en la conducta no logra agrandar la satisfacción, por otro lado los factores motivacionales causan un resultado de satisfacción, los sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional que tiene una persona, son factores apreciables que aumentan la satisfacción de modo importante.

Tabla 1

Factores de Herzberg

Factores Motivacionales (De Satisfacción)	Factores de Higiene (De Insatisfacción)
Contenido del cargo (como se siente el individuo en relación a su cargo)	Contexto del cargo (como se siente el individuo en relación condiciones de la organización)
<ol style="list-style-type: none"> 1. El trabajo en sí 2. Realización 3. Reconocimiento 4. Progreso profesional 5. Responsabilidad 6. Promoción 7. Éxito 8. Crecimiento 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las condiciones de trabajo 2. Administración de la empresa 3. Salario 4. Relaciones con el supervisor 5. Beneficios y servicios sociales 6. El clima de relaciones entre la empresa y los empleados. 7. Reglamentos internos 8. Tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores.

Fuente: Orbe (2019), adaptado de Herzberg, (2007)

Fomina, (2016) cita a Manso (2002) el que indica, Herzberg publicó en 1959 *Motivation Work*, donde expone la teoría de Motivación-Higiene, en este aborda aspectos como la satisfacción e insatisfacción laboral, indica que la motivación se origina gracias a la exploración de la satisfacción favorable de ciertas necesidades. Además, Chaparro (2006) menciona que existe correspondencia entre satisfacción y factores intrínsecos, y entre insatisfacción y factores extrínsecos. Los factores intrínsecos o motivadores, son el reconocimiento, el progreso, mientras que la insatisfacción de los factores extrínsecos o higiénicos, son representados por el salario y la supervisión.

Fomina (2016) también menciona a Peña, Olloqui y Aguirre (2013) explican los factores de Herzberg, afirmando que los factores intrínsecos o de satisfacción tienen correlación directa con la constitución del puesto, donde recalcan aspectos como los ascensos, logros, posibilidad de crecimiento, responsabilidad y reconocimiento. Mientras que el factor extrínseco o de insatisfacción comprende las circunstancias de trabajo que rodean a la persona pudiendo ser incluso psicológicamente poco saludable, estas son la administración y política de la empresa, relaciones interpersonales, supervisión, salario y prestaciones.

Según la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg citada por Marin Samanez y Placencia Medina, (2017, pp. 42-52), se puede diferenciar: factores higiénicos (relacionados al ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo; variables que se encuentran administradas por la empresa como Relaciones con el jefe, Relaciones con compañeros de trabajo, Prestigio o status, Buenas Condiciones Laborales, Políticas y Directrices de la Organización y Seguridad de trabajo) y factores motivacionales (relacionados más directamente a la satisfacción de la persona como El Trabajo en sí mismo como estímulo positivo, Reconocimiento profesional, Desarrollo profesional, Responsabilidad, Oportunidad de Crecimiento y autorrealización personal)

Teorías acerca de la satisfacción laboral

Motivación

La motivación laboral es una etapa interna que activa y direcciona los pensamientos que están relacionados a inducir, conservar y regir la conducta hacia objetivos, estos generan la misma en diferente grado de intensidad del comportamiento (Arias y Heredia, 2006), citado por (Marín y Placencia, 2017, p 42-52). Si la empresa pone énfasis en la administración de los recursos humanos puede estimular positivamente el logro de las metas personales y las metas institucionales traducido en un buen rendimiento de los trabajadores.

Clases de motivación

a. Motivación intrínseca

Orbe Silva (2019) se refiere a la motivación por sí misma, no requiere mediación de otras personas, están bajo el control de la persona que realiza la acción, se asocia con el comportamiento mismo, sienten satisfacción por hacer su trabajo, y dicha satisfacción proviene de factores como: gusto de concluir el trabajo, el sentimiento de culminar una realización. El autor cita a Luthans (2008) señala que los motivos intrínsecos se generan internamente, se relaciona con la tarea misma, estas se involucran con las recompensas intrínsecas que perciben sentimientos de responsabilidad, triunfo, éxito, que se practica por una experiencia, desafío, tarea o meta atractiva.

b. Motivación extrínseca

Esta motivación permite que las personas asocien un incentivo o recompensa con algo motivador, realizan actividades establecidas solo porque reciben un sueldo para cubrir necesidades. El autor indica que Luthans (2008) señala, en el lugar de labor los motivadores extrínsecos incluyen el pago, las prestaciones y las promociones, esto atrae al personal y lo mantiene, también lo usan para que los empleados logren un nivel alto, obteniendo nuevas metas; los pagos adicionales se enlazan a un mejor desempeño. (Orbe Silva, 2019)

Cuestionario de Salario Emocional.

La variable Satisfacción Laboral por medio de la dimensión Salario Emocional será medida por el Cuestionario de Salario Emocional el cual fue desarrollado por Padilla, (2016) en Ecuador y replicado por Herrera y Huanay (2018). Dicho instrumento tiene como objetivo el describir la percepción de salario emocional en colaboradores de una empresa privada, midiendo las cinco dimensiones del salario emocional los cuales son flexibilidad en el horario, actividades retadoras, autonomía y desarrollo profesional, reconocimiento y status, cooperación con colegas y líder, seguridad y beneficios. El test está compuesto por 29 ítems tipo Likert con cinco opciones de respuesta que van de: totalmente de acuerdo, de acuerdo, parcialmente de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Por otro lado, el cálculo de la confiabilidad se realizó con el Alfa de Cronbach, a través del cual se obtuvo un nivel de confiabilidad de 0,95, es decir que se encuentra dentro de los niveles muy altos de confiabilidad.

Además, se incluyó un formato de recolección de datos sociodemográfico para recabar los datos generales de la población: sexo, edad, grado académico, ocupación dentro de la empresa, estos datos aportaran para realizar un análisis comparativo o descriptivo que permita llegar a conclusiones de acuerdo a las variables utilizadas (Herrera y Huanay, 2018, ver anexo N. 05).

Padilla (2016) mencionan que para el análisis de resultados, se considerará el carga de motivación intrínseca y de motivación extrínseca en los trabajadores, tal como plantea Herzberg en su teoría de los dos factores; para lo cual, el promedio de la motivación a necesidades de protección y seguridad y los resultados de motivación a necesidades sociales y de pertenencia, manifestará los niveles de motivación extrínseca. Mientras que el promedio de las motivaciones a necesidades de autoestima y de autorrealización, demostrará el nivel de motivación intrínseca.

Gestión del Talento Humano

Martínez et al. (2018) determinó en su estudio Gestión del Talento Humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral, la incidencia de la gestión del talento humano aplicada en el mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración central del Ministerio de Salud de Perú durante el año 2018. Mostrando resultados que permitieron afirmar que ante un coeficiente R^2 de Nagelkerke de 44,4% y 28,4%, la gestión del talento humano es adecuada demostrando que dichos factores fueron de incidencia en el mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración central del Ministerio de Salud estudiada.

Teorías Básicas del Estudio

Importante mencionar que los modelos que van a guiar la investigación son el Modelo Maslach y Leiter, modelo multidimensional, aceptado por la comunidad científica internacional, recoge experiencias y estudios elaborados de los últimos veinte años, usa el método Maslach Burnout Inventory (MBI) instrumento básico de evaluación que establece al Burnout ideado como una experiencia propia y crónica de estrés relacionada al contexto social. La Teoría Herzberg (1959) denominada Teoría de Dos Factores o Bifactorial de la Satisfacción, donde el primero está referido a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, entre otros, estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista. Para determinar la satisfacción estaría los intrínsecos como segundo factor, que serían aquellos de la misma naturaleza al trabajo, como contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc.

4.5. Metodología

Enfoque de la investigación

El enfoque a ser utilizado se basa en Hernández, Fernández, y Baptista, (2014, p. 4) donde menciona que el enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos

“brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podamos redefinir alguna fase.

Además, los autores también mencionan, el enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, p.7).

Alcance de la Investigación

Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo.

Los estudios correlacionales asocian las variables en estudio enfocadas en un grupo o población. Para determinar el grado de asociatividad entre dos o más variables, en el estudio correlacionales primero se mide cada una y después se cuantifican, analizan y se determina las vinculaciones.

Los estudios explicativos van más allá de la descripción y los conceptos, están dirigidos a responder por las causas de los eventos o fenómenos. Su interés se centra en explicar por qué surge un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por que se relacionan dos o más variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Diseño de la Investigación

Modelo

La modalidad que se aplicará, está basada en lo comentado por Hernández, Fernández, y Baptista (2014, p.8) investigación de campo donde indica que significa sensibilizarse con el ambiente o entorno en el cual se llevará a cabo el estudio, identificar informantes que aporten datos y guíen al investigador por el lugar, adentrarse y compenetrarse con la situación de investigación, además de verificar la factibilidad de estudio.

Así también, mencionan Hernández, Fernández, y Baptista (2014, p. 68) la investigación bibliográfica documental, ayuda al investigador local de diversas formas: puede ofrecerle un buen punto de partida, guiarlo en el enfoque y tratamiento que se le dará al problema de investigación, orientarlo respecto de los diversos elementos que intervienen en el problema, centrarlo en un problema específico, sugerirle como construir el marco teórico, etcétera.

Nivel o Tipo de Investigación

En el presente trabajo se utilizarán dos tipos de investigación; por un lado, una investigación exploratoria que según Hernández, Fernández, y Baptista (2014, p.91) menciona que se emplea cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso como es el caso de nuestro estudio acerca de Burnout en la empresa Servicio Integrado de Seguridad ECU911 que no ha sido aún analizado a profundidad en esta área.

Por otro lado, también se aplicará una investigación descriptiva que busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Al respecto del análisis realizado se describirán diferentes características del fenómeno en estudio.

Para finalizar el nivel Correlacional está interesado en describir o aclarar las relaciones existentes entre las variables más significativas, mediante el uso de los coeficientes de correlación

Población y muestra

Según Lepkowski (citado por Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, p.174) menciona que una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

Para el caso del análisis se tomará en cuenta la totalidad de la población que corresponde a 82 trabajadores del Área Operativa del Servicio Integrado de Seguridad ECU911.

Luego de su aplicación se llegó a obtener 76 encuestas de las tres áreas operativas, el faltante corresponde a personas en teletrabajo por estado de vulnerabilidad y personal de vacaciones.

En base a todo lo mencionado se ha aplicado el análisis factorial que es una técnica de reducción de datos y sirve para encontrar grupos similares de variables a partir de un conjunto grande de las mismas, se forman con variables que correlacionan mucho entre sí. En el caso de la encuesta, las preguntas pueden estar agrupadas de alguna manera, por lo que, por medio del análisis se puede determinar variables con respuestas comunes, las cuales al reducir su número de dimensiones pueden ayudar a explicar las respuestas de los sujetos de estudio. El análisis factorial, por tanto, es una técnica de reducción de la dimensión de los datos, con el propósito de buscar el número mínimo de dimensiones capaces de explicar el máximo de información contenida en los mismos.

El análisis factorial consta de cuatro fases características: el cálculo de una matriz capaz de expresar la variabilidad conjunta de todas las variables, la extracción del número óptimo de factores, la rotación de la solución para facilitar su interpretación y la estimación de las puntuaciones de los sujetos en las nuevas dimensiones. La aplicación del SPSS se ajusta a las cuatro fases mencionadas.

La metodología de Componentes Principales permite obtener información acerca de las variables analizadas, encontrar asociaciones entre las variables estudiadas y reducir el número de éstas para facilitar su análisis. Esta no parte de probabilidad para su análisis y dentro de los objetivos del análisis están: Generar nuevas variables que expresen información acerca del conjunto de datos, reducir la dimensión del espacio en el que están contenidos los datos eliminar de ser posible las variables que aportan poca información al estudio del problema, facilitar la interpretación de la información contenida en los datos, determinación componentes principales que retengan la mayor variabilidad contenida en los datos. Las nuevas variables generadas cumplen con las características de independencia, bajo el supuesto de normalidad y no correlación (Peña, 2014, p.4).

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Técnicas e instrumentos de recolección de información

Tenorio Sepúlveda y Concepción (2020) mencionan que una técnica de investigación es el modo o forma particular de alcanzar datos o información (2012, p. 67),

para ello se utilizan herramientas de recolección de datos, estos deben tener tres características: confiabilidad, validez y objetividad.

La confiabilidad es el nivel en que genera resultados sólidos y coherentes. La validez es el nivel en que un instrumento mide la variable que busca medir y la objetividad se refiere al nivel en que el instrumento es transparente a la influencia de los investigadores que lo administran, califican e interpretan (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010, p. 287).

Basado en lo antes expuesto, en la presente investigación se aplicara como técnica la encuesta, como instrumento de recolección de datos el cuestionario, Muñoz-Rojas, Vargas-Ortiz y Latta-Arias, (2018) mencionan a (Otzen y Manterola, 2017) los cuales indican, el mismo será validado por medio de la herramienta Juicio de Expertos (Galicia y Balderrama, 2017), es importante mencionar que los cuestionarios aplicados en cada variable han sido previamente expuestos a validación por parte de sus autores, tal como se observa en el anexo N. 04 y 05. El instrumento fue aplicado por medio de la plataforma Google Formularios para evitar el contacto directo con los encuestados, de tal manera que se pueda mantener el distanciamiento social requerido ahora en época de Covid19.

La Encuesta puede aplicarse de forma oral o escrita, en el caso de la encuesta escrita se realiza mediante cuestionarios autoaplicados, es decir, se proporcionan directamente a la persona para que ella marque sus respuestas, pueden realizarse de forma presencial individual o grupal, también puede enviarse por correo electrónico o página web. Estos son anónimos, su aplicación es poco costosa y relativamente, son fáciles de analizar, se debe cuidar el lenguaje porque puede ser un factor de sesgo que influya en las respuestas (Hernández et al., 2010).

Operacionalización de las variables

La definición operacional de un concepto consiste en definir las operaciones que permiten medir ese concepto o los indicadores observables por medio de los cuales se manifiesta ese concepto, la operacionalización de variables consiste en determinar el método a través del cual las variables serán medidas o analizadas.

Para el efecto se aplicará la Matriz de Operacionalización de Variables y el desarrollo del cuestionario basado en la Escala de Likert

Matas (2018) indica que la Escala Likert es un instrumento psicométrico donde la persona encuestada debe revelar su estado de acuerdo o desacuerdo a cerca de los ítem o reactivos, se lo realiza a través de una escala ordenada y unidimensional, entonces se puede decir que es una herramienta de medición que se diferencia de las preguntas dicotómicas con respuesta sí/no.

Tabulación y Procesamiento de Datos

Una vez realizado el trabajo de campo y la edición de los datos obtenidos, es necesario efectuar el procesamiento de los datos, es decir, que los mismos se preparan para ser analizados por medio de la tabulación y procesamiento, lo que precede es válido tanto para una perspectiva metodológica cuantitativa como cualitativa.

Según Rojas (1986) “La tabulación es el proceso mediante el cual los datos recopilados se organizan y concentran, con base a determinadas ideas o hipótesis, en tablas o cuadros para su tratamiento estadístico.”

Resultados

Análisis Descriptivo

En el año 2020, en las Instalaciones del Servicio Integrado de Seguridad Ecu911 se aplicó una encuesta al personal del Área Operativa, entre los cargos tenemos Analistas de Operaciones Zonal I y II, Evaluadores de Operaciones Zonal mediante los siguientes instrumentos de recolección de información.

El Maslach Burnout Inventory se compone de 22 ítems agrupados en tres dimensiones, donde dos de las tres dimensiones cambian de nombre, de despersonalización a cinismo y de realización personal a eficacia profesional.

1. Escala de agotamiento emocional (AE): Valora la experiencia de estar oprimido física y psíquicamente por la demanda del trabajo, está compuesta de las siguientes preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20).

2. Escala de cinismo (C): Valora el reconocimiento de actitudes de frialdad y distanciamiento hacia las personas con las que interactúa en el trabajo. Compuesta de los siguientes ítems (5, 10, 11, 15, 22)

3. Escala de eficacia profesional (EP): Valora los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Este sentido de logro personal enfatiza la efectividad y el éxito en un impacto beneficioso para las personas a las que atiende o presta su servicio. Esta escala se centra más en las expectativas de éxito del sujeto. Está compuesta de los siguientes ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19).

Los ítems serán respondidos con la escala de medición tipo Likert que va de uno (diariamente) a cinco (nunca) en el anexo 04.

El Cuestionario de Satisfacción Laboral basado en el Salario Emocional de Herrera Pandal y Huanay Medina (2018), se compone de 29 ítems agrupados en tres dimensiones, donde dos de las tres dimensiones cambian de nombre, de despersonalización a cinismo y de realización personal a eficacia profesional.

Los ítems serán respondidos con la escala de medición tipo Likert que va de uno (Totalmente en desacuerdo) a cinco (Totalmente de acuerdo) en el anexo 05.

Tabla 2

Escala de Calificación Salario Emocional

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Parcialmente de acuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Fuente: Padilla, K. P. (2016)

Es importante mencionar que los factores del Salario Emocional contemplados en la evaluación son: flexibilidad en el horario, actividades retadoras, autonomía, desarrollo profesional, reconocimiento, status, cooperación con colegas y líder, seguridad y beneficios; clasificados de la siguiente manera:

Tabla 3

Puntuación cuestionario de salario emocional

Componente de S/E	Número de pregunta del cuestionario			
I. Flexibilidad en el horario	1.	2.	3.	
II. Actividades retadoras, autonomía y desarrollo profesional	4.	5.	6.	7.
	8.	9.	10.	11.
12.				
III. Reconocimiento y status	13.	14.	15.	16.
	17.			
IV. Cooperación con colegas y líder	18.	19.	20.	21.
	22.			
	23.	24.	25.	
V. Seguridad y beneficios	26.	27.	28.	29.

Fuente: Padilla, K. P. (2016).

Este cuestionario, fue diseñado en base a cuestionarios de salario emocional, aplicados en investigaciones de otras organizaciones tanto públicas como privadas a nivel nacional e internacional. Por ejemplo, en la Secretaría Nacional de la Administración Pública (SNAP), en la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) y en instituciones como *The Great Place to Work* con sus sedes en Ecuador, Colombia, Argentina, Guatemala. La encuesta propuesta por *The Edge Group* para investigar la felicidad en el trabajo, también constituyó una base muy importante para desarrollar el cuestionario, pues evalúa componentes relativos al concepto de salario emocional y sus características.

Confiabilidad o Fiabilidad

En este caso se procede a determinar la confiabilidad del instrumento con la tabulación bivariable por medio del sistema SPSS donde se obtendrá el resultado de Alfa de Cronbach viendo si es o no adecuada la herramienta.

Oviedo y Arias (2005) citan a Cronbach (1951, p.15) mencionan que el Alfa de Cronbach es un índice usado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de

una escala, es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados.

Tal como se aprecia en la Tabla 4 los índices de confiabilidad de alfa de Cronbach para las escalas de Satisfacción laboral y Burnout sobrepasan el límite esperado en las dos herramientas están su indicador de consistencia sobre .70 (Celina y Campos, 2005), lo que indica consistencias internas satisfactorias (ver Tabla 5).

Tabla 4

Alfa de Cronback

Estadísticos de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
índice Burnout	.767	.767	22
satisfacción Laboral	.950	.952	29

Fuente: Propia Autoría

Tabla 5

Matriz Ítems – Criterios

ITEM	CRITERIO
Coeficiente alfa > 0.9	Excelente
Coeficiente alfa > 0.8	Bueno
Coeficiente alfa > 0.7	Aceptable
Coeficiente alfa > 0.6	Cuestionable
Coeficiente alfa > 0.5	Pobre
Coeficiente alfa > 0.4	Inaceptable

Fuente: Propia Autoría

Tabla 6

Matriz correlación

		IB	SL
IB	Coefficiente de correlación	1.000	1.000**
	Sig. (bilateral)	.	.
	N	76	76
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000**	1.000
	Sig. (bilateral)	.	.
SL	Sig. (bilateral)	.	.
	N	76	76

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

Fuente: Propia Autoría

Se utiliza el análisis de correlación bivariada (de Spearman) para determinar el grado de asociación entre las diferentes variables no paramétricas del estudio. Con los resultados anteriores podemos interpretar que la variable IB se relaciona con la variable SL, debido a que el coeficiente de correlación Spearman es de 1, el cual tiene un valor asociado de $p < 0.05$, por lo tanto las variables son significativas, esto quiere decir que la una depende de la otra

Análisis factorial, Agrupación de variables.

Análisis factorial Burnout

Tabla 7

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.833
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1042.233
	GI	231
	Sig.	.000

Fuente: Propia Autoría

La medida de adecuación muestral de Kaiser Meyer Olkin (KMO) es un índice que compara la magnitud de los coeficientes de correlación observados con la magnitud de los coeficientes de correlación parcial. Si el valor KMO es próximo a 1, los datos tienen una excelente adecuación al modelo factorial, en el caso de la investigación actual el valor es de .833 dando a entender que el análisis factorial es ajustable a la investigación.

Tabla 8

Comunalidades

	Inicial	Extracción		Inicial	Extracción
Me siento emocionalmente desilusionado por mi trabajo	1.000	.626	Me siento con mucha energía en mi trabajo	1.000	.785
Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	1.000	.672	Me siento frustrado por el trabajo	1.000	.648
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	1.000	.731	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	1.000	.677
Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	1.000	.522	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente	1.000	.675
Siento que estoy tratando a algunos alertantes como si fuesen objetos impersonales	1.000	.702	Trabajar en contacto vía telefónica con la gente me produce bastante estrés	1.000	.694
Siento que trabajar todo el día tratando de ayudar a la gente me cansa	1.000	.678	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo. *	1.000	.737
Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	1.000	.632	Me encuentro animado después de haber trabajado de forma más personalizada en algún evento de emergencia al que debía atender.	1.000	.765

Fuente: Propia Autoría

Se aprecia que la variable está correlacionada con las restantes variables, por lo que la estimación inicial de su comunalidad es bastante amplia ya que son superiores a 0.6. En si la comunalidad representa el coeficiente de correlación lineal múltiple de cada variable con los factores, teniendo así una correlación fuerte entre variables. Permittedo llegar a obtener nuevas variables y componentes a partir de éstas.

Al considerar estos valores se puede empezar a plantear, si el número de factores obtenidos es suficiente para explicar todas y cada una de las variables incluidas en el análisis. También se puede plantear el número de factores extraídos, alguna de las variables incluidas podría quedar fuera del análisis. Para comprobar esto se analiza las varianzas totales explicadas.

Tabla 9

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	8.314	37.793	37.793	8.314	37.793	37.793	5.666	25.756	25.756
2	3.456	15.711	53.504	3.456	15.711	53.504	4.572	20.783	46.540
3	1.403	6.377	59.881	1.403	6.377	59.881	2.371	10.777	57.316
4	1.132	5.145	65.026	1.132	5.145	65.026	1.696	7.710	65.026
5	.993	4.515	69.541						
6	.870	3.956	73.497						
7	.776	3.526	77.023						
8	.668	3.038	80.061						
9	.588	2.672	82.733						
10	.572	2.598	85.331						

Fuente: Autoría propia

Método de extracción: Análisis de Componentes principales

La Varianza total explicada muestra que las cuatro primeras componentes resumen el 65.026 % de la varianza total para el caso de Burnout.

En la tabla también es notorio que el quinto componente proporciona un factor que determina el 4.5% de la varianza por lo que queda a criterio si se incluye o no a la

estructura del factorial. Esta decisión también va a depender del cumplimiento o no de las normas para ser considerado si un factor es representativo o no. (Un factor es representativo si al menos este tiene como mínimo tres variables caso contrario el factor se elimina).

Tabla 10

Matriz de componentes

	Componente			
	1	2	3	4
Me siento emocionalmente desilusionado por mi trabajo	.708	.161	-.269	.162
Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	.624	.510	.007	-.150
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	.614	.494	-.195	-.267
Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	-.378	.567	.151	.187
Siento que estoy tratando a algunos alertantes como si fuesen objetos impersonales	.552	-.079	-.219	.586
Siento que trabajar todo el día tratando de ayudar a la gente me cansa	.776	.190	-.069	.187
Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	-.351	.613	-.226	.286
Siento que mi trabajo me está desgastando	.814	.304	.122	-.187
Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	-.407	.586	-.001	-.358
Siento que me he hecho más duro con la gente	.545	.302	-.264	.203

			Continuar	
Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	.581	.296	.316	-.062
Me siento con mucha energía en mi trabajo	-.791	.368	.013	.153
Me siento frustrado por el trabajo	.785	.095	.126	.081
Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	.787	.239	-.018	.015
Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente	.792	.012	.124	.177
Trabajar en contacto vía telefónica con la gente me produce bastante estrés	.700	.355	.267	-.079
Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo. *	-.559	.652	-.013	.013
Me encuentro animado después de haber trabajado de forma más personalizada en algún evento de emergencia al que debía atender.	-.716	.499	.049	-.038
He podido realizar muchas cosas que merecen la pena en este trabajo	-.579	.575	-.118	.130
En el trabajo me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	.345	.280	.542	-.067
Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	-.336	.262	.431	.419
Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	.199	.303	-.618	-.205

Fuente: Autoría propia

De la extracción de análisis de componentes principales, recoge la carga o ponderación de cada factor en cada una de las variables. Teniendo así que en el caso de Burnout de los 4 factores solo el primero cumple con pesos superiores a 0.5 y contiene más de tres variables en el factor, por lo que este análisis genera una sola variable representativa, en los restantes no cumple con el mínimo de variables razón por lo que no se considera para el análisis.

Según la información de la matriz de componentes, las variables iniciales definidas en función de los componentes (factores) son las resaltadas de verde.

Satisfacción Laboral

Tabla 11

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		.856
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	1604.280
	Gl	406
	Sig.	.000

Fuente: Propia Autoría

La medida de adecuación muestral de Kaiser Meyer Olkin (KMO), determina la existencia de correlación observada muy adecuados respecto al modelo factorial escogido pues tiene un ajuste de .856 validez el análisis factorial en la utilización de la investigación

Tabla 12

Comunalidades

	Inicial	Extracción		Inicial	Extracción
El horario de trabajo de la institución es flexible	1.000	.613	Mis sugerencias son escuchadas	1.000	.817
Hay equilibrio entre el tiempo que paso en el trabajo y el tiempo libre para otros aspectos de mi vida	1.000	.732	Contribuyo en los procesos de toma de decisiones importantes para el área o institución.	1.000	.731
Los permisos para realizar actividades personales se me otorgan sin inconvenientes	1.000	.562	Mi líder o colegas realizan comentarios constructivos sobre mi trabajo.	1.000	.793
Me motivan las actividades y responsabilidades que desempeño en mi cargo	1.000	.680	Recibo felicitaciones por mi desempeño.	1.000	.612
Las actividades que comúnmente realizo son desafiantes y con un nivel de dificultad elevado	1.000	.658	Personas (ajenas a la institución) reconocen el prestigio de la institución y del trabajo que realizo	1.000	.686
Las funciones que realizo van acorde al puesto que desempeño en la institución	1.000	.676	En la institución existe la posibilidad de promociones o asensos.	1.000	.616

Fuente: Autoría propia

Método de extracción: Análisis de Componentes principales

Este análisis muestra que la variable de estudio Satisfacción Laboral está correlaciona con el resto de variables, ya que las estimaciones iniciales de su comunalidad son superiores a 0.6. representando el coeficiente fuerte entre variables. Permitiendo así llegar a obtener nuevas variables o componentes a partir de estas.

Tabla 13

Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	12.627	43.541	43.541	12.627	43.541	43.541	5.640	19.447	19.447
2	2.331	8.037	51.578	2.331	8.037	51.578	4.057	13.988	33.435
3	1.553	5.356	56.934	1.553	5.356	56.934	3.451	11.900	45.335
4	1.519	5.237	62.171	1.519	5.237	62.171	2.687	9.266	54.601
5	1.218	4.201	66.372	1.218	4.201	66.372	2.284	7.876	62.476
6	1.080	3.723	70.096	1.080	3.723	70.096	2.210	7.619	70.096
7	.988	3.408	73.504						
8	.922	3.178	76.682						
9	.766	2.641	79.323						
10	.693	2.391	81.714						

Fuente: Autoría propia

La Varianza total explicada muestra seis componentes resumen que abarca el 70.09% de la varianza total. Esta consideración se basa por la regla de Kaiser.

En la tabla también es notorio que a partir del sexto componente el aporte que proporciona el reto de componentes no supera el 3% de la varianza por lo que no se incluye a la estructura del factorial. Esta decisión también va a depender del cumplimiento o no de las normas para ser considerado si un factor es representativo o no. (Un factor es representativo si al menos este tiene como mínimo tres variables caso de lo contrario el factor se elimina).

Tabla 14

Matriz de componentes

	Componente					
	1	2	3	4	5	6
El horario de trabajo de la institución es flexible	.424	.104	-.154	.482	-.241	.329
Hay equilibrio entre el tiempo que paso en el trabajo y el tiempo libre para otros aspectos de mi vida	.507	.216	-.012	.627	-.036	.183
Los permisos para realizar actividades personales se me otorgan sin inconvenientes	.522	.417	.043	.216	.206	.158
Me motivan las actividades y responsabilidades que desempeño en mi cargo	.788	.107	-.209	.057	-.025	-.036
Las actividades que comúnmente realizo son desafiantes y con un nivel de dificultad elevado	.391	.058	-.024	.091	.688	-.142
Las funciones que realizo van acorde al puesto que desempeño en la institución	.637	-.331	-.165	.056	-.017	-.361
Al realizar mi trabajo, tengo autonomía y control sobre las actividades y procesos	.763	-.030	-.132	.114	.080	.237

El trabajo que realizo me permite desarrollar nuevas competencias y aplicar mi creatividad e iniciativa.	.741	.255	-.075	.260	.003	Continuar -.119
El trabajo que realizo me permite un desarrollo profesional.	.678	.024	-.192	.190	-.153	-.014
Las actividades que realizo aportan a la misión institucional.	.716	-.482	-.265	-.053	.112	-.121
El trabajo que realizo contribuye con la sociedad	.670	-.444	-.288	-.046	.124	.036
Anualmente la institución me otorga capacitaciones	.567	-.285	.055	.413	-.116	-.274
Mi jefe confía en el trabajo que realizo	.781	.240	-.359	-.044	-.034	-.007
Mis compañeros me ven como ejemplo a seguir por cómo realizo mi trabajo.	.645	.291	-.293	-.272	-.103	.111
Tengo libertad de expresar mis sugerencias o quejas.	.694	.375	.123	-.204	-.236	-.122
Mis sugerencias son escuchadas	.690	.316	.220	-.130	-.298	-.295
Contribuyo en los procesos de toma de decisiones importantes para el área o institución.	.744	.053	.010	-.084	-.217	-.346

Fuente: Propia Autoría

Método de extracción: Análisis de componentes principales

Componentes extraídos

De la extracción de análisis de componentes principales, recoge la carga o ponderación de cada factor en cada una de las variables. En el caso de satisfacción Laboral, donde de los 6 factores solo el primero cumple con pesos superiores a 0.5 y contiene más de tres variables en el factor, por lo que este análisis genera una sola variable representativa, en los restantes no cumple con el mínimo de variables razón por lo que no se considera para el análisis

Validez de las componentes.

Respecto al análisis de validez para las escalas de satisfacción laboral y Burnout, se extrajeron factores con valores propios de 0.5 o superiores. Como resultado, ambas escalas se agruparon en un solo componente respectivamente. Por otra parte, los diez ítems de Burnout no se agruparon en las 2 dimensiones esperadas, sino que en un solo componente. Sin embargo, los datos arrojados en este análisis para la escala de Burnout, han sido revisados en otros estudios, en los cuales han mostrado que los ítems de Burnout se agrupan en un sólo factor (Schaufeli et al., 2002).

Descripción de las variables

Los valores medios y la desviación estándar para cada una de las variables de estudio que se han generado a partir del análisis factorial (Tabla 15). Los puntajes de satisfacción laboral se encuentran entre 1 a 4, y la tendencia media donde un mayor puntaje refleja mayor presencia de la variable. Similar al caso anterior, los puntajes de Burnout se registran entre 1 a 5, en donde mayor puntaje refleja mayor presencia de Burnout.

A esto se une la existencia de una relación negativa entre las variables puesto que el coeficiente de Spearman es negativo (-.264), el cual es significativo para un nivel de confianza de 0.05.

Tabla 15

Estadísticos Descriptivos

Valores medios, desviación estándar, consistencia interna y correlación entre las variables.

	Media	Desviación típica	Inseguridad laboral	Burnout
GIB	2.9079	.75149	.767	
GSL	3.5395	.91565	-.264*	.952

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

Fuente: Propia Autoría

Análisis principales

Para determinar la asociación entre Satisfacción Laboral y Burnout, se procedió con los datos a realizar el modelo de regresión lineal múltiple, ya que con este estadístico se tiene la posibilidad de determinar la relación existente entre la variable dependiente (Y) y una o más variables independientes o predictoras (X1, X2..., Xk) (Pardo y Ruiz, 2005).

En este caso la variable dependiente es Satisfacción laboral, y las variables independientes burnout y los factores sociodemográficos como edad, género, estado civil, ocupación, nivel de estudio y área de empleo. Para el ingreso de las variables de control, se transformaron algunas de ellas, como aquellas categóricas múltiples, en variables Dummy, recodificando algunos valores en “0 y 1”. En este sentido, las variables de control quedaron de la siguiente forma, para género: masculino toma valor “1” y femenino valor “2”; Ocupación: Evaluador valor “0” y analista o supervisor valor “1”.

Tabla 16

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error de la estimación	Estadísticos de cambio				Sig. Cambio en F
					Cambio en cuadrado	R en F	Cambio gl1	gl2	
1	.303 ^a	.092	.013	.74673	.092	1.160	6	69	.338
2	.375 ^a	.141	.052	.73165	.141	1.589	7	68	.154

Fuente: Propia Autoría

a. Variables predictoras: (Constante), Edad, Nivel de estudio, Nombre del área de operaciones al que pertenece: *, Genero, Ocupación, Estado Civil

b. Variables predictoras: (Constante), Burnout, Edad, Genero, Nombre del área de operaciones al que pertenece: *, Nivel de estudio, Ocupación, Estado Civil

Como se muestra en la Tabla 16 resumen del modelo, regresión lineal múltiple con las 5 variables de control logra explicar en el primer bloque el 1.3% de la varianza de la variable dependiente Satisfacción laboral, lo cual es bajo y estadísticamente no significativo. Sin embargo, al incluir Burnout en el segundo bloque, el porcentaje de varianza aumenta a 5.2%, aún cuando este porcentaje continúa siendo bajo, la inclusión de Burnout resulta significativa, puesto que cada aumento de una unidad del puntaje total de Burnout se relacionó con un decremento del 5.2% de satisfacción laboral entre los trabajadores

Tabla 17

Coefficientes

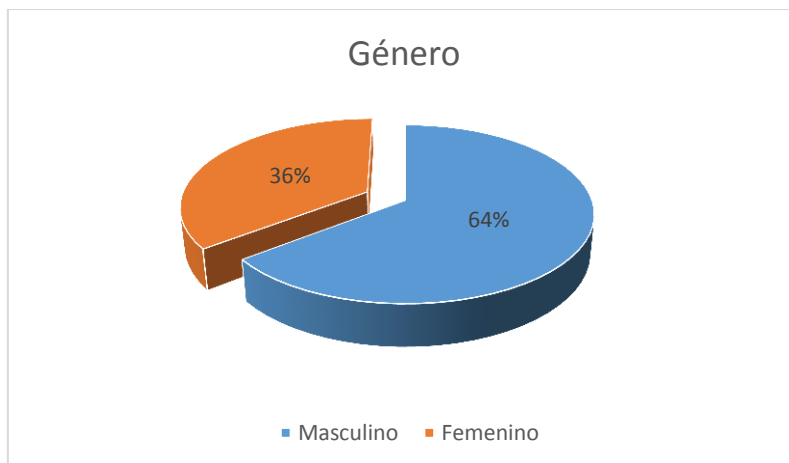
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		Sig.	Intervalo de confianza de 95.0% para B	
	B	Error típ.	Beta	T		Límite inferior	Límite superior
1 (Constante)	3.961	.602		6.577	.000	2.759	5.162
Genero	.087	.189	.056	.461	.647	-.290	.463
Ocupación	-.265	.281	-.120	-.942	.349	-.826	.296
Nombre del área de operaciones al que pertenece: *	-.094	.130	-.088	-.724	.471	-.355	.166
Estado Civil	-.151	.108	-.179	-1.388	.170	-.367	.066
Nivel de estudio	-.062	.097	-.076	-.636	.527	-.256	.132
Edad	-.009	.015	-.072	-.591	.557	-.038	.021
2 (Constante)	3.869	.592		6.536	.000	2.687	5.050
Genero	.060	.185	.038	.323	.748	-.310	.430
Ocupación	-.242	.276	-.109	-.877	.384	-.792	.308
Nombre del área de operaciones al que pertenece	-.057	.129	-.053	-.442	.660	-.315	.201
Estado Civil	-.118	.108	-.140	-1.097	.277	-.332	.097
Nivel de estudio	-.040	.096	-.049	-.412	.682	-.231	.152
Edad	-.011	.015	-.088	-.735	.465	-.040	.018
Burnout.	-.189	.085	-.251	-2.213	.030	-.359	-.019

Fuente: Propia Autoría

Como se observa en el primer bloque de la tabla 17 de coeficientes, ninguna de las variables predictoras ingresadas es significativa pues todos los valores están sobre el valor de 0.05, en relación con Satisfacción laboral. En el segundo bloque, donde se han ingresado todas las variables predictoras y además Burnout, se observa que ésta última es significativa y negativa, confirmándose la hipótesis planteada, en donde a mayores niveles de Burnout (-.251) se asocian a menores niveles de Satisfacción laboral. Además, se puede apreciar que, en presencia de Burnout, no adquiere relevancia ninguna más de las variables predictoras, por lo que no existe una relación entre las variables demográficas y satisfacción laboral.

Así mismo, como complemento a los resultados estadísticos previos, se adjunta un análisis demográfico de aspectos generales relacionados con los sujetos de estudio.

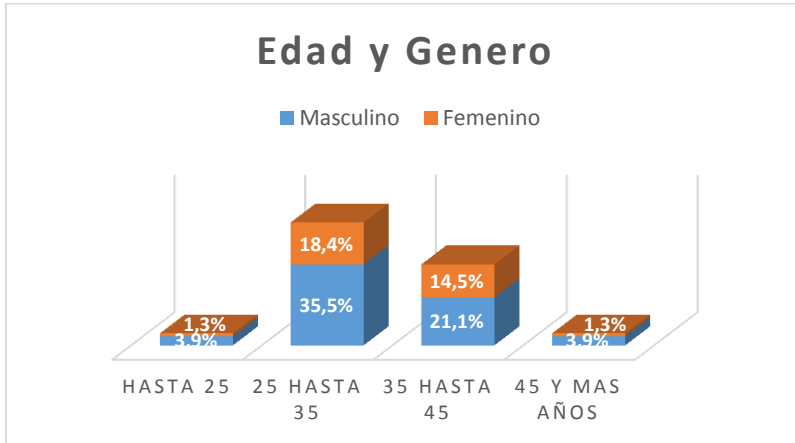
Figura 1



Fuente: Propia Autoría

Con el fin de visualizar el perfil del trabajador del Ecu911, se parte desde Género dando a entender que la mayor población de empleados son de género masculino 64%, mientras el género femenino es 36%, entonces da a entender la existencia aproximada de que por cada dos hombres hay una mujer ocupando un puesto laboral en la Institución.

Figura 2

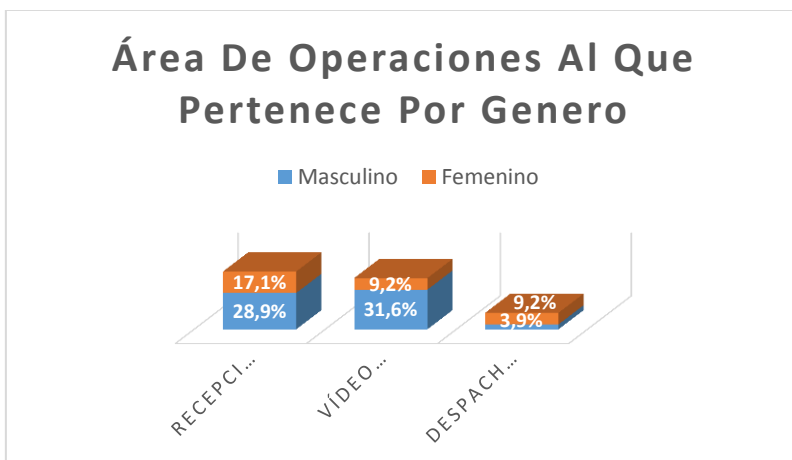


Fuente: Propia Autoría

Es posible observar que las personas involucradas en el trabajo de vigilancia y monitoreo del Ecu 911, se encuentran en edades comprendidas entre 25 hasta 35 años dando un total de 54% de la población, a este le sigue los de edades entre 35 hasta 45 años con el 35.6%, abarcado entre estos dos grupos aproximadamente el 90% de la población.

La situación descrita da a entender que la exigencia del trabajo demanda de personas jóvenes y adultas, estas personas en los dos casos tienen que trabajar bajo presión y tener agilidad de respuesta a los acontecimientos que ellos visualizan en el convivir diario.

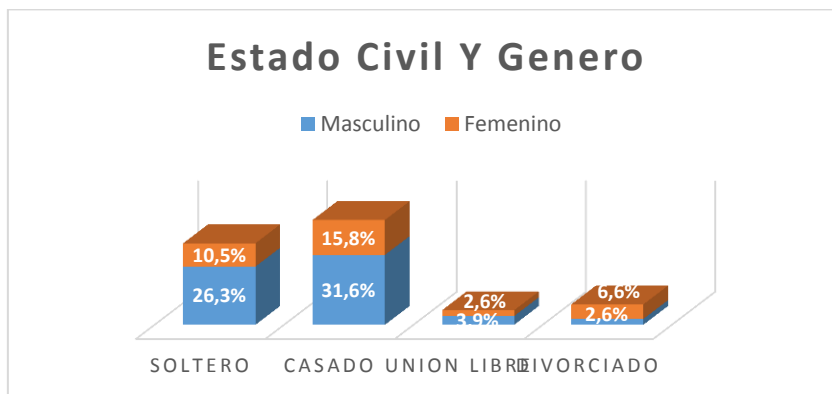
Figura 3



Fuente: Propia Autoría

La población de estudio, la mayoría corresponde al personal de recepción de llamadas con el 46%, pues este personal es mayoritario en las actividades del Ecu911, así como también es población flotante en horarios de trabajo, a este grupo le sigue en importancia los empleados de Video Vigilancia con el 40.8%, que tienen similares funciones que la población antes mencionada con la característica de una exigencia de mayor concentración visual, y la tercera población a de despacho de emergencias que es la población minoritaria con un 5%.

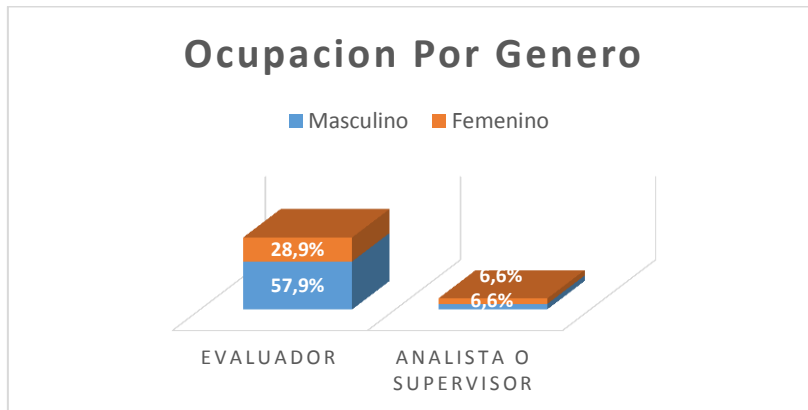
Figura 4



Fuente: Propia Autoría

Cabe señalar que los trabajadores de ecu 911 en un 36.8% son solteros, en un 47.4% son casados, en 5.5% están en unión libre y divorciados en un 9.2%. Esta característica da a entender las posibles tendencias psicológicas que pueden tener los empleados partiendo desde las responsabilidades que tienen frente a sus hogares o parejas.

Figura 5



Fuente: Propia Autoría

Además de los encuestados se evidenció que la mayor parte de trabajadores ocupan el puesto de evaluadores 78.8% repartido en un 28.9% para los de género femenino y en un 57.9% para los de género masculino, lo curioso que se observa, es la igualdad de personal existente en los puestos de Analista Supervisor, es el porcentaje de población para ambos géneros siendo equitativo con el 6.6%.

6. CONCLUSIONES

La bibliografía encontrada y sobre la que se respalda el estudio está encaminada a la investigación de efectos que tienen las personas en su área laboral atendiendo directamente a otras personas en sitios de alto estrés, sin embargo, se ha tratado de ir un poco más allá con el estudio, ya que el público objetivo del mismo por su dinámica, tiene contacto con las personas por medio de canales como la línea telefónica de emergencia y visualización de eventos por cámaras donde el impacto también es directo y en su mayoría frustrante, al verse limitados en la ayuda directa y la poca o nula comprensión de los alertantes, dando paso al desarrollo de enfermedades crónicas como la fatiga por compasión, estrés, estrés crónico, Síndrome de Burnout, entre otros por la falta de descarga emocional.

En el caso del Síndrome de Burnout, la investigación se basó en la revisión bibliográfica donde se pudo fundamentar el estudio, encontrando su base en la teoría de Maslach la cual habla del agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización de las personas, las cuales fueron evaluadas por medio de un instrumento el Maslach Burnout Inventory (MBI), que permitió identificar, que para las personas evaluadas sus respuestas se inclinan a las dimensiones de “Realización Personal” y “Despersonalización” donde el desgaste y la poca preocupación o empatía por las personas que atienden, esto lleva a prender una alarma altamente preocupante ya que estaría afectando directamente a la calidad de trabajo que presentan, donde un error puede hacer una gran diferencia entre la vida y la muerte. A través de la aplicación de pruebas estadísticas se ha determinado que el grado de Síndrome de Burnout que presentan el personal del Área Operativa depende en gran medida de la falta de descarga emocional o el manejo inmediato de estrés, producto del enfrentamiento a situaciones difíciles, lo que lleva a la larga a tener poca o nula preocupación por lo que le ocurra a las personas al otro lado del teléfono o de las cámaras, para esto hay que tomar en cuenta factores como falta de motivación, tareas rutinarias.

La Satisfacción Laboral medida por medio del instrumento dirigido al punto focal salario emocional, con sus dimensiones flexibilidad de horario, actividades retadoras, autonomía y desarrollo profesional, reconocimiento y estatus, cooperación con colegas y

líder, seguridad y beneficios, aquí se pudo evidenciar que los puntos que más le importaban al personal evaluado están dentro de “Cooperación con colegas y líder” donde el clima laboral, la relación armoniosa con sus colegas y el reconocimiento de su líder impactan de manera positiva haciendo más agradable el trabajar en posiciones de estrés constante y con pocos beneficios para el tipo de trabajo que realizan. A través de la aplicación de pruebas estadísticas se ha determinado, que el grado de satisfacción laboral que presentan el personal del Área Operativa, depende en gran medida, del reconocimiento a su trabajo por parte de los líderes de la organización, también contribuye el buen clima laboral y camaradería que existe entre colegas, haciendo el clima laboral más agradable, sin embargo el Burnout podría estar afectando directamente en los campos de falta de reconocimiento en puesto de trabajo pares o similares donde se evidencia en otras organizaciones una mejor estabilidad o beneficios sociales. Adicional la falta de preocupación para encaminar a los líderes a tratar que su personal tenga la descarga emocional correcta, y en el momento adecuado.

Como última acotación es importante mencionar nuevamente que en el estudio se puede apreciar que el Burnout no adquiere mayor importancia con las variables predictoras, ya que las variables demográficas no afectan a la satisfacción laboral.

7. RECOMENDACIONES

La variable dependiente podría mejorar en su comportamiento siempre y cuando tenga bases sólidas que salgan de la misma cultura organizacional, apoyado de los directivos y los expertos de Talento Humano, impulsando el trato justo, haciendo a los empleados participe de los logros y poniendo mayor énfasis en el reconocimiento al personal.

El aprovechar la buena camaradería que existe entre colegas y líderes en la parte de Salario Emocional, haciendo de esto una fortaleza impulsándola por medio del desarrollo del concepto Engagement, el mismo que es usado para determinar el compromiso que se implanta entre una organización y su cliente interno. Este indica que se debería encaminar la gestión administrativa e inversión económica a respaldar los factores positivos, ya que estos actúan como estrategias de resistencia para que el personal pueda sostener y responder a la exigencia del entorno laboral, de tal manera que al juntarla con la inversión en tiempo se lograría trabajadores más comprometidos, los cuales rendirían mejores frutos asociados con la misión y objetivos organizacionales. La investigación demuestra que los factores de Vigor, Absorción y Dedicación que componen el *Engagement*, representan el antagonismo directo a los factores del Síndrome de Burnout, lo cual llevaría atacar directamente el problema.

De acuerdo a los gobiernos y las diversas leyes instauradas por ellos, nos hablan de la aplicación de esfuerzos hacia el trato del personal dentro de las organizaciones, donde indican realizar reformas estructurales en diseño de ambientes, adquisición de mobiliario, mejoras en la definición de los puestos de trabajo, educación y capacitación constante dejando de ultimo el desarrollo de la capacidad de respuesta y mejora de la parte psicológica sin darle mayor importancia al uso de los sistemas o servicios de salud en esta categoría. Por tanto, es importante el desarrollo de protocolos que permita encaminar la atención y manejo de las emociones de manera inmediata, que a la larga pueden desembocar en problemas familiares o pensamientos auto destructivos, llevándoles al desapego de la misión organizacional.

Optar por opciones de reconociendo al personal como FFAA y PPNN los que tienen un plan de carrera que les permite seguir creciendo dentro de la Institución, creando estabilidad y planes de jubilación que a la larga identifican el sacrificio no solo del personal, sino de su entorno familiar.

8. REFERENCIAS CITADAS

Bibliografía

- Aira, M. (2016). *LAS INSTITUCIONES Y SU INCIDENCIA EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. Negotium.
- Ayala, M. (2017). Burnout: An Existential Perspective. *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. (En W. Schaufeli, C. Maslach, y T. Marek), págs. 33-51.
- Benites, L., & Vélez, A. (2020). *El Salario Emocional como estrategia para la retención del talento Humano en las grandes empresas de Antioquia*.
- Caravaca Sánchez, F. C. (2018). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales del trabajo social en prisiones de España. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*(20(2)), 40-46.
- Cox, T. K. (2017). Burnout, Health, Work Stress, and Organizational Healthiness. . *PROFESSIONALB URNOUT: RECENT DEVELOPMENTS IN THEORY AND RESEARCH*. (En W. Schaufeli, C. Maslach, y T. Marek), 177-193.
- Cox, T., Kuk, G., & Leiter, M. (2017). Burnout, Health, Work Stress, and Organizational Healthiness. En W. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek, *PROFESSIONALB URNOUT: RECENT DEVELOPMENTS IN THEORY AND RESEARCH* (págs. 177-193). London and New York: Taylor & Francis. doi:<https://psycnet.apa.org/record/1993-97794-011>
- Fomina, A. (2016). *Programa de motivación laboral en el ámbito del comercio: aplicación de la teoría bifactorial de Herzberg*.
- Fontova Almató, A., Rosa Suñer , S., & Dolors Juvinyà, C. (2019). FonSatisfacción laboral y síndrome de burnout en profesionales de un servicio de urgencias= Job satisfaction and burnout syndrome among Emergency department professionals. *Revista Asociación Nacional de Directivos de Enfermería, vol. 2n Semetre*(26), 1-6.
- Galicia Alarcón, L., & Balderrama Trápaga, J. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Apertura, 9*(2), 42-53.
- Hernández Sampieri, R. F. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta edición ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Herrera Pandal, C., & Huanay Medina, C. (2018). *Diferencias en la percepción de salario emocional en colaboradores de una empresa privada de Lima Metropolitana*.
- Herzberg, F. (2007). *Teoría bifactorial de Herzberg*.
- Idolina, B. (2015). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: Diseño de un modelo teórico*. *Estudios Gerenciales*.
- Mamani Macedo, M., & Arias Rosales, A. (2019). *Efecto Del Síndrome De Burnout En La Satisfacción Laboral*. Universidad Norbert Wiener.

- Maqsood, A. R. (2016). Workplace environment as predictor of burnout in academicians and the moderating role of personality and organizational sector . *FWU Journal of Social Sciences*, 33-43.
- Marin Samanez, H., & Placencia Medina, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42-52.
- Martínez, A. e. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana De Gerencia*, 740.
- Maslach, C. (2017). Burnout: A Multidimensional Perspective. *Professional Burnout, Recent Developments in Theory and Research (En W. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek)*, 19-32.
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(1), 38-47.
- Medina-Garrido, J. B.-F.-R. (2017). Relationship between work-family balance, employee well-being and job performance. *Academia*, 40-58.
- Mejía, , I., & et al. (2017). Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. *Revista Cubana de Medicina General Integral*(33(3)), 342-351.
- Muñoz-Rojas, D., Vargas-Ortiz , L., & Latta-Arias, C. (2018). Estructura del clima organizacional en algunas universidades públicas del norte de Colombia. *IPSA Scientia, revista científica multidisciplinaria*, 3(1), 17-22.
- Noworol, C. e. (2017). Impact of Professional Burnout on Creativity and Innovation. *PROFESSIONAL BURNOUT: RECENT DEVELOPMENTS IN THEORY AND RESEARCH (En W. Schaufeli, C. Maslach , & T. Marek)*, 163-173.
- Olivas, O. R. (2018). Impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de un grupo de policías estatales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 6.
- Orbe Silva, A. G. (2019). *Factores motivacionales que inciden en la rotación de personal en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, SEPS* . Quito: Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
- Oviedo, H., & Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. . *Revista colombiana de psiquiatría*, 34(4) , 572-580.
- Padilla Cifuentes, K. (2016). *El salario emocional y su influencia en la motivación laboral de los servidores y trabajadores públicos del Instituto Nacional de la Meritocracia*. Quito: Bachelor's thesis, UCE.
- Peña Méndez, D. P. (2014). *Análisis de componentes principales en la estimación de índices de empoderamiento en mujeres de Colombia*. Granada: Universidad de Granada.
- Pujol-Cols, L. J. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, vol.34 (146), 3-18 .
- Ramos, A. e. (2019). *Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del cesar, Colombia*. . Obtenido de Encuentros 24-33: doi: doi:http://dx.doi.org/10.15665/encuent.v17i01.1595

- Rojas Soriano, R. (1986). *La investigación Social: Teoría y Praxis*. México.: Edit. Folios.
- Schaufeli, W. M. (2017). Historical and conceptual development of burnout. . *PROFESSIONAL BURNOUT, Recent Developments in Theory and Research (En W. SCHAUFELI, C. MASLACH, & T. MAREK)*, 1-16.
- Tenorio Sepúlveda, M., & Concepción, G. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos.
- Torres Pacheco, E. y. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 - Perú*. Puno.
- Vallejos Zamudio, W. A. (2018). *Síndrome de agotamiento profesional y satisfacción laboral de los Centros de Emergencia Mujer Lima Cercado-2017*. Peru: Escuela de Posgrado Universidad Cesar vallejo.
- Winnubst, J. (2017). Organizational structure, Social Support, and Burnout. *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research (En W. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek)*, 151-160.

9. ANEXOS

Anexo N. 1 Conceptos aplicados a la Matriz de Operacionalización de Variables.

FASES	CARACTERÍSTICAS
Identificación de los CONCEPTOS	<p>Ideas abstractas, con carácter multidimensional (ej: poder, pobreza, consumo, etc.)</p> <p>No directamente observables</p> <p>También se denominan "variables latentes"</p> <p>Son producto de las reflexiones teóricas a las que accede el investigador (propias o de otros investigadores)</p>
Identificación de las DIMENSIONES dentro de cada concepto	<p>Hacen referencia a los aspectos o facetas específicas de un concepto que queremos investigar.</p> <p>Ej: Dimensiones del concepto "violencia de género": tipo de violencia, agente de la violencia, ámbito social en el que tiene lugar la violencia, consecuencias de la violencia, etc.</p>
Identificación de los INDICADORES para cada dimensión	<p>Cuantificación de las dimensiones de conceptos y construcción de métricas precisas.</p> <p>Es recomendable elaborar una lista lo más exhaustiva posible de indicadores para cada dimensión, siempre que sean significativos.</p> <p>Es recomendable revisar investigaciones previas a la nuestra para observar qué indicadores han utilizado otros investigadores para medir nuestro tema o problema.</p> <p>También se les denomina VARIABLES empíricas. Las variables son las principales herramientas de medición en ciencias sociales. Son características</p>

	observables de algo que son susceptibles de adoptar distintos valores o de ser expresadas en varias categorías.
Identificación de valores o CATEGORÍAS para cada variable	Son el conjunto valores o estados que puede adoptar una variable. Son mutuamente exclusivos (no deben solaparse) y totalmente inclusivos (las categorías deben contener todas las posibilidades que la variable puede contener en la realidad)

Fuente: <https://sites.google.com/site/tecninvestigacionsocial/temas-y-contenidos/tema-3-las-tecnicas-distributivas-la-investigacion-cuantitativa-y-la-encuesta/operacionalizacion-dimensiones-indicadores-y-variables>

Anexo N. 02 Matriz de Operacionalización de Variables (Burnout)

Objetivo General		Determinar la incidencia del Burnout en la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Servicio Integrado de Seguridad				
Objetivo específico	Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items (pregunt	Fuente de Datos
<p>Determinar las causas del Burnout en los trabajadores del área operativa del Servicio Integrado de Seguridad.</p> <p>-Identificar los factores determinantes de la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Servicio Integrado de Seguridad</p> <p>-Examinar el empoderamiento en los empleados de manera que reduzca el Burnout e incremente el nivel de Satisfacción Laboral.</p>	Burnout	<p>BURNOUT</p> <p>Winnubst (2017) en el estudio Organizational Structure, Social Support, and Burnout menciona que las organizaciones de trabajo varían en el grado en que sus miembros se llevan bien o mal. Estas variaciones probablemente estén relacionadas con la estructura de las organizaciones, la cultura organizacional y la ética existente, además se centra en las interrelaciones entre el estrés, la tensión, el apoyo social y el agotamiento, explora los tipos de factores estresantes con los cuales el agotamiento está vinculado con la estructura organizativa; se centra en la forma en que se proporciona el apoyo social, dependiendo del clima organizacional, que, a su vez, está asociado con la estructura organizativa.</p>	<p>BURNOUT</p> <p>-Agotamiento,</p> <p>-Cinismo</p> <p>-Reducida eficacia profesional</p>	<p>BURNOUT</p> <p>-Nivel de cansancio</p> <p>-Nivel de rechazo al trabajo</p> <p>-Nivel de quemimportismo</p> <p>-Nivel de falta de logros alcanzados</p>	1,2,3,4	<p>Empleados del Área Operativa del SIS ECU911 Zonal 3</p> <p>-Evaluadores de Operación Zonal</p> <p>-Analistas de Operación Zonal</p>

Fuente: Propia Autoría

Anexo N. 03 Matriz de Operacionalización de Variables (Satisfacción Laboral)

	Satisfacción Laboral	<p>SATISFACCION LABORAL</p> <p>la idea de satisfacción surge de la comparación entre el trabajo real y las expectativas que el trabajador se había generado. Así pues, el trabajador estará insatisfecho tanto si cree que está en desventaja respecto a sus compañeros. Rousseau y McLean-Parks, (1993), Barrio-Gándara, (2003). En el estudio de Guest y Conway (2002) se observa una relación positiva entre el estado del contrato psicológico y la satisfacción laboral, el compromiso organizacional, la motivación y la evaluación positiva de las relaciones de empleo</p>	<p>SATISFACCIÓN LABORAL</p> <p>-Salario emocional</p> <p>-Trabajo intelectualmente estimulante,</p> <p>-Recompensas equitativas,</p> <p>-Condiciones favorables de trabajo</p> <p>-Colegas cooperadores</p>	<p>SATISFACCIÓN LABORAL</p> <p>-Salario Percibido</p> <p>Salario Real</p> <p>Salario Irreal</p> <p>-Nivel de crecimiento en el trabajo</p> <p>-Nivel de responsabilidades adicionales</p> <p>-Nivel de justicia percibida</p> <p>-Nivel de buen clima laboral</p> <p>-Relaciones sociales</p>	5,6,7,8,9	<p>Empleados del Área Operativa del SIS ECU911 Zonal 3</p> <p>-Evaluadores de Operación Zonal</p> <p>-Analistas de Operación Zonal</p>
--	-----------------------------	--	---	---	-----------	--

Fuente: Propia Autoría

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



**MAESTRIA EN GESTION DE TALENTO HUMANO
INSTRUMENTO PARA MEDIR EL SINDROME DEL QUEMADO**

Objetivo de la Encuesta: Recopilar información de los Señores Evaluadores y Analistas de Operaciones del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 Zonal 3 para el desarrollo de la presente investigación.

Nombre del área de operaciones al que pertenece:	
Edad:	Estado Civil:
Sexo:	Ocupación:
	Nivel de Estudios:

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)		
<p>Encontrará a continuación una serie de enunciados acerca de su trabajo. Al responder relacione como se siente y la frecuencia con que sucede lo mencionado, no existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa en forma genuina su propio sentir.</p> <p>Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. El objetivo es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.</p> <p>Le solicitamos su colaboración, expresando la frecuencia con que presenta ese sentimiento:</p>		
1. Nunca	4. Algunas veces a la semana	
2. Algunas veces al año	5. Diariamente	
3. Algunas veces al mes		
Por favor, señale el número que considere más adecuado:		
AE	1. Me siento emocionalmente desilusionado por mi trabajo.	
AE	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	
AE	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
RP	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	

D	5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.	
AE	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa. / Siento que trabajar todo el día tratando de ayudar a la gente me cansa.	
RP	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	
AE	8. Siento que mi trabajo me está desgastando.	
RP	9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	
D	10. Siento que me he hecho más duro con la gente.	
D	11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
RP	12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
AE	13. Me siento frustrado por el trabajo.	
AE	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	
D	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	
AE	16. Trabajar en contacto vía telefónica con la gente me produce bastante estrés.	
RP	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	
RP	18. Me encuentro animado después de haber trabajado de forma más personalizada en algún evento de emergencia al que debía atender.	
RP	19. He podido realizar muchas cosas que merecen la pena en este trabajo	
AE	20. En el trabajo me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	
RP	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	
D	22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	
AE: Agotamiento Emocional; D: Despersonalización; RP: Realización Personal.		

Fuente: Adaptado desde inventario MBI (Maslach Burnout Inventory) de Maslach y Jackson (1981)

Gracias por su Colaboración

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
MAESTRIA EN GESTION DE TALENTO HUMANO
INSTRUMENTO PARA MEDIR SATISFACCION LABORAL



Objetivo de la Encuesta: Recopilar información de los Señores Evaluadores y Analistas de Operaciones del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 Zonal 3 para el desarrollo de la presente investigación.

Padilla Cifuentes, (2016) cita a Asociación Española de la Calidad, (2011) los que indican: “**SALARIO EMOCIONAL** es un concepto **asociado a la retribución** de un empleado en la que se incluyen cuestiones de carácter **no económico, cuyo fin es** satisfacer las necesidades personales, familiares y profesionales del trabajador, **mejorando la calidad de vida** del mismo, fomentando la conciliación laboral.”

Herrera Pandal y Huanay Medina, (2018),

Cuestionario de satisfacción laboral basado en el salario emocional

Por favor marque con una X la respuesta que consideres adecuada:

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

N.	ITEMS	PUNTUACION				
		1	2	3	4	5
1	El horario de trabajo de la institución es flexible					
2	Hay equilibrio entre el tiempo que paso en el trabajo y el tiempo libre para otros aspectos de mi vida.	1	2	3	4	5
3	Los permisos para realizar actividades otorgan sin inconvenientes personales se me	1	2	3	4	5
4	Me motivan las actividades y responsabilidades que desempeño en mi cargo	1	2	3	4	5
5	Las actividades que comúnmente realizo son desafiantes y con un nivel de dificultad elevado.	1	2	3	4	5
6	Las funciones que realizo van acorde al puesto que desempeño en la institución.	1	2	3	4	5
7	Al realizar mi trabajo, tengo autonomía y control sobre las actividades y procesos.	1	2	3	4	5
8	El trabajo que realizo me permite desarrollar nuevas competencias y aplicar mi creatividad e iniciativa.	1	2	3	4	5
9	El trabajo que realizo me permite un desarrollo profesional.	1	2	3	4	5

10	Las actividades que realizo aportan a la misión institucional.	1	2	3	4	5
11	El trabajo que realizo contribuye con la sociedad	1	2	3	4	5
12	Anualmente la institución me otorga capacitaciones.	1	2	3	4	5
13	Mi jefe confía en el trabajo que realizo.	1	2	3	4	5
14	Mis compañeros me ven como ejemplo a seguir por cómo realizo mi trabajo.	1	2	3	4	5
15	Tengo libertad de expresar mis sugerencias o quejas.	1	2	3	4	5
16	Mis sugerencias son escuchadas	1	2	3	4	5
17	Contribuyo en los procesos de toma de decisiones importantes para el área o institución.	1	2	3	4	5
18	Mi líder o colegas realizan comentarios constructivos sobre mi trabajo.	1	2	3	4	5
19	Recibo felicitaciones por mi desempeño.	1	2	3	4	5
20	Personas (ajenas a la institución) reconocen el prestigio de la institución y del trabajo que realizo	1	2	3	4	5
21	En la institución existe la posibilidad de promociones o ascensos.	1	2	3	4	5
22	El día de mi cumpleaños mis colegas y líder me hacen sentir especial	1	2	3	4	5
23	El nivel de comunicación con mi líder es horizontal.	1	2	3	4	5
24	El clima laboral es agradable	1	2	3	4	5
25	La relación con mis colegas es armoniosa.	1	2	3	4	5
26	La institución me ofrece estabilidad laboral	1	2	3	4	5
27	Dentro de la jornada laboral tengo pausas activas (breves descansos).	1	2	3	4	5
28	En la institución hay planes de acción ante posibles quejas por parte de los colaboradores.	1	2	3	4	5
29	Cuando trabajo hasta tarde cuento con beneficios institucionales.	1	2	3	4	5

Editado a partir de Herrera Pandal y Huanay Medina, (2018), Cuestionario de satisfacción laboral basado en el salario emocional.

Tu percepción es muy valiosa, gracias por contestar el cuestionario