



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUI
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL SÍNDROME
DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE UNA PYME COMERCIAL
DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

AUTORA:

Ing. María Fernanda Figueroa Sánchez

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TUTORA:

Ing. Diana Csizmadia Viteri, Mgs.

GUAYAQUIL, ECUADOR

2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Ingeniera en Comercio y Finanzas Internacionales Figueroa Sánchez María Fernanda**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magister en Administración de Empresas**.

DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Diana Csizmadia Viteri, Mgs.

REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo, Mgs.

Guayaquil, 28 de septiembre del 2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **María Fernanda Figueroa Sánchez**

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación: Estudio de la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de una PYME Comercial de la ciudad de Guayaquil, previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Administración de Empresas, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, 28 de septiembre del 2018

LA AUTORA

Ing. María Fernanda Figueroa Sánchez



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE
SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**SISTEMA DE POSGRADO
MESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, María Fernanda Figueroa Sánchez

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previo a la obtención del título Magister en Administración de Empresas** titulado: Estudio de la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en el personal de una PYME Comercial de la ciudad de Guayaquil, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 28 de septiembre del 2018

LA AUTORA

Ing. María Fernanda Figueroa Sánchez

AGRADECIMIENTO

A Dios,

Que me permitió culminar este programa de estudio.

A mi familia,

Quienes me brindan su apoyo incondicional en todo momento.

A mis docentes,

Sabios educadores que han sido parte fundamental de mi formación, quienes con su vasta experiencia han logrado transmitir con fervor y pasión sus conocimientos.

A mis compañeros,

Quienes siempre se esforzaron por mantener la unidad y generosidad para culminar con éxito este curso.

Al sistema de postgrado de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil,
por su absoluto soporte en tema educativos y administrativos.

MARIA FERNANDA FIGUEROA SANCHEZ

DEDICATORIA

A Juan José, mi hijo, con todo mi corazón.

MARIA FERNANDA FIGUEROA SANCHEZ

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
Antecedentes.....	4
Plan Nacional del Buen Vivir	6
Línea de Investigación.....	7
Planteamiento de la Investigación	8
Objeto de Estudio	8
Campo de acción	8
Planteamiento del problema	8
Formulación del problema.....	10
Justificación	11
Preguntas de la investigación	12
Hipótesis	13
Objetivo General	13
Objetivos específicos	13
MARCO TEÓRICO	14
Síndrome de Burnout.....	14
Síntomas de burnout	18
Psicosomáticos.....	19
Conductuales.....	19
Emocionales.....	19
Defensivos	19
Etapas del burnout	20
Fase de reacción o alarma.....	20
Fase de resistencia	20
Fase de agotamiento.....	21
Modalidades del burnout	21
Diferencias entre burnout y estrés	21
Factores socio demográficos del síndrome de burnout.....	22
Edad	23

Género.....	23
Estado Civil	23
Antigüedad en el cargo	24
Medidas de intervención frente al burnout	24
Individual, fortalecimiento de la persona para el afrontamiento al estrés laboral	25
Interpersonal, vinculado con la formación en habilidades sociales y desarrollo del apoyo social en el contexto laboral	26
Organizacional, en referencia a la eliminación o disminución de estresores en el trabajo.....	27
Satisfacción Laboral	27
Teorías de la satisfacción en el trabajo y de la motivación del trabajador.....	29
La teoría de los dos factores: motivación-higiene de Herzberg.	29
La Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Abraham Maslow	30
Variables determinantes de la satisfacción laboral	31
MARCO CONCEPTUAL	31
Variables derivadas del puesto de trabajo	31
Variables derivadas del propio trabajador	32
Motivación.....	32
Clima Laboral	32
Productividad.....	32
Pymes.....	33
Importancia de las PYMES.....	34
MARCO LEGAL	35
MARCO REFERENCIAL	36
ANÁLISIS SITUACIONAL DE LAS PYMES COMERCIALES.....	41
Análisis PEST.....	42
Análisis FODA	42
Estructura Organizacional	44
CAPITULO III	46
MARCO METODOLÓGICO	46
Metodología.....	46
Tipo de investigación.....	46
Método de Investigación	46

Fuentes de Recolección	47
Técnicas de Investigación.....	47
Población y Muestra	47
Instrumentos	48
Análisis de los resultados	51
Características socio-demográficas.....	51
Análisis General De Encuestas.....	56
Satisfacción Laboral	56
Síndrome de Burnout	81
CAPITULO IV.....	100
PLAN DE ACCION PARA AUMENTAR LA SATISFACCION LABORAL Y PREVENIR SINDROME DE BURNOUT EN LA PYME.....	100
Fundamentación de la Propuesta	100
Introducción.....	100
Justificación	101
Objetivos de la Propuesta	101
Objetivos Generales	101
Objetivos Específicos	102
Lista de Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral y sus respectivas Estrategias.....	102
Supervisión y participación en las decisiones.....	102
Ambiente Físico	103
Iluminación	103
Promoción y Formación.....	106
Aspectos Laborales en el ámbito legal.....	108
Relaciones Interpersonales Laborales.....	109
Test Para Evaluar El Síndrome De Burnout En Sus Tres Dimensiones	111
Formato para evaluar el cumplimiento de las tareas plasmadas en el plan de acción.....	112
CONCLUSIONES	114
RECOMENDACIONES	115
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	116
APÉNDICES.....	120

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Síntomas del Síndrome de Burnout.....	18
Tabla 2 Diferencias entre estrés y burnout.....	22
Tabla 3 Descripción de los factores según Herzberg	29
Tabla 4 Estudios y niveles del síndrome de burnout.....	38
Tabla 5 Análisis PEST	42
Tabla 6 FODA.....	42
Tabla 7. Edad de Encuestados.....	51
Tabla 8 Educación.....	52
Tabla 9 Estado Civil.....	52
Tabla 10 Género.....	53
Tabla 11 Cargo.....	54
Tabla 12 Experiencia.....	54
Tabla 13 Antigüedad	55
Tabla 14 La satisfacción que le produce tener un trabajo	57
Tabla 15 Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted se destaca	57
Tabla 16 Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	58
Tabla 17 El salario que usted recibe.....	59
Tabla 18 Apoyo en los objetivos, metas e indicadores que debe alcanzar.....	60
Tabla 19 La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	61
Tabla 20 El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	62
Tabla 21 La iluminación de su lugar de trabajo	62
Tabla 22 La ventilación de su lugar de trabajo.....	63

Tabla 23 La temperatura de su lugar de trabajo	64
Tabla 24 Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa	65
Tabla 25 Las oportunidades de promoción que tiene.....	66
Tabla 26 Las relaciones personales con sus superiores.....	67
Tabla 27 La supervisión que ejercen sobre usted.....	68
Tabla 28 La proximidad y frecuencia con que es supervisado.....	68
Tabla 29 La forma en que sus supervisores juzgan sus tareas	69
Tabla 30 La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa	70
Tabla 31 El apoyo que recibe de sus superiores.....	71
Tabla 32 La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	72
Tabla 33 Su participación en las decisiones de su departamento o sección.....	72
Tabla 34 Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	73
Tabla 35 El grado en que su empresa cumple el convenio y leyes laborales.....	74
Tabla 36 La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	75
Tabla 37 Factores que determinan la Satisfacción Laboral.....	76
Tabla 38 Supervisión y participación en las decisiones	78
Tabla 39 Ambiente físico.....	79
Tabla 40 Promoción y Formación.....	79
Tabla 41 Aspectos Legales.....	80
Tabla 42 Relaciones Interpersonales.....	80
Tabla 43 Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.....	81

Tabla 44 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	82
Tabla 45 Siento que puedo entender fácilmente a mis compañeros.....	82
Tabla 46 Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.....	83
Tabla 47 Siento que trabajar todo el día con gente me cansa.....	84
Tabla 48 Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mi lugar de trabajo	85
Tabla 49 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	85
Tabla 50 Siento que mi trabajo me está desgastando.	86
Tabla 51 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	87
Tabla 52 Siento que me he vuelto más insensible con la gente.....	88
Tabla 53 Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente..	88
Tabla 54 Me siento muy enérgico en mi trabajo	89
Tabla 55 Me siento frustrado por el trabajo	90
Tabla 56 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	91
Tabla 57 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente a personas a las que tengo que atender profesionalmente	92
Tabla 58 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	92
Tabla 59 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	93
Tabla 60 Me siento motivado después de mi jornada de trabajo	94
Tabla 61 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	95
Tabla 62 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	96

Tabla 63 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	96
Tabla 64 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	97
Tabla 65 Resumen Resultados Síndrome de Burnout	99
Tabla 66 Valores de Temperatura, Humedad y Velocidad de Aire.....	105
Tabla 67 Test Para Evaluar El Síndrome De Burnout En Sus Tres Dimensiones	111
Tabla 68 Resultado de Agotamiento Profesional	112
Tabla 69 Resultado de Despersonalización.....	112
Tabla 70 Realización Personal	112
Tabla 71 Formato de Evaluación para el Cumplimiento de Tareas	113

INDICE DE FIGURA

Figura 1 Dimensiones Síndrome de Burnout	17
Figura 2 Organigrama	45
Figura 3 Edad de Encuestados	51
Figura 4 Educación de Encuestados.....	52
Figura 5 Estado Civil	53
Figura 6 Género de Encuestados.....	53
Figura 7 Cargo Organizacional	54
Figura 8 Experiencia Laboral.....	55
Figura 9 Antigüedad Laboral.....	55
Figura 10 Satisfacción Laboral	57
Figura 11 Oportunidades dentro de la empresa.....	58
Figura 12 Oportunidades que ofrecen en la empresa	59
Figura 13 Satisfacción del Salario.....	59
Figura 14 Apoyo en Objetivos Laborales	60
Figura 15 Limpieza, Higiene y Salubridad	61
Figura 16 Entorno Físico.....	62
Figura 17 Iluminación de su lugar de trabajo.....	63
Figura 18 Ventilación en el trabajo	63
Figura 19 Temperatura de su lugar de trabajo.....	64
Figura 20 Oportunidades de formación.....	65
Figura 21 Oportunidades de promoción.....	66
Figura 22 Relaciones laborales con sus Superiores.....	67
Figura 23 La supervisión que ejercen sobre el Empleado	68
Figura 24 La proximidad y frecuencia con que es supervisado	69

Figura 25 La forma en que sus supervisores juzgan sus tareas	69
Figura 26 La igualdad y justicia de trato que recibe su empresa.....	70
Figura 27 El apoyo que recibe de sus superiores	71
Figura 28 La capacidad para decidir automáticamente aspectos relativos a su trabajo.....	72
Figura 29 Su participación en las decisiones de su departamento o sección.....	73
Figura 30 Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	73
Figura 31 El grado en que su empresa cumple el convenio y leyes laborales.....	74
Figura 32 La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	75
Figura 33 Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	81
Figura 34 Fatiga Laboral	82
Figura 35 Comprensión entre compañeros.....	83
Figura 36 Trato a Compañeros como Objetos Impersonales	83
Figura 37 Cansancio por Trabajar con Gente todo el día.....	84
Figura 38 Eficiencia en el Trabajo	85
Figura 39 Cansancio Emocional	86
Figura 40 Siente el Trabajo Desgastante.....	86
Figura 41 Influencia de Otras Personas en el Trabajo.....	87
Figura 42 Insensibilidad con la Gente.....	88
Figura 43 El trabajo endurece emocionalmente	89
Figura 44 Enérgico en el trabajo	89
Figura 45 Frustración por el Trabajo.....	90
Figura 46 Mayor Parte del Tiempo en el Trabajo	91

Figura 47 Importancia a lo que le Ocurra a los Compañeros.....	92
Figura 48 Trabajo Cansado por el Contacto con la Gente	93
Figura 49 Crear clima agradable con facilidad.	94
Figura 50 Motivación después de la Jornada Laboral.....	94
Figura 51 Cosas valiosas Dentro del Trabajo.....	95
Figura 52 Sentirse al Límite de las Posibilidades	96
Figura 53 Problemas Emocionales del Trabajo.....	97
Figura 54 Sentimiento de Culpabilidad por Algunos Beneficiarios	97
Figura 55 Síndrome de Burnout.....	99

RESUMEN

El éxito o fracaso de las empresas es el resultado de un conjunto de factores que se desenvuelven eficiente o ineficientemente. Se puede responsabilizar a componentes como el compromiso y sentido de pertenencia que poseen los empleados porque de esto dependerá el esfuerzo con el que desarrollen sus funciones para alcanzar su éxito personal y el de la organización; de la misma manera hay muchos motivos por los que el empleado puede sentirse insatisfecho en el ámbito laboral repercutiendo este malestar en el desempeño de su cargo. Es por esta razón que el desarrollo del presente estudio gira en torno a los empleados, quienes son considerados como principal recurso y activo para las empresas. Se evaluará el nivel de satisfacción laboral y Síndrome de Burnout del personal administrativo de una PYME comercial de la ciudad de Guayaquil, para sugerir un plan de acción que presente medidas preventivas y soluciones a los problemas encontrados. Esta investigación tiene enfoque cuantitativo. El universo está conformado por 50 empleados de la empresa objeto de estudio. Se utilizó el instrumento MBI (Maslach Burnout Inventory) cuestionario para medir el Síndrome de Burnout y para evaluar la satisfacción de los empleados se empleó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998).

PALABRAS CLAVE: satisfacción laboral, burnout, estrés laboral, ambiente laboral, clima laboral, agotamiento mental y físico.

ABSTRAC

The success or failure of companies is the result of a set of factors that operate efficiently or inefficiently. Components such as the commitment and sense of belonging that employees have can be held responsible because of this will depend the effort with which they develop their functions to achieve their personal success and that of the organization; in the same way, there are many reasons why the employee may feel dissatisfied in the workplace, reflecting this discomfort in the performance of their position. It is for this reason that the development of the present study is about the employees, who are considered as the main resource and asset for the companies. Will be evaluated the level of job satisfaction and Burnout Syndrome of the administrative staff of a commercial SME in the city of Guayaquil, to suggest an action plan that presents preventive measures and solutions to the problems encountered. This research has a quantitative approach and correlational type. The universe consists of 50 employees of the company under study, MBI (Maslach Burnout Inventory) questionnaire instrument was used to measure burnout syndrome and to assess employee satisfaction Job Satisfaction Questionnaire S20 / 23 given by J.L. Meliá and J.M. Peiró (1998) was used.

KEYWORDS: job satisfaction, burnout, work stress, work environment, work environment, mental and physical exhaustion.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años se han realizado gran cantidad de investigaciones para estudiar la satisfacción laboral, el clima laboral, el estrés laboral, etc., temas que involucran directamente a los trabajadores, sus percepciones, sus emociones, sus tareas, etc., estudios relacionados con la satisfacción y el absentismo y la rotación del personal, la satisfacción y el rendimiento, las relaciones del clima y la conducta de liderazgo, la satisfacción y el compromiso con la organización. Sin embargo, a pesar de existir abundante literatura es necesaria la investigación para encontrar nuevos hallazgos que permitan a las organizaciones conocer sobre estas variables, y cuál es el impacto en la productividad y eficiencia al interior de una empresa.

Condiciones de trabajo adecuadas inciden directamente sobre la calidad de vida laboral, la salud y el bienestar psicológico de todas las personas que se encuentren en dicho ambiente. En los actuales momentos, existen organizaciones que no se identifican con esta filosofía y únicamente se preocupan por exigir y demandar mucho más esfuerzo a los empleados, designándoles más tareas y responsabilidades, generando un estado de agotamiento no solo físico sino mental y emocional. Con más razón, cuando las exigencias laborales superan la capacidad del individuo, se presenta un alto nivel de estrés que en ocasiones se vuelve crónico y desencadena en el Síndrome de Burnout.

La palabra burnout dejó de ser desconocida para tomar protagonismo en las empresas no importa el sector o industria en la que se desarrolle. El síndrome de burnout también conocido como el síndrome del trabajador quemado o síndrome por estar quemado en el trabajo (SQT) es un trastorno emocional y psicológico que afecta a muchos trabajadores que viven en un estado de estrés crónico y ansiedad constante (Martínez, 2010). Ocurre cuando el nivel de estrés llega a ser excesivo

y no se limita a situaciones particulares o periodos específicos. No solo trae consecuencias en la salud de la persona sino también afecta a su entorno más próximo, como puede ser: familia y amigos.

La directiva de las empresas entiende cada vez más la importancia del empleado en sus filas para alcanzar el éxito deseado, y por tal motivo la preocupación por la protección de la salud de los mismos es mayor. El estudio del síndrome de burnout está asociado al derecho que tienen los trabajadores a la protección de su salud desde el momento en que éstos toman parte en la organización, y por supuesto este derecho implica que su salud no se encuentre en riesgo por ningún motivo laboral ya sea físicamente, mentalmente o emocionalmente.

La necesidad de estudiar el síndrome de quemarse en el trabajo como consecuencia del estrés profesional crónico, nace del creciente interés de las empresas por conocer acerca de la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados, puesto que la misma incide directamente sobre algunos elementos en la organización, como, por ejemplo: el ausentismo, falta de productividad, disminución de calidad en el trabajo, alta rotación, etc.

Una empresa es más eficiente si sus trabajadores cuentan con mejor salud y ambiente laboral para desempeñar sus funciones, garantizando de esta manera la inclusión de elementos positivos en el desarrollo de sus actividades, por ejemplo, un empleado sano con alto nivel de satisfacción laboral reflejará el agrado por su trabajo, será eficiente y se encontrará motivado para cumplir a cabalidad sus tareas de manera productiva y eficaz.

Por tal motivo esta investigación se encuentra alineada con el objetivo de conocer y determinar el nivel de satisfacción laboral y burnout en los empleados administrativos que trabajan en la empresa Pyme, puesto que existen áreas en donde

los empleados pueden estar propensos a experimentar este síndrome, como servicio al cliente, ventas telefónicas, cobranzas telefónicas, devoluciones, logística y distribución. Aquí el contacto con los clientes es constante y es habitual que se reciban quejas, reclamos o peticiones por parte de los mismos, generando niveles de estrés que pueden hacer cambiar la conducta del empleado y éste termine influenciado por el descontento y malestar presentado por el cliente. De la misma manera se puede estudiar y determinar el nivel de burnout en los trabajadores operativos que se encuentran sometidos a largas jornadas de trabajo monótono repetitivo y sin motivaciones o incentivos.

Por lo tanto, el estudio estará compuesto por cuatro capítulos:

El Capítulo I se refiere al planteamiento del problema, donde se plantea los antecedentes, líneas de investigación, la justificación, los objetivos y la hipótesis.

En el Capítulo II se refiere a la parte teórica, conceptual, referencial y legal, donde se dará a conocer las diferentes teorías del Síndrome de Burnout, sus síntomas y variables que intervienen en la satisfacción laboral.

El Capítulo III está compuesto por el marco metodológico donde se describe la metodología con la que se va a trabajar, la población, muestra e instrumentos para la recolección de datos, y luego mostrar el análisis de resultados.

El Capítulo IV presenta la propuesta basada en un plan de acción para mejorar la satisfacción laboral y disminuir niveles de burnout y por último las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Antecedentes

Según las investigadoras Díaz & Gómez (2016), el síndrome de burnout empezó a ser investigado a principios de la década de los 70's, cuando justamente se dio inicio a una profunda transformación del mundo laboral gracias al desarrollo de las nuevas tecnologías, cambios organizacionales y gerenciales, la precarización del trabajo, el aumento del desempleo, mayor grado de especialización, entre otros aspectos.

Estos procesos han dado lugar a que surjan nuevos factores de riesgo que atenten contra la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores tal como lo indica Maslach (1986) Citado Por Olivares (2016). Dichos cambios tienen implicaciones en la subjetividad de los trabajadores, repercuten en la vida psíquica de la persona, dando lugar, entre otros, a problemáticas como el síndrome de burnout, el cual se ha convertido en un fenómeno de interés general en la sociedad moderna.

El modelo multidimensional de Maslach (1982, 1993, 2009), es un referente obligatorio si se trata del estudio de este fenómeno. Así como también existen otros modelos conceptuales importantes desarrollados en nuestra historia tales como: modelo existencial de Pines y Aronson, el burnout desde el sentido existencial; el modelo del burnout socialmente.

Maslach & Jackson (2016) definieron inicialmente al burnout como un síndrome de agotamiento emocional o la presencia de sentimientos de estar muy

agotado emocional y psicológicamente-; despersonalización o la respuesta negativa, insensible, y excesivamente fría frente al otro que usualmente es el beneficiario- y la reducción en la realización personal-que se refiere a una evaluación negativa de los logros personales en el trabajo.

Al igual que el burnout, el concepto de satisfacción laboral tiene en sus haberes un sin número de investigaciones que tratan de explicar y determinar a profundidad el grado de bienestar que un individuo llega a experimentar en su trabajo. La satisfacción de los trabajadores se ha convertido en una de las principales prioridades corporativas en los últimos años. La satisfacción de los empleados se ha convertido en un indicador clave para el desempeño.

Actualmente existe un factor de riesgo psicosocial, que afecta a la calidad de vida y productividad de las organizaciones y quienes la componen, lo que ha producido una preocupación por la sobrecarga laboral.

En la historia se han desarrollado muchas definiciones del concepto de satisfacción laboral, desde Taylor en 1991 en su estudio pionero sobre los trabajadores de Bethlehem Steel Company, quien asumió que la satisfacción con el trabajo estaba relacionada con la ganancia del trabajo experto, la promoción, el pago de incentivos, la apreciación, y las oportunidades de progreso. Robbins (2004) escribe que la satisfacción con el trabajo se refiere a la actitud general que un individuo tiene hacia su puesto. Una persona con un alto nivel de satisfacción con su puesto, tiene actitudes positivas hacia el mismo, una persona que está insatisfecha con su puesto, tiene actitudes negativas hacia él.

Plan Nacional del Buen Vivir

La Secretaria Nacional de Planificación (SENPLADES) presenta el Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021, conocido como una herramienta política que sirve de guía para el gobierno, puesto que, hace el papel de ruta técnica que orienta las acciones del sector público y el instrumento de dialogo, esté ligada con la propuesta del presidente Lenin Moreno de platicar con los sectores locales. Esta herramienta tiene como objetivo cumplir con todas las propuestas dadas en las campañas y que se efectúen las acciones del "Plan Toda Una Vida" y "Gran Minga Agropecuaria", que son esenciales para los resultados del Plan. Además, determina la programación y ejecución del Presupuesto General del Estado y la inversión pública (Secretaria Nacional Planificación de Desarrollo, 2017).

El Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 se respalda bajo la sustentabilidad ambiental y el desarrollo territorial. Se encuentra clasificados en tres Ejes, de los cuales intervienen nueve Objetivos Nacionales (APENDICE 1)

Eje Uno: Derechos para todos durante la vida: Todo ciudadano cuenta con sus derechos, de no ser discriminados y el Estado debe tener la capacidad de comprometerse a cumplir con las tres obligaciones básicas: respetar, proteger y realizar los derechos, especialmente de los grupos de atención prioritaria.

Eje Dos. Economía al servicio de la Sociedad: Se trata de un sistema económico con orientación solidaria y social, en donde la economía está dispuesta a servir la población para asegurar los derechos y en ella interactúan los subsistemas público, privado, popular y solidario; los tres requieren incentivos y regulación del aparato público.

Eje Tres. Más sociedad, mejor Estado: Se considera incluyente a un estado que tenga una relación cercana con la ciudadanía, en el aspecto que ofrece servicios públicos con calidad y de calidad.

Esta visión del Estado en la sociedad destierra la corrupción y proyecta el posicionamiento estratégico del Ecuador a nivel regional y mundial, procurando en todo momento el bien común.

Este trabajo investigativo guarda relación con el Eje Dos: Economía al servicio de la sociedad, y su objetivo cinco que indica: Obtener un crecimiento sustentable promoviendo la productividad y competitividad de forma solidaria y redistributiva. Una de las metas que se describen para alcanzar este objetivo es el incrementar el empleo adecuado, para esto se pretende evaluar las condiciones de estrés y satisfacción laboral de la empresa objeto de estudio, para luego sugerir un plan de acción que permita mejorar las condiciones laborales de los empleados, generando en ellos satisfacción, buen clima laboral, incentivando confianza, fidelidad, reciprocidad, etc., para el eficiente desempeño desencadenando mejoras en la eficiencia y en la producción.

Línea de Investigación

El tema presentado en esta investigación: estudio de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal de una pyme comercial de la ciudad de Guayaquil, se relaciona con la línea de investigación acerca de las relaciones laborales dentro de las instituciones públicas y privadas de la Maestría en Administración de Empresas.

Planteamiento de la Investigación

Objeto de Estudio

El estudio mide el nivel de satisfacción laboral y la presencia del síndrome de burnout en el personal de una PYME comercial de la ciudad de Guayaquil.

Campo de acción

El estudio aplica a una empresa importadora - distribuidora de la ciudad de Guayaquil, catalogada como PYME por su volumen de ventas y cantidad de empleados: 50 empleados y facturación mensual de \$ 700 000, aproximadamente.

Planteamiento del problema

La satisfacción laboral es un tema que en la actualidad capta la atención de altos ejecutivos, debido a que automáticamente lo relacionan con las buenas actitudes del empleado dentro de la organización. Es muy común que la alta gerencia se haga interrogantes tales como: ¿los trabajadores satisfechos son más productivos y eficientes en sus responsabilidades diarias que los insatisfechos?, siendo entonces la satisfacción laboral una buena idea para inversión porque así el empleado se convierte en un ente promotor y multiplicador de disciplina y predisposición en el trabajo (Revista Líderes, 2017) .

La sobrecarga laboral produce enfermedades mentales y más aún las de tipo laboral, como depresiones, dolores musculo esqueléticos, estrés por problemas de tolerancia a la frustración, por lo que se cree necesario seguir un proceso de sensibilización, para después evaluar e intervenir (Universidad San Sebastian, 2016). Además, es considerada una enfermedad mortal, porque genera enfermedades y condiciones nerviosas, incluso una persona puede llegar hasta al

suicidio, por lo que se recomienda evitar sobrecargas a los trabajadores con demasiadas tareas, que muchas veces no les compete (Zona Empleo EDH, 2016).

Como consecuencia de lo anterior es importante y necesario que las organizaciones midan la satisfacción de su personal y puedan conocer a profundidad la perspectiva de los empleados de sentirse a gusto en sus puestos de trabajo y de esta manera poder aplicar medidas que mantengan el nivel de satisfacción en el caso de tener resultados positivos o aumentar dichos niveles en el caso de encontrar empleados insatisfechos que puedan afectar a los demás colaboradores y a la organización en general.

La satisfacción en el trabajo no es la única condición que los directivos deben medir o evaluar de manera periódica. Los niveles de estrés laboral y burnout son dos factores que se están convirtiendo en el foco principal de atención de los administradores a fin de evitar problemas serios en cuanto a la salud de los empleados y el bienestar de la organización.

Puede ocurrir que los ejecutivos de las empresas medianas no muestren mayor preocupación por la presencia de estos problemas en sus empleados ya que consideran que estos inconvenientes son propios de grandes corporaciones en donde existen algunas líneas de mando, pero no meditan el hecho de tener muchas veces a un mismo colaborador desarrollando funciones de dos o más puestos de trabajo, debido al erróneo pensamiento de crecer solamente en ventas y no administrativamente.

La presión por el cumplimiento de tareas y la falta de tiempo para llevarlas a cabo debido al exceso de carga laboral para un mismo empleado suele ser una de las principales causas para comenzar a desarrollar estrés laboral en insatisfacción en el puesto de trabajo, llegando al nivel extremo de convertirse en burnout si es

repetitivo por largos periodos de tiempo sin tomar medidas correctivas para una pronta solución. La empresa en donde se aplicarán los instrumentos para el estudio, es de tamaño mediano, posee los departamentos básicos de una empresa de índole comercial con un número reducido de empleados, básicamente una persona por departamento encargada de los procesos operativos y al mismo tiempo responsable de la supervisión de sus propios procesos y en algunos casos hasta delegada para realizar actividades de otros departamentos que no se encuentran estructuralmente creados en la organización y que alguien debe asumir; generando así malestares ya conocidos y derivados por la sobre carga de trabajo y la exigencia de la administración para el cumplimiento de tareas.

Formulación del problema

¿Cómo incide el síndrome de Burnout en la satisfacción laboral del personal administrativo y comercial de los trabajadores de la PYME comercial objeto de estudio?

¿Qué efectos puede causar el síndrome de burnout en el personal administrativo y comercial de los trabajadores de la PYME comercial objeto de estudio?

¿Cómo se relaciona la satisfacción laboral con los síntomas producidos por el síndrome de burnout en el personal administrativo y comercial de los trabajadores de la PYME comercial objeto de estudio?

Justificación

Desde los inicios, las teorías administrativas apuntan al estudio de la satisfacción laboral, existiendo inclusive algunas posiciones contrapuestas, pero en los últimos años este tema sigue siendo de alto interés para principalmente para las empresas privadas, porque si los colaboradores se encuentran altamente motivados y comprometidos, pueden convertirse en un factor clave para el éxito de las organizaciones.

Generalmente las investigaciones sobre la satisfacción laboral tienen una característica que predomina en corporaciones de gran tamaño y con empleos que implican algún tipo de mando, en otras palabras, no hay estudios efectuados en pequeñas o medianas empresas. Si bien es cierto, la mayoría de estudios realizados sobre el burnout han sido aplicados bajo el mismo esquema de empresas de servicio, hospitales, empresa pública etc., y es aquí en donde pueden existir diferencias considerables tanto en la satisfacción laboral y burnout en función del tamaño y el tipo de organización que se estudie.

No obstante, se ha presenciado una cantidad considerable de empresas que integran las PYMES, en las que se generan diversas actividades y se encuentran en una situación altamente competitiva, por ende, se exige un mayor potencial para la obtención de buenos resultados.

En las PYMES, al contar con un número reducido de personas, la presión, el control y las relaciones formales e informales presentan características diferenciales con respecto a las existentes en las grandes empresas; ya que el entorno juega un papel muy importante en el desenvolvimiento de las personas y el desarrollo de su trabajo.

Por tal motivo, se crea la necesidad de efectuar la presente investigación tiene como objetivo principal presentar los resultados de un estudio sobre los niveles de satisfacción laboral y burnout en una empresa mediana en la ciudad de Guayaquil, la cual permitirá conocer las condiciones de la satisfacción y los niveles de estrés laboral propios de ese tipo de negocios.

La realización de este tipo de estudios va a beneficiar no solo para los trabajadores sino para todo el conjunto de la organización en general. Desde los propietarios, la gerencia, niveles de jefatura hasta subordinados de primera línea se deben considerar como beneficiarios al llevar a cabo este tipo de investigaciones dentro de la empresa. Así como también los clientes externos deben considerarse como beneficiarios indirectos al aplicarse este tipo de estudios dentro de las compañías.

Estudios internos sobre satisfacción laboral y burnout no solo pretender mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores, sino que adicionalmente los gerentes o propietarios han entendido que los problemas derivados de estos dos aspectos pueden llegar a ser perjudiciales para empresa, pudiendo repercutir en niveles de productividad, eficiencia, servicio al cliente, etc., por lo que es preferible detectar problemas a tiempo y poder aplicar soluciones tempranas a enfrentarse a una problemática mucho más fuerte y recién ahí tomar medidas correctivas.

Preguntas de la investigación

- ✓ ¿Existen manifestaciones de estrés laboral por parte de los empleados de la empresa objeto de estudio?

- ✓ ¿Se ha aplicado algún tipo de encuesta para medir niveles de estrés en la empresa anteriormente?
- ✓ ¿Qué nivel de estrés poseen los empleados administrativos de la empresa estudiada?
- ✓ ¿Los empleados de la empresa objeto de estudio tienen conocimiento acerca del término burnout, sus causas y efectos?
- ✓ ¿Cuáles son las determinantes de la satisfacción laboral en la empresa objeto de estudio?

Hipótesis

Hi

Los empleados de la pyme comercial objeto de estudio padecen burnout e insatisfacción laboral.

Ho

Los empleados de la pyme comercial objeto de estudio no padecen burnout e insatisfacción laboral.

Objetivo General

- ✓ Evaluar el nivel de satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los empleados que trabajan en la pyme comercial.

Objetivos específicos

- ✓ Diagnosticar los principales factores que generan alto nivel de estrés laboral en empleados de pymes comerciales y sus consecuencias.
- ✓ Determinar mediante un análisis estadístico si los empleados de la pyme comercial padecen síndrome de burnout en sus tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Definir los elementos que causan insatisfacción laboral a los empleados de la pyme comercial.

- ✓ Diseñar un plan de acción para mejorar las condiciones laborales de acuerdo a los resultados obtenidos y de la misma manera sugerir medidas para prevenir y combatir la presencia de síntomas de burnout en los empleados.

MARCO TEÓRICO

Síndrome de Burnout

El término inglés burn-out traducido al idioma español significa “estar quemado” y gracias a esta traducción se asocia al burnout con el desgaste profesional y agotamiento mental que sufren los empleados debido al gran volumen de carga laboral, responsabilidades y expectativas no realizadas.

La expresión burnout apareció en los años 70's. Desde ésta década comenzaron las investigaciones para conocer los síntomas, causas y consecuencias relacionadas a este síndrome. En los inicios el burnout hacía referencia a los problemas de cansancio y fatiga profesional que padecían los empleados del área de la salud y la educación, sin embargo en la actualidad se han realizado nuevos estudios que demuestran que todos los trabajadores sin importar cuál sea su ocupación o profesión son susceptibles a sufrir este síndrome por la desmotivación y la pérdida de entusiasmo al ejecutar sus funciones.

En 1974 Herbert Freudenberger incorporó el término burnout al campo de la psicología laboral. El autor lo describe y define por primera vez a este síndrome de carácter clínico como "El percibir el fracaso y una experiencia extenuante que

se origina de una sobrecarga por solicitud de energía, fuerza espiritual y recursos personales del trabajador.". Esencialmente esto explica el deterioro en la atención profesional enfatizando el área educacional, social, y sanitaria. El autor antes mencionado logró esta definición gracias al estudio realizado a los integrantes de un equipo de voluntariado en una clínica de drogadictos en Nueva York, en donde observaba cómo muchos de sus compañeros al cabo de un tiempo determinado presentaban pérdida de energía, ansiedad, desmotivación, e inclusive llegaban a tener depresión.

En 1976 las investigadoras Cristina Maslach y Susan Jackson concluyeron que son las excesivas demandas emocionales internas y externas imposibles de satisfacer lo que produce una sensación y vivencia de fracaso. Y esto solo podía desarrollarse en profesiones de ayuda, por ejemplo: educadores y servidores públicos y definen el síndrome como "fatiga emocional, falta de personalización y un bajo nivel de realización personal, que puede incidir tanto entre los trabajadores como en la sociedad"

Pines & Aronson (1988) Citado Por Pérez (2012) indican que en 1988 Pines y Aronson elaboraron una definición más amplia y no restringida solo a profesiones de ayuda como las anteriores de Freudenberger y Maslach. Expresan que el burnout "Es el estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones con demandas emocionales". Con esto incluyen otros ámbitos laborales como pueden ser puestos directivos, trabajo comercial, político, etc. Pines & Aronson (1988) Citado Por Pérez (2012) resalta lo vital que es prevenir las relaciones interpersonales para garantizar la calidad en el trabajo, así mismo la supervisión y la oportunidad de aprender y desarrollarse de forma continua académicamente.

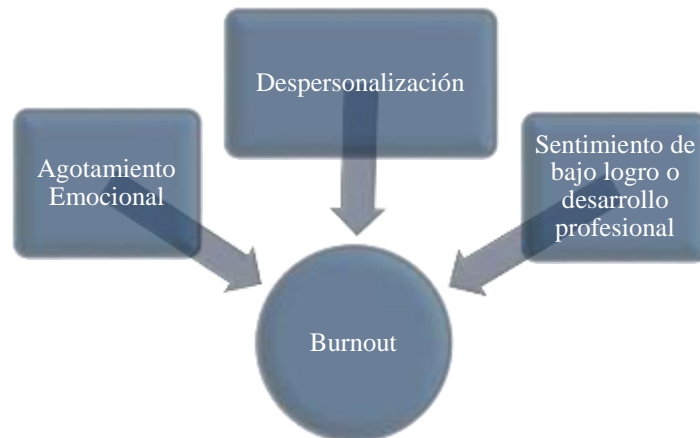
A lo largo de la historia, varios investigadores han aportado a la teoría de burnout, por ejemplo Chernis (1980) Citado Por Maicon (2010) consideran al burnout como un proceso en donde la conducta y actitudes tienden a cambiar de manera negativa como resultado del estrés.

Otro autor como Burke (1987) Citado Por (Mecca, Cichello, & Gaitán, 2017) definió al burnout como un procedimiento de adaptación de las situaciones producidas por el estrés laboral, el cual se caracteriza por el desgaste, desorientación profesional, sentimientos de culpa, frialdad, falta de éxito profesional, aislamiento o distanciamiento emocional.

Leiter (1992) Citado Por (Martínez A. , 2010) por el contrario resume al burnout como una crisis de autoeficacia. Y para terminar Moreno & Oliver (1993) Citado Por (Martínez A. , 2010) afirman que el burnout es consecuencia del aguanate incorrecto de donde labora que se ligan con las preocupaciones.

Al revisar los argumentos de los autores arriba citados, podemos observar que todos guardan relación y mantienen una conexión; tal vez algunos enfatizan profesiones, sensaciones o periodos de tiempo pero dejan claro que el síndrome de burnout no debe confundirse con estrés proporcionado por condiciones propias del trabajo y que suelen ser transitorias, sino más bien es el resultado a esos niveles de estrés crónicos a los que están sometidos los empleados. Para el desarrollo de este estudio se ha escogido la teoría presentada por Maslach & Jackson (1981) Citado Por (Olivares, 2016) en donde definen al burnout como un síndrome tridimensional el que se identifica por medio de una reducción en la realización personal, la fatiga emocional y la despersonalización, pues se aplicará el instrumento desarrollado por estas investigadoras para analizar el síndrome burnout en la empresa objeto de estudio.

Figura 1 Dimensiones Síndrome de Burnout



Elaborado por: Su Autora.

El **agotamiento emocional** engloba el cansancio, agobio, debilidad y fatiga física que siente el sujeto, acompañado de la pérdida de sensibilidad o recursos emocionales. El trabajador desarrolla sentimientos de estar exhausto y siente impotencia. Se puede resumir que el agotamiento emocional engloba dos aspectos: el primero: la sensación de sobre esfuerzo físico y el segundo: la disminución o pérdida de recursos emocionales propios de cada individuo.

La **despersonalización** es la actitud negativa, ejemplo: insensibilidad, irritabilidad y/o cinismo, que desarrolla el empleado con las personas “beneficiarias” del servicio. Estas personas pueden ser compañeros de trabajo, jefes inmediatos, clientes, pacientes, estudiantes, etc. La actitud negativa envuelve un trato frío y distante hacia los demás, muchas veces acompañado de malos modales, trato despectivo, pérdida de la motivación, etc.

El **sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal** sucede cuando el empleado se autoevalúa de una manera negativa y destructiva,

reprochándose el no haber alcanzado objetivos trazados desencadenando baja autoestima a nivel profesional y personal. Esta sensación de no alcanzar logros origina en el trabajador un sentimiento de desilusión y fracaso, ya no hay expectativas en el trabajo, existe insatisfacción, dando como consecuencia la evasión del trabajo, impuntualidad y en algunas ocasiones hasta el abandono del puesto.

Síntomas de burnout

Los síntomas encontrados en distintos estudios Maslach & Pine (1997) Citado Por (Matiang, Ndiku, & Role, 2016) se pueden agrupar en cuatro áreas:

Tabla 1 . Síntomas del Síndrome de Burnout

Psicosomáticos	Conductuales	Emocionales	Defensivos
Cefaleas frecuentes	Conducta violenta (ira, agresividad)	Distanciamiento afectivo	Negación de las emociones
Fatiga crónica	Imposibilidad para relajarse	Impaciencia	Ironía
Hiposalivación	Problemas familiares	Irritabilidad	
Alteraciones del sueño (pesadillas, insomnio)	Aumento en el consumo de café, tabaco, alcohol, sedante, tranquilizante.	Baja autoestima	
Alteraciones gastrointestinales (náuseas, vómitos, diarreas, colitis, desorden alimenticio)		Ansiedad	
Pérdida de peso		Mal humor	
Palpitaciones		Falta de concentración	
Hipertensión		Desmotivación	
Taquicardia		Depresión	
Alteraciones en el ciclo menstrual		Nerviosismo	
Dolores musculares (espalda y cuello)			

Fuente: Tomado de Maslach & Pine (2016)

Psicosomáticos

Puede desarrollar una serie de reacciones en el cuerpo, alterando el sistema nervioso, digestivo, respiratorio, cardiovascular, etc.

Conductuales

Puede afectar de modo significativo el comportamiento del empleado.

Emocionales

Altera de modo significativo la forma en que el empleado reacciona emocionalmente en relación a su entorno, modificando de esta manera el estado de ánimo.

Defensivos

Incluye principalmente la negación de las emociones, esfuerzo por no exteriorizar sentimientos e ironía. Existen estudios que señalan que el SQT es de carácter contagioso por lo que la organización también puede verse afectada negativamente en un corto periodo de tiempo, por ejemplo verse envuelta en un desánimo generalizado, sobre todo cuando no existe la comprensión necesaria para tratar el problema.

Entre algunas consecuencias para la organización se pueden enlistar:

- ✓ Infracción de normas por parte de los empleados.
- ✓ Disminución de rendimiento.
- ✓ Pérdida de calidad del servicio
- ✓ Absentismo
- ✓ Accidentes laborales.

Etapas del burnout

Se han identificado 3 etapas que atraviesan los individuos antes de sufrir por completo el síndrome de burnout. En 1975 fueron identificadas por Hans Selye y afianzadas en 1988 por Golembieswski y Munzenrider. La duración de las distintas fases dependerá de muchos factores, entre ellos, la resistencia al estrés propia de cada individuo.

Fase de reacción o alarma

Esta etapa inicial generalmente es de corta duración. El empleado posee a una visión más clara de su trabajo y de su entorno y concluye que sus expectativas eran poco realistas. Se desarrolla debido a que la demanda laboral excede a los recursos materiales y humanos, sobre todo a las capacidades profesionales del individuo, generando así una situación de estrés.

Fase de resistencia

Si los factores externos que han originado la fase previa de estrés se prolongan en el tiempo, entonces el individuo comienza a presentar resistencia activa frente a dicho estrés para de esta manera evitar el agotamiento. En esta etapa pareciera que el cuerpo se “normaliza” y los síntomas iniciales tienden a ser cada vez menores pensando que la situación está “bajo control” pero no es así. El individuo se esfuerza por controlar la situación y consume mayor cantidad de recursos que provocan finalmente el agotamiento crónico. La fase de resistencia es muy variable ya que depende del organismo de cada persona y factores biológicos y psicosociales para hacerle frente.

Fase de agotamiento

El mayor cambio que se produce es el cambio de actitud y conducta. El individuo reacciona de manera violenta como mecanismo de defensa por las tensiones que experimenta. Es una fase de agotamiento físico y mental en donde el organismo del trabajador ya no puede seguir soportando los niveles de estrés al que se encuentra sometido y se tiene como consecuencias problemas a la salud.

En esta etapa final en donde el síndrome se encuentra desarrollado totalmente predomina las características de ansiedad y desesperación por sentirse desorientado fracasado y con temor hacia el futuro. El trabajador se siente abrumado, pierde su autoestima y su autoconfianza hasta llegar a un estado de depresión. Puede durar varios años hasta que la persona logre una verdadera rehabilitación.

Modalidades del burnout

En cuanto a las modalidades, surgen 2 de acuerdo a la ambigüedad del concepto:

Burnout activo: que se caracteriza por el mantenimiento de una conducta asertiva. Se relaciona con los factores organizacionales o elementos externos a la profesión.

Burnout pasivo: donde destacan los sentimientos de retirada y apatía.

Diferencias entre burnout y estrés

El Observatorio Permanente de Riesgos Sociales asegura que si bien es cierto el Síndrome de Quemarse en el trabajo SQT puede asemejarse al SFC

(Síndrome de Fatiga Crónica, guarda relación con demandas inadecuadas de trabajo, pero tiene un diagnóstico referencial). Considerar al SQT como respuesta de estrés crónico no significa confundir este síndrome con el estrés. EL burnout es el resultado de la repetición de la presión emocional, mientras que el tedio o estrés sería la consecuencia de una presión crónica a nivel físico emocional y mental. Es por tanto más amplio y se determina cuando la persona tiene un vacío emocional, actitud negativa hacia lo que le rodea, como el trabajo, ambiente e incluso sentimiento de depresión.

Tabla 2 Diferencias entre estrés y burnout

Estrés	Burnout
Sobre implicación en los problemas	Escaza implicación
Hiperactividad emocional	Desgaste emocional
Daño fisiológico es el fundamento principal	El daño emocional es el fundamento principal
Fatiga o falta de energía física	El agotamiento afecta a la motivación y energía física
La depresión se produce como reacción a preservar las energías físicas	La depresión es como una pérdida de ideales
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas (estrés)	Solo tiene efectos negativos

Fuente: Tomado de Observatorio de Riesgos Psicosociales (2014).

Factores socio demográficos del síndrome de burnout

Adicional a lo señalado sobre el tipo de organizaciones en las cuales es más propicia la presencia del burnout, es importante considerar otros tipos de factores que pueden incidir directamente en la aparición de este síndrome y éstos pueden ser las variables sociodemográficas, tales como: edad, género, estado civil y antigüedad en el puesto de trabajo.

Edad

No existen estudios que definan de manera concluyente una edad específica para experimentar burnout, sobre todo porque las personas son diferentes y presentan distintos grados de vulnerabilidad en diferentes etapas de su vida. Por ejemplo existen algunos estudios en donde se han dado resultados de burnout en personas de corta edad profesional debido a la inestabilidad laboral cuando las personas recién ingresan al mercado laboral.

Pero así mismo otros estudios revelan que la edad común para mostrar síntomas de agotamiento emocional es a partir de los 40 años, principalmente asociado con factores como baja realización personal y laboral y despersonalización (Observatorio de Riesgos Psicosociales, 2014).

Género

Si la variable de la edad aún no tiene estudios concluyentes, más aun el género. No existen estudios que concluyan afirmando que son las mujeres o los hombres los que presentan mayor síndrome de burnout pero se asocia la doble carga de trabajo: laboral y familiar a la mujer por lo que muchas veces se asocia una mayor presencia de SQT en el género femenino.

Estado Civil

Al igual que las variables anteriores, no existen investigaciones concluyentes en donde afirmen si las personas solteras o casadas sean las que experimenten el agotamiento emocional. Se han encontrado rastros que determinan que por lo general las personas solteras tienden a sufrir mayor

cansancio emocional, mayor despersonalización y menor realización emocional, que las personas que tienen compromisos o mantienen una relación estable.

Antigüedad en el cargo

Tampoco hay un acuerdo unánime en las investigaciones realizadas, pero tal parece que las personas solteras tienen mayor cansancio emocional, menor realización personal y mayor despersonalización, que aquellas otras que o bien están casadas o conviven con parejas estables.

Medidas de intervención frente al burnout

En la actualidad existen técnicas y estrategias para el manejo del estrés, basados en diferentes conocimientos y métodos. Pues, gran parte de estos programas tienen como finalidad que los trabajadores sientan la importancia de prevenir los factores que representan el riesgo, si como los aspectos físicos tales como organización del tiempo, afrontamiento, reestructuración cognitiva y estilos de vida.

Dentro de los primeros planteamientos se dieron a conocer los modelos como los siguientes pasos descubiertos por Paine (1982) Citado Por (Martínez A. , 2010), quien determinó los cuatro siguientes:

- 1) Reconocer el Burnout.
- 2) Evitarlo por medio del afrontamiento e información.
- 3) Buscar la forma de moderarlo para invertir o reducir los procedimientos que conllevan al desarrollo del síndrome.

4) Restituir, esto significa, implementar un tratamiento para los colaboradores que han sido diagnosticados.

Ramos (1999) Citado por (Fernández, 2014) planteó diversas estrategias de intervención en personas ya diagnosticadas, que en resumen son:

- ✓ Alterar los procedimientos cognitivos de autoevaluación para profesionales.
- ✓ Fomentar estrategias de tipo cognitivo-conductual para eliminar o neutralizar los efectos del burnout.
- ✓ Fomentar estrategias para el desarrollo de las habilidades sociales, asertivas y de comunicación interpersonal.
- ✓ Reforzar las redes que brindan apoyo social.
- ✓ Reducir o eliminar los estresores organizacionales.

Individual, fortalecimiento de la persona para el afrontamiento al estrés laboral.

Garden (1991) Citado Por (Llanque, 2014), confiere a las características de personalidad un papel esencial en instauración del síndrome, y en su mantenimiento. Por ello defiende que la intervención debe centrarse en la persona afectada, desde un modelo clínico, primero identificando los procesos no conscientes subyacentes al síndrome, y después desarrollando e intervenciones terapéuticas centradas en esos procesos.

Freddy & Hobfoll (1994) Citado Por (Chen, Westman, & Hobfoll, 2015), parten de la base de que el burnout y el estrés laboral están afectados o asociados por las mismas variables antecedentes, y que además provocan consecuencias

muy similares. Desde esta posición, defienden la aplicación de técnicas de intervención individual (de corte fisiológico, conductual y cognitivo) en el tratamiento del burnout, ya que éstas estrategias de afrontamiento se han mostrado empíricamente eficaces en el abordaje de los trastornos de estrés y ansiedad.

Las estrategias referidas en base a este punto de vista son: el aumento de la competencia profesional de forma continuada, organización personal, rediseño de la ejecución, organización del ocio y tiempo libre, es decir tiempo para la distracción laboral, ejercicios, deportes, relajación, hobbies y tomar descansos o también llamadas pausas activas en el trabajo, uso eficaz del tiempo, plantear objetivos reales y alcanzables, habilidades de comunicación.

Interpersonal, vinculado con la formación en habilidades sociales y desarrollo del apoyo social en el contexto laboral.

Rubio (2003) Citado por (Díaz I. , 2012) señala que la falta de apoyo social es un determinante de la aparición de consecuencias psicológicas desagradables en los profesionales de la educación tales como: la tensión, el agotamiento, la ansiedad y la frustración.

Rodríguez y Van de Velde (2005) Citado Por (Rodríguez, 2015), el trabajo en equipo y los equipos multidisciplinares contribuyen a disipar las actitudes negativas, y el desarrollo con plena interactividad, además de una mejor comprensión de los problemas de los trabajadores, facilitando el apoyo social en el ámbito laboral y atendiendo las reglas de las reuniones eficaces. Monte & Peiró (1999) Citado por (Hernández, Terán, Navarrete, & León, 2011), describen entre las estrategias principales para la prevención del burnout los programas de socialización.

Organizacional, en referencia a la eliminación o disminución de estresores en el trabajo.

Maslach (1982) Citado Por (Martínez A. , 2010), señala que la dirección de las organizaciones debe rediseñar la realización de las tareas, mejorar la supervisión, mejorar redes de comunicación organizacional, debe facilitar y promover las reuniones multidisciplinarias periódicas, la formación de grupos de trabajo y aumentar las responsabilidades así como participar en la toma de decisiones, y en general mejorar las condiciones de trabajo.

Peiró (1992) Citado Por (Machado, Estévez, Leal, Granados, & López, 2011), señala que las estrategias individuales para el tratamiento del burnout en muchas ocasiones son ineficaces o solo tienen una función paliativa, por lo que considera necesario llevar a cabo intervenciones amplias desde las organizaciones para prevenir y tratar el estrés laboral y el burnout.

Parkes (2001) Citado por (Zamora, 2012), señala que es candoroso y éticamente discutible, que los trabajadores sean sometidos a programas de esparcimiento contra el estrés, en tanto que la empresa se encuentre en condiciones inapropiadas o mantiene demandas excesivas

Satisfacción Laboral

Existen muchas hipótesis sobre el tema de la satisfacción laboral, por ejemplo se encuentran:

Robbins (2004) define a la satisfacción laboral como una mala actitud que tiene un trabajador hacia las funciones que debe realizar en la organización, ya que si tuviese una actitud positiva, son resultados de la satisfacción laboral. Sin embargo más adelante Quezada (2000) Citado Por (Amorós, 2008) identificó que

las personas actúan por diferentes motivaciones y si sabemos cuáles son y se asignan tareas en función a estas, aprovecharemos mejor los potenciales del personal en las compañías y aumentaremos su productividad.

La satisfacción laboral también es conocido como un estado emocional positivo que se produce bajo la apreciación subjetivas de diferentes situaciones vividas por las personas, según Locke (1984) Citado Por (Fernández D. , 2011) al mismo tiempo que define nueve dimensiones:

1. La **satisfacción con el trabajo**, integrando la atracción intrínseca al trabajo, la variedad del trabajo, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.
2. La **satisfacción con el sueldo**, que considera la componente cuantitativa de la remuneración y la forma cómo es distribuida por los empleados (equidad).
3. La **satisfacción con las promociones**, incluyendo las oportunidades de formación y otros aspectos de base que dan soporte a la promoción.
4. La **satisfacción con el reconocimiento**, comprendiendo elogios o críticas al trabajo realizado.
5. La **satisfacción con los beneficios**, como: las pensiones, la seguridad y las vacaciones.
6. La **satisfacción con el jefe**, que incluye el estilo de liderazgo o las capacidades técnicas y administrativas así como, cualidades al nivel de relación interpersonal.

7. La **satisfacción con los colegas de trabajo**, caracterizada por las competencias de los colegas, el apoyo que ellos prestan, la amistad que manifiestan.
8. La **satisfacción con las condiciones de trabajo**, como por ejemplo, el horario, los periodos de descanso, el lugar de trabajo y los aspectos económicos.
9. La **satisfacción con la organización y con la dirección**, destacándose las políticas de beneficios y salarios.

Teorías de la satisfacción en el trabajo y de la motivación del trabajador

Existen dos teorías que han contribuido de manera significativa en el desarrollo de los modelos de satisfacción en el trabajo, las mismas que pretenden explicar la satisfacción laboral y éstas son:

La teoría de los dos factores: motivación-higiene de Herzberg.

Esta teoría señala que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera distinta.

Tabla 3 Descripción de los factores según Herzberg

Factores Higiénicos	Factores motivadores
Normas y procedimientos	Logro
Salario, sueldo	Reconocimiento
Supervisión	Gusto por el trabajo
Relación con el jefe inmediato	Trabajo en sí mismo
Condiciones físicas	Responsabilidad
Tiempo libre	Promoción, ascensos

Seguridad en el empleo	Desarrollo personal, crecimiento
Relaciones con los compañeros	
Relación con los subordinados	
Políticas de la compañía	
Vida privada	
Estatus	

Fuente: Tomado de Chiang, Salazar y Núñez (2007)

La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad. La segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactorios, los cuales no son muy fuertes como motivadores pero producen insatisfacción en el empleo, y se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social.

La Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Abraham Maslow

Dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades:

- ✓ **Fisiológicas:** incluye el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas.
- ✓ **Seguridad:** incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional.
- ✓ **Social:** incluye el afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
- ✓ **Estima:** incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención.

- ✓ **Autorrealización:** el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

Variables determinantes de la satisfacción laboral

Chiang, Méndez, Sánchez (2010) afirma que la investigación empírica en el ámbito de la satisfacción laboral ha identificado diversas variables antecedentes de la misma. Así, por un lado, cabe señalar la existencia de diversos antecedentes de carácter situacional en términos de políticas organizacionales, derivados de los estilos de supervisión, o de las propias características del puesto de trabajo.

Por otro lado existe otro tipo de antecedentes más directamente relacionados con variables de carácter personal que pueden explicar diferencias en la satisfacción laboral incluso en contextos o situaciones laborales similares. Tratando de estructurar y sistematizar la enorme diversidad de estudios y enfoques diferentes que los investigadores han intentado para describir los factores determinantes de la satisfacción laboral, se agrupan en dos categorías:

MARCO CONCEPTUAL

Variables derivadas del puesto de trabajo

Son aquellos aspectos y circunstancias que están vinculadas objetivamente al puesto de trabajo. Así como también aquellas que guardan una estrecha relación con factores y peculiaridades propios de la empresa, por ejemplo: el tamaño de la misma, su estructura jerárquica, el proceso en la toma de decisiones, los estilos de dirección, la solución de conflictos y su nivel de formalización y

complejidad. Por último suelen incluirse un conjunto de factores que estén relacionados con el reconocimiento del empleado por parte de la empresa; y que hacen referencia a la posibilidades reales de promoción del trabajador.

Variables derivadas del propio trabajador.

No es posible explicar la satisfacción laboral solo basándose en factores situacionales, es también importante estudiar las variables que se derivan de cada individuo; tales como: personalidad, capacidad intelectual, experiencias afectivas y creencias laborales, la edad.

Motivación

Procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo por conseguir una meta Robbins (2004).

Clima Laboral

El clima laboral es la apreciación que se comparten con los integrantes de una organización con respecto al trabajo, relaciones interpersonales y ambiente físico que tienen lugar en torno a él y las regulaciones formales que afectan a dicho trabajo Rodríguez Citado por (García & Ibarra, 2012).

Productividad

Es la relación que existe entre los insumos y los productos de un sistema productivo, a menudo es conveniente medir esta relación como el cociente de la producción entre los insumos. 'Mayor producción, mismos insumos, la

productividad mejora’ o también se tiene que ‘Menor número de insumos para misma producción, productividad mejora Schroeder (2014)’”.

Pymes

Las empresas en el Ecuador, de acuerdo al capital, cantidad de colaboradores, volumen de producción y niveles de ingresos; tienen su clasificación por tamaño (INEC, 2011) (Asociación Americana de Integración, 2010). Las cuales están legalmente establecidas por la SuperIntendencia de Compañías, tiene la clasificación de las PYMES basada en la normativa comunitaria de la Comunidad Andina – CAN- Según el Servicio de Rentas Internas (S.R.I) (2017) de nuestro país se conoce como PYMES al conjunto de pequeñas y medianas empresas que de acuerdo a su volumen de ventas, capital social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción o activos presentan características propias de este tipo de entidades económicas. Por lo general en nuestro país las pequeñas y medianas empresas que se han formado realizan diferentes tipos de actividades económicas entre las que destacamos las siguientes:

- ✓ Comercio al por mayor y al por menor.
- ✓ Agricultura, silvicultura y pesca.
- ✓ Industrias manufactureras.
- ✓ Construcción.
- ✓ Transporte, almacenamiento, y comunicaciones.
- ✓ Bienes inmuebles y servicios prestados a las empresas.
- ✓ Servicios comunales, sociales y personales.

Importancia de las PYMES

Las PYMES en nuestro país se encuentran en particular en la producción de bienes y servicios, siendo la base del desarrollo social del país; produciendo, demandando y comprando productos o añadiendo valor agregado, por lo que se constituyen en un actor fundamental en la generación de riqueza y empleo.

CAPITULO II

MARCO LEGAL

Conforme a lo expuesto en el Reglamento De Seguridad Y Salud De Los Trabajadores (2012)

OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LOS TRABAJADORES

Art. 3.- Los empleadores del sector de la construcción, para la aplicación efectiva de la seguridad y salud en el trabajo deberán:

- a) Formular y poner en práctica la política empresarial y hacerla conocer a todo el personal. Prever los objetivos, recursos, responsables y programas en materia de seguridad y salud en el trabajo, al interior de las obras;
- b) Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas.

En el **Art. 9.-** “Los trabajadores serán informados sobre los riesgos laborales vinculados a las actividades que realizan en sus puestos de trabajo y la forma de prevenirlos” (2012)

Según el Reglamento, las empresas se ven obligadas a tener una planificación efectiva que sea dirigida para la salud y seguridad de los trabajadores, por lo tanto, estas deben evaluar los riesgos que corren los empleados en cada actividad, y evitar la sobrecarga laboral, para no ocasionar enfermedades psicosociales que pueden llevar a la muerte del colaborador.

Pues, el prevenir los riesgos laborales debe ser uno de los pilares esenciales en la organización, porque se debe cuidar el capital humano, considerado el más valioso, garantizando el buen funcionamiento de la empresa, así como la salud y calidad del trabajo ejecutado por quienes conforman misma.

MARCO REFERENCIAL

Desde los inicios de las primeras investigaciones acerca del Burnout en el año 1974 hasta principios de la primera década del siglo XXI, investigadores de diferentes países han estudiado este síndrome y su impacto en los trabajadores, en el desempeño de sus actividades diarias y en la relación laboral con otros compañeros y su entorno en general. Estas investigaciones se orientan, en su mayoría, al campo de trabajos asistenciales pero a medida transcurre el tiempo, van apareciendo nuevas investigaciones en donde se abarcan muchos más aspectos para profundizar las causas y consecuencias.

En el resumen del **APENDICE 2** se enlistan algunos autores con los principales hallazgos obtenidos en sus investigaciones.

La prevalencia de este síndrome en países desarrollados ha sido ampliamente estudiada, no así en países de América latina. En un estudio que incluyó a 11 países Europeos y Turquía, determinó que el 43.0% de los encuestados presentaban niveles altos de agotamiento emocional, un 35.0% con despersonalización y un 32.0% con baja realización personal y/o profesional, concluyendo que este fenómeno es un problema común en Europa Soler (2008).

Por ejemplo, en España el síndrome se detecta con una frecuencia que va de 11.1% al 91.8%; en centro, Sudamérica y Cuba, del 7.7% al 79.7%, y en México, desde el 12.8% al 50.5%. Igualmente Aranda C. et al Aranda (2005) Citado por (Rojas, Hernández, & Méndez, 2014), encuentran una prevalencia del síndrome de burnout en médicos de familia de 41.8%, para la dimensión de agotamiento emocional un 31.2%, para despersonalización 8.6% y para baja realización personal y/o profesional un 14.3%, considerando estas prevalencias no tan altas como en otros estudios.

El estudio de Esteva M. et al Esteva (2012), en el cual estimaron la prevalencia del síndrome de burnout y de morbilidad psiquiátrica en una cohorte de 261 médicos y pediatras de atención primaria del área de Mallorca, determinaron que el 53.0% y el 47.1% presentaron altos niveles tanto de agotamiento emocional como de despersonalización respectivamente; y un 33.0% presentaron niveles bajos de baja realización personal y/o profesional.

No se encontraron diferencias significativas entre las variables género, estado civil, situación laboral, tipo de centro de trabajo, edad y años de trabajo con las tres subescalas o dimensiones de burnout. Además, encontraron que los médicos con alto grado de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal presentan menores puntuaciones en la escala de satisfacción laboral, siendo los factores que contribuyeron menos a la satisfacción en su orden: la presión en el trabajo, la adecuación en la tarea y el control/independencia en el trabajo.

En la Tabla N° 4 se muestra lo reportado por Garcés de los Fayos E. (Garcés de Los Fayos Ruiz) quien presenta prevalencias de este síndrome que oscilan entre un 12% y un 50% en diferentes profesiones.

Tabla 4 Estudios y niveles del síndrome de burnout

Estudio	Resultado
Kyriacou (1980)	25 % en profesores
Pines, Aronson y Kafry (1981)	45% en diversas profesiones
Maslach y Jackson (1982)	20-35% en enfermeras
Henderson (1984)	30 – 40% en médicos
Smith, Birch y Marchant (1984)	12 – 40 % en bibliotecarios
Rosse, Johnson y Crown (1991)	20% en policías y personal sanitario
García Izquierdo (1991)	17% en enfermeras
Jorgesen (1992)	39% en estudiantes de enfermería
Price y Spence (1994)	20% en policías y personal sanitario
Deckard, Meterko y Field (1994)	50% en médicos

Elaborado Por: Su Autora

Actualmente, en Ecuador no existen políticas de prevención contra el burnout y esto seguramente es consecuencia de la falta de información sobre este síndrome y la ausencia de registros y estadísticas reales sobre la presencia del burnout en la vida laboral de los empleados, sean éstos del sector sanitario, educativo y mucho menos del área comercial – administrativa. En nuestro país, el síndrome de burnout aún no es reconocido como riesgo psicosocial, una realidad diferente a la de vecinos países latinoamericanos como Brasil y Colombia que si lo incluyen en las leyes vigentes de los sectores sanitarios.

Aunque no exista una regulación específica para la prevención o reparo de esta enfermedad del trabajo los empresarios deben tener en cuenta que:

- ✓ El SQT es un riesgo profesional que el empleador ha de prevenir obligatoriamente, a través de políticas específicas amparadas en las leyes y normativas vigentes. Y adicionalmente,

- ✓ El SQT genera daños y secuelas en el trabajador que pueden calificarse como “enfermedades del trabajo” y por tanto tienen el tratamiento de accidente laboral.

La satisfacción en el empleo significa básicamente, el conjunto de actitudes ante el trabajo. Se puede describir como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo, y esto compuesto por un grupo de actitudes y sentimientos, en una revista de psicología organizacional Gamboa (2010) dice que para esta rama de las ciencias sociales, el estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo, se denomina: satisfacción laboral. Gamboa en su artículo referencia otros autores donde indica tres elementos que están contenidos en esta definición:

- ✓ La referencia al constructo de satisfacción laboral como un estado emocional implica que contiene un componente afectivo.
- ✓ La referencia acerca de que es un proceso resultante implica que hay un componente cognitivo o evaluativo en el constructo.
- ✓ El enfocar el constructo en el trabajo y sus experiencias y diferenciarlo de otras formas de satisfacción.

Con referencia a los tres elementos que plantea gamboa, el constructo es la percepción del trabajo reflejada en la satisfacción laboral, o también se puede explicar cómo una actitud tomada frente al trabajo, que se comporta como una variable, la cual es medible, cuantificable, sujeto de análisis, en el que las empresas la monitorean el nivel de esta variable en las personas que laboran en la organización.

De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo con el desarrollo personal y profesional, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.

En la actualidad, una de las empresas que lidera el mercado laboral en cuanto condiciones que la empresa que le brinda a sus colaboradores es Disney World, ya que en esta empresa, se basa en varios pilares para el mantenimiento de un plan continuo para el cliente interno (como su lema : trata a los empleados como clientes). Algunos de los pilares que usan para lograr resultados óptimos requieren de reclutar y entrenar a los mejores empleados, construir compromiso y entusiasmo a través de una comunicación clara y constante, crear programas de reconocimiento transaccionales y no transaccionales y reforzar todo esto en una cultura de excelencia que parte siempre del principio de que primero son las personas.

“Hay que tener en cuenta a la gente con la que trabajas todos los días” dice Walt Kurlin, un facilitador de los programas de formación de ejecutivos de Disney “Ellos son el cliente interno, como trato a mis clientes y como trato a mis empleados debe ser igual”. La coherencia en este sentido, es lo que hace que la cultura corporativa del “lugar más feliz del mundo” sea una cultura de excelencia lo que de por si cambia la experiencia de sus clientes externos.

Disney, tiene a disposición unos espacios para sus empleados en donde pueden tomar un descanso, hidratarse, alimentarse y hasta entretenerse con mesas de ping-pong, televisores entre otros. El objetivo de tener estos espacios es garantizar el bienestar de los empleados, conscientes de que hay días buenos y otros que quizás puedan no serlo para los empleados. Esto se debe a que son conscientes de que sus trabajadores son personas, y como tales tienen necesidades y emociones, y que requieren de recargar sus energías para tener la mejor disposición y actitud para lograr alta productividad y efectividad. “En resumen, el objetivo de Disney es poner en primer lugar a sus empleados para que así, ellos desarrollen orgullo por su lugar de trabajo y en su propia escala estén primero los clientes” (Santo, 2014).

ANALISIS SITUACIONAL DE LAS PYMES COMERCIALES

Las pymes en la actualidad son un pilar fundamental para la economía del país, incluso es considera como un aporte a la globalización. El desempeño de las pymes fue considera debido a una distorsión del proceso de desarrollo de macro empresas que tuvieron conflictos de crisis, lo que hizo que se valorizaran a las pymes por la flexibilidad en la adaptación a los cambios, potencial de generar empleos y apertura de cambios. Mediante el análisis situacional de las pymes comerciales de la ciudad de Guayaquil, se hace énfasis en el proceso metodológico que se genera por medio de la participación social, información análisis e interpretación de lo que está ocurriendo dentro de las pymes, es decir de la realidad, porque se recopila información para sustentar la problemática.

Análisis PEST

Tabla 5 Análisis PEST

Factores Políticos	Factores Económicos	Factores Sociales	Factores Tecnológicos
<p>*Ideologías y Partidos Políticos que tienden a rebajar impuestos directos y acentuar los indirectos.</p> <p>*Marco exterior cuando una pyme desea convertirse en una multinacional e importar productos electrónicos.</p> <p>*Leyes y normas que favorezcan al consumidor contra acciones de fraude.</p> <p>*Políticas económicas que permitan el crecimiento de las pymes hacia la expansión de las Tics</p>	<p>*Tasa de Empleo, que se genera a causa de las pymes.</p> <p>*Tasa de Interés para Pymes, para su desarrollo o expansión en el mercado.</p> <p>*Inflación, ya que al subir los precios la pymes tendrán efectos positivos.</p>	<p>*La calidad de vida en cuanto a lo laboral, educativo y tramites del sector publico</p> <p>*Aspectos culturales en la elaboración de bienes con materia prima ecuatoriana.</p> <p>*También intervienen las características demográficas, es decir la inmigración, volumen de población, mortalidad, natalidad, etc.</p>	<p>*La Globalización</p> <p>*Capacidad de Comercializar por medio de internet.</p> <p>*Renovación de Maquinarias</p> <p>*Aplicativos Informáticos para el control de procesos</p>

Elaborado Por: Su Autora

Análisis FODA

Tabla 6 FODA

FODA	FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
POSITIVOS	En la actualidad cuentan con una alta tasa de rendimiento	Acceden fácilmente a líneas de créditos
	Por lo General se especializan en un solo producto	Innovación Tecnológica como parte de la participación del mercado
	Tienen Flexibilidad y se Adaptan rápidamente a los cambios	Apoyo por parte del Estado para los proyectos de Emprendimiento
	Impulsan el desarrollo de la economía nacional	Tiene buenas relaciones con sus clientes, personal y proveedores
NEGATIVO	DEBILIDADES	AMENAZAS
	Cantidad otorgada para el financiamiento no es tan alta.	Creación de empresas similares con valor agregado
	No lleva un control adecuado con sus colaboradores	Complicaciones al querer acceder al mercado de capital por su limitación al crecimiento
	Gran cantidad de competidores en el mercado.	Tienden a una mayor autofinanciación
	No cuenta con personal capacitado, por no ofrecer salarios competitivos.	Implementación de Políticas de comercio exterior que desincentivan la inversión y la importación de materias primas

En el Ecuador existen aproximadamente \$15 000 pymes, los cuales generan alrededor de 330 000 puestos de trabajo, por medio de esta cifra se puede subestimar la importancia de las pymes para generar empleo. “Las Pymes son organizaciones que producen ingresos o ventas anuales de entre \$ 100 000 y \$ 1 millón” (Radio Huancavilca, 2017).

Además según informes de Radio Huancavilca (2017) se resalta:

La provincia del Guayas está constituida por el 43% de pequeñas empresas e y el 40% de organizaciones medianas, en tanto que en Pichincha cuenta con el 39% y 40.8%. Si se refiere a la generación de fuentes de empleos mipymes cuentan con un promedio de 14 trabajadores, en donde 17% son eventuales y el 83% son fijos, en cambio las medianas llevan un 85 en promedio, de ellos el 70% son fijos y el 30% eventual.

Las pymes son una fuerza en la economía de un país, pero la globalización y los cambios tecnológicos, suelen ser impedimentos para crecer y afrontar nuevos desafíos con éxitos y garantizar su permanencia en el mercado. Pero cuentas con personas que desarrollan su potencial humano, para lograr ser efectivos, competitivos y mantener su empresa y que su rol sea revalorizado a nivel internacional.

Según Yance, Solís, Burgos y Hermida (2017) indican:

Las Pymes cuentan con poca o ninguna especialización en la administración, normalmente la dirección se encuentra a cargo de una sola

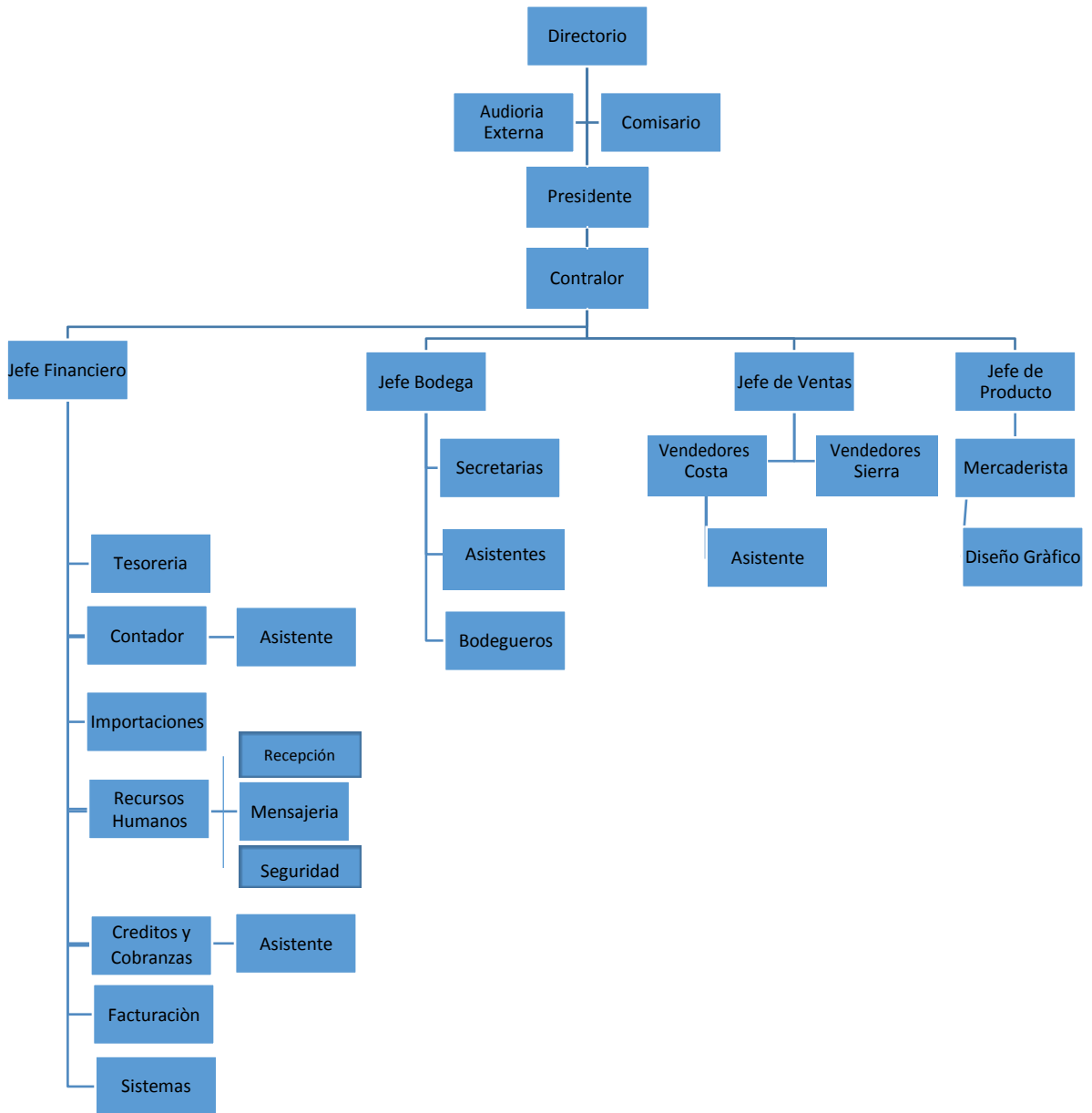
persona, la cual cuenta con muy pocos auxiliares y en la mayor parte de los casos, no están capacitados para llevar a cabo esta función (pág. 3).

Estructura Organizacional

La estructura organizacional de la pyme está conformada por el Gerente General o Directorio en los que se incluye la Junta de Accionistas, también se encuentra el Presidente, El Controlador, La Auditoria Externa y el Comisario. Luego están los Jefes de cada área Financiero, Bodega, Ventas y Producto.

El Gerente General tiene como función tomar las decisiones en base a los informes y/o reportes entregados por los jefes de las diferentes áreas; además cabe recalcar que si será tomado en cuenta dentro de la muestra para la encuesta basada en la satisfacción laboral.

Figura 2 Organigrama



Elaborado por: Su Autora

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Metodología

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, cumplió con el proceso del planteamiento del problema, la definición de variables para llevar a cabo la investigación: satisfacción laboral y burnout en una pyme comercial de la ciudad de Guayaquil, la recolección de datos mediante cuestionarios probados, análisis de los resultados y la propuesta de un plan de acción y mejoras para la empresa objeto del estudio. Se sustentará la propuesta mediante un análisis entre las variables involucradas con el método Spearman, con encuestas ejecutada con la escala de Likert.

Tipo de investigación

De acuerdo a su alcance es de tipo descriptivo porque puntualizará datos obtenidos de herramientas estadísticas y además describe la problemática de la pyme comercial en relación a los niveles de satisfacción laboral y niveles de burnout de los empleados, para luego plantear soluciones factibles e implementar mejores.

Método de Investigación

Debido a su intención cognoscitiva, la investigación es de tipo empírico o aplicado porque se basa en el estudio de un problema real que afecta a una empresa del medio comercial de la ciudad de Guayaquil. Esto con lleva a una serie de procedimientos prácticos, que permiten revelar las características

esenciales y las relaciones fundamentales del objeto de estudio, afable a la contemplación sensorial.

Fuentes de Recolección

Las fuentes de recolección de datos a utilizar serán:

- **Fuente de Datos Primaria:** Encuestas, Cuestionario de Satisfacción Laboral y la Empresa en la que se realiza el estudio, los cuales serán procesados mediante el sistema SPSS V. 24 utilizando el método de Spearman, para determinar la relación entre las variables.
- **Fuente de Datos Secundaria:** Trabajos de investigación, tesinas, artículos, datos de experimentos científicos.

Técnicas de Investigación

Las técnicas de investigación son las actividades que se realizan para recolectar información, para dar soporte del objeto de estudio que se está evaluando. La técnica será tipo cuantitativo y cualitativo, para aquello se pretende utilizar un cuestionario para conocer la Satisfacción Laboral con el modelo de la escala de Likert.

Población y Muestra

La pyme comercial que es objeto de estudio cuenta con un total de 50 empleados los mismos que serán considerados para la presente investigación. Se les aplicará por completo los dos formularios escogidos para esta investigación.

Instrumentos

El Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de J.L. Meliá y J.M. Peirò (1998) presenta un nivel de fiabilidad y validez que puede considerarse apreciable permitiendo la obtención de una medida global de satisfacción y la descripción de cinco factores: satisfacción con la supervisión con el ambiente físico, con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y con la participación. El S20/23 ha sido diseñado para poder obtener una evaluación útil, cómoda, y rica de contenido de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las importantes restricciones motivacionales y temporales a que puede estar expuesto el trabajo del investigador o del consultor en contextos organizacionales.

Para la evaluación del burnout se ha escogido el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), que es el instrumento más utilizado en todo el mundo. Este cuestionario plantea al encuestado una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo. Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%. Está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia las personas de su entorno y su función es medir el desgaste profesional. Estas afirmaciones se valoran en escala de Likert, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, y de esta manera el encuestado expresa con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descrita en los enunciados.

La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados: **agotamiento emocional** está formado por nueve ítems que refieren a la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen

sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo. La subescala de **despersonalización** está formada por 5 ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención; y la subescala de **realización personal** está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo.

Mientras que en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización las puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse. Se deben mantener separadas las puntuaciones de cada subescala y no combinarlas en una puntuación única porque no está claro si las tres pesan de igual manera o en que media lo hace cada una.

La subescala de **agotamiento emocional** valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo. La puntuación máxima es de 54. La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. Cuanto mayor es la puntuación, mayor es el agotamiento emocional y nivel de burnout experimentado por el sujeto.

La subescala de **despersonalización** está formada por cinco ítems que son: 5,10, 11,15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación de esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

La subescala de **realización personal** se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La realización personal está conformada por los ítems 4,7, 9,12, 18,19 y 21. La puntuación máxima es de 48 puntos y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala, mayor es la realización personal, porque en este caso la relación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el empleado.

Se considera que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33, medias entre 34 y 66 y altas entre 67 y 99. Aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de burnout, puntuaciones altas en agotamiento emocional y despersonalización y baja en realización personal definen el síndrome. Aunque también el corte puede establecerse bajo los siguientes criterios: en la subescala de AE puntuaciones arriba de 27 indicarían alto nivel de burnout, intervalo de 19 a 26 indicarían nivel medio de burnout y puntuaciones por debajo de los 19 niveles bajos de burnout. En la escala de despersonalización puntuaciones superiores a diez serían nivel alto de burnout, de seis a nueve nivel intermedio y menor a seis sería indicativo de nivel bajo o muy bajo. Y en la subescala de Realización personal, que funciona en sentido contrario a las anteriores, de 0 a 30 indica baja realización, de 34 a 39 intermedia y superior a 40 sensaciones de logro.

Análisis de los resultados

Los cuestionarios, adicional a las preguntas relevantes para levantar información sobre la satisfacción laboral y burnout también consideraron datos demográficos los mismos que se presentan a continuación.

Características socio-demográficas

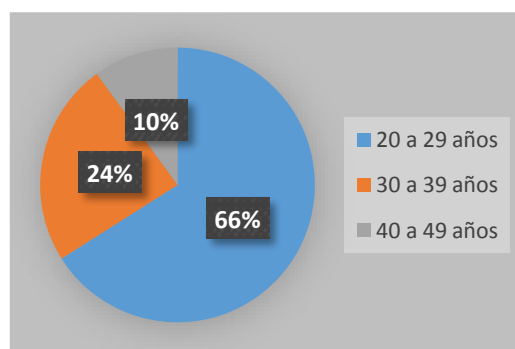
Edad

Tabla 7. Edad de Encuestados

Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
20 a 29 años	33	66%	66%	66%
30 a 39 años	12	24%	24%	90%
40 a 49 años	5	10%	10%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 3 Edad de Encuestados



Fuente: Encuesta aplicada

La muestra está formada mayoritariamente por adultos jóvenes, puesto que el 66% de las personas encuestadas se encuentran en un rango de edad entre 20 y 29 años, luego un 24% representa a trabajadores con edades entre 30 y 39 años y finalmente un 10% está formado por trabajadores que tienen entre 40 y 49 años.

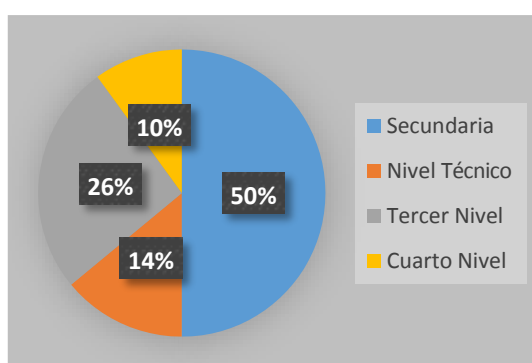
Nivel de Educación

Tabla 8 Educación

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Secundaria	25	50%	50%	50%
Nivel Técnico	7	14%	14%	64%
Tercer Nivel	13	26%	26%	90%
Cuarto Nivel	5	10%	10%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 4 Educación de Encuestados



Fuente: Encuesta aplicada

En cuanto al nivel de educación se refiere, la muestra se divide en dos grandes grupos. El 50% corresponde a trabajadores que solo han terminado la secundaria y un 26% de ellos ha llegado a culminar los estudios universitarios.

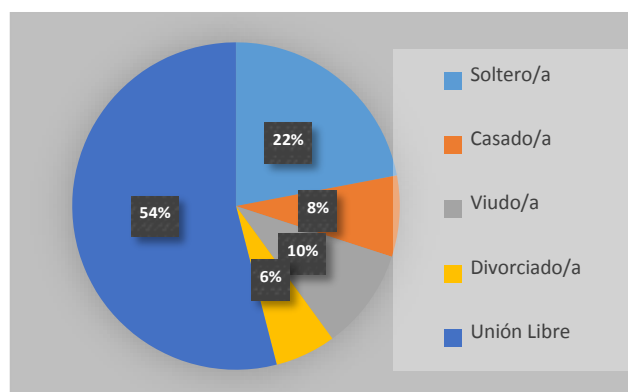
Estado Civil

Tabla 9 Estado Civil

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltero/a	11	22%	22%	22%
Casado/a	4	8%	8%	30%
Viudo/a	5	10%	10%	40%
Divorciado/a	3	6%	6%	46%
Unión Libre	27	54%	54%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 5 Estado Civil



Fuente: Encuesta aplicada

La gran mayoría de las personas encuestadas se encuentran en unión libre con un 54% del total, luego un 22% de trabajadores reveló que permanecen solteros, un 10% se encuentran viudos, un 8% casados, y un 6% de ellos se encuentran divorciados.

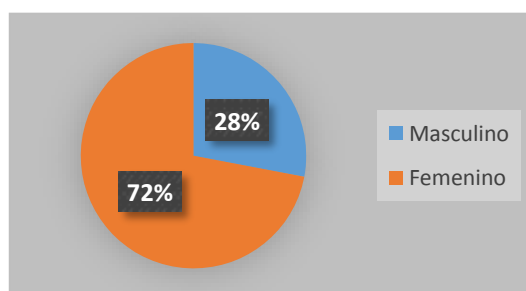
Género o Sexo

Tabla 10 Género

Género	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	14	28%	28%	28%
Femenino	36	72%	72%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 6 Género de Encuestados



Fuente: Encuesta aplicada

El 72% de los trabajadores son de género femenino y 28% masculino.

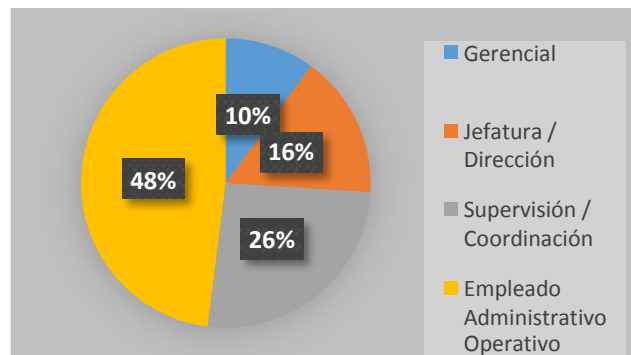
Cargo en la Organización

Tabla 11 Cargo

Cargo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Gerencial	5	10%	10%	10%
Jefatura / Dirección	8	16%	16%	26%
Supervisión / Coordinación	13	26%	26%	52%
Empleado Administrativo Operativo	24	48%	48%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 7 Cargo Organizacional



Fuente: Encuesta aplicada

El 48% de empleados son operativos, un 26% supervisores/coordinadores, un 16% Jefes de área, y por último un 10% que desempeña un cargo Gerencial dentro de la organización.

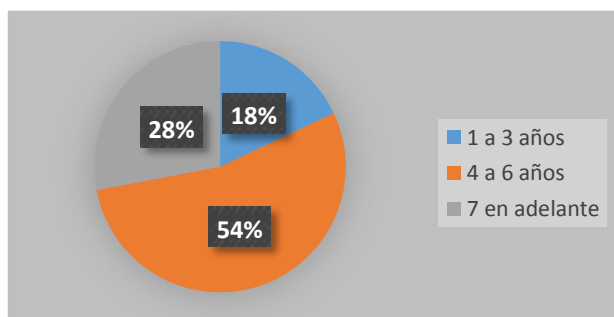
Experiencia en la Organización

Tabla 12 Experiencia

Experiencia	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1 a 3 años	9	18%	18%	18%
4 a 6 años	27	54%	54%	72%
7 en adelante	14	28%	28%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 8 Experiencia Laboral



Fuente: Encuesta aplicada

En relación al nivel de experiencia, el 54% de los empleados llega a cumplir entre cuatro y seis años, luego un 28% posee siete años en experiencia y solo el 18% corresponde a trabajadores que cumplen de uno a tres años.

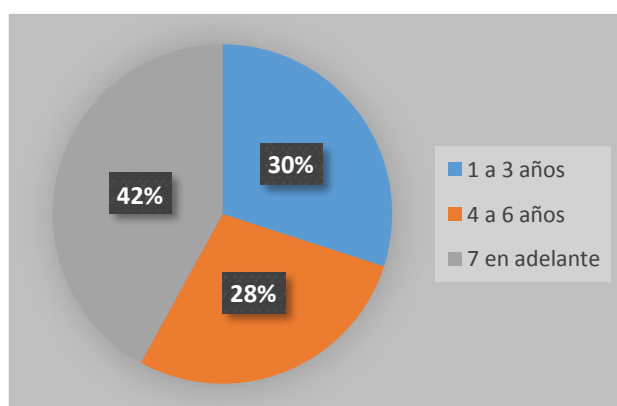
Antigüedad en la Organización

Tabla 13 Antigüedad

Antigüedad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1 a 3 años	15	30%	30%	30%
4 a 6 años	14	28%	28%	58%
7 en adelante	21	42%	42%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 9 Antigüedad Laboral



Fuente: Encuesta aplicada

En relación con la antigüedad de los empleados dentro de la organización se obtuvieron los siguientes resultados: 42% de ellos se encuentra laborando siete años por lo menos en la organización, un 30 % tiene una antigüedad entre uno a tres años y por último un 28% solo cuenta con un máximo de antigüedad de cuatro a seis años.

Análisis General De Encuestas

Como ya se ha mencionado anteriormente, los formularios fueron aplicados a un total de 50 trabajadores de los cuales detallamos los datos más relevantes en cuanto a factores sociodemográficos:

El 66% de los encuestados se encuentra en un rango de edad de 20-29 años, la mayoría de encuestados fueron mujeres que equivalen con un equivalente al 72% del total, el grado académico de mayor ponderación es el nivel secundaria con un equivalente al 50% y adicional entre los factores de experiencia y antigüedad el rango de cuatro a seis años y más de siete años tuvieron mayor ponderación correspondiendo al 54% y 42% respectivamente.

Para el resto de las aseveraciones, los encuestados respondieron de acuerdo a su grado de satisfacción personal, definiendo y sintetizando cinco elementos que puntualizan su bienestar en el ámbito laboral.

Satisfacción Laboral

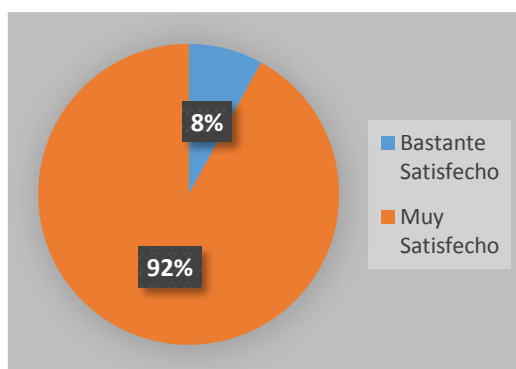
Enunciado 1: La satisfacción que le produce tener un trabajo.

Tabla 14 La satisfacción que le produce tener un trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bastante Satisfecho	4	8%	8%	8%
Muy Satisfecho	46	92%	92%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 10 Satisfacción Laboral



Fuente: Encuesta aplicada

Para el primer enunciado, el 92% de los empleados se consideran muy satisfechos por tener un trabajo mientras que el 8% respondió que solo se sienten bastante satisfechos por poseer un trabajo.

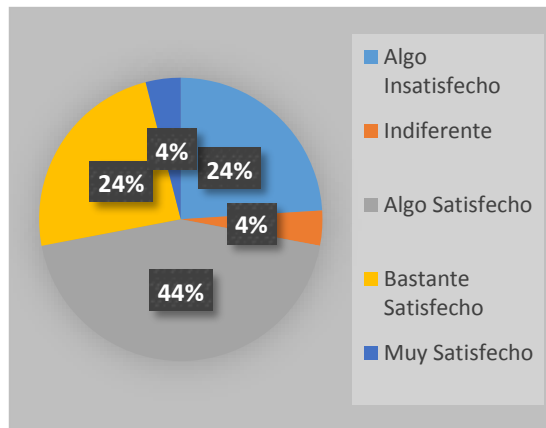
Enunciado 2: Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted se destaca.

Tabla 15 Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted se destaca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo Insatisfecho	12	24%	24%	24%
Indiferente	2	4%	4%	28%
Algo Satisfecho	22	44%	44%	72%
Bastante Satisfecho	12	24%	24%	96%
Muy Satisfecho	2	4%	4%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 11 Oportunidades dentro de la empresa



Fuente: Encuesta aplicada

En relación a las oportunidades que el trabajo actual le ofrece a los empleados para realizar las actividades en las que ellos se destacan se consiguieron las siguientes respuestas: el 24% se siente algo insatisfecho, el 4% se mantiene indiferente, el 44% se siente algo satisfecho, el 24% asegura que se siente bastante satisfecho y solo el 4% se siente muy satisfecho.

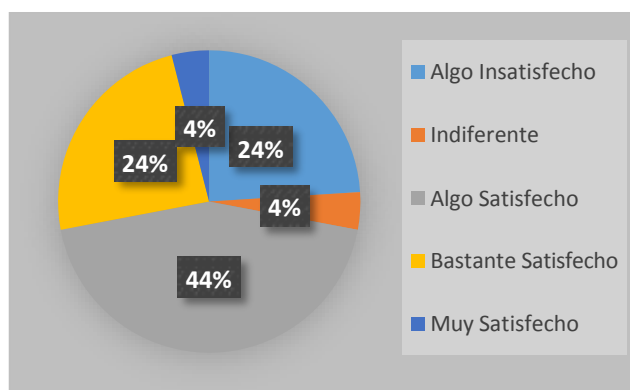
Enunciado 3: Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.

Tabla 16 Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo Insatisfecho	12	24%	24%	24%
Indiferente	2	4%	4%	28%
Algo Satisfecho	22	44%	44%	72%
Bastante Satisfecho	12	24%	24%	96%
Muy Satisfecho	2	4%	4%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 12 Oportunidades que ofrecen en la empresa



Fuente: Encuesta aplicada

Para este enunciado el 24% de los empleados se sienten algo insatisfechos, el 4% se muestra indiferente, el 44% se sienten algo insatisfechos el 24% se sienten bastante satisfechos y solo el 4% respondieron que están muy satisfechos.

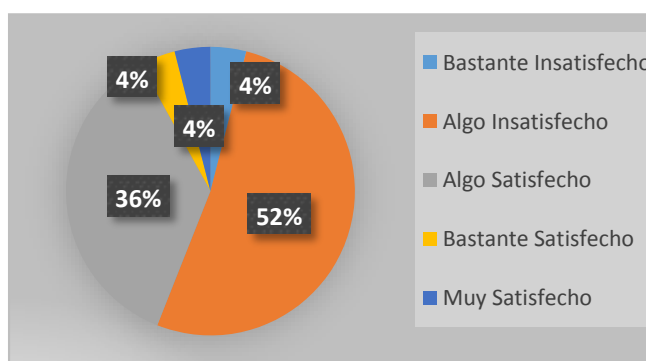
Enunciado 4: El salario que usted recibe.

Tabla 17 El salario que usted recibe

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bastante Insatisfecho	2	4%	4%	4%
Algo Insatisfecho	26	52%	52%	56%
Algo Satisfecho	18	36%	36%	92%
Bastante Satisfecho	2	4%	4%	96%
Muy Satisfecho	2	4%	4%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 13 Satisfacción del Salario



Fuente: Encuesta aplicada

En relación con el sueldo que reciben los empleados encontramos que el 4% de los empleados se encuentran bastante insatisfechos una mayoría del 52% se sienten algo insatisfechos, el 36% algo satisfechos, el 4% bastante satisfechos y solo otro 4% se sienten muy satisfechos con el salario que reciben,

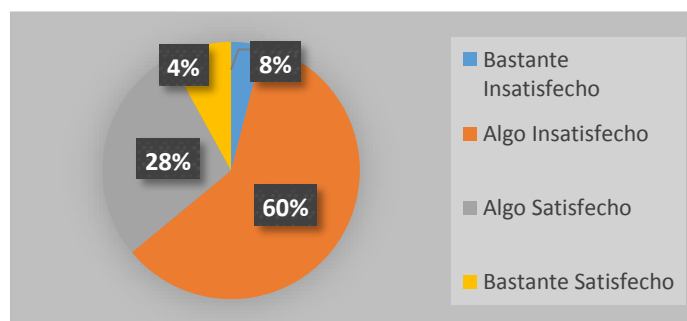
Enunciado 5: Apoyo en los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.

Tabla 18 Apoyo en los objetivos, metas e indicadores que debe alcanzar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bastante Insatisfecho	2	4%	4%	4%
Algo Insatisfecho	30	60%	60%	64%
Algo Satisfecho	14	28%	28%	92%
Bastante Satisfecho	4	8%	8%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 14 Apoyo en Objetivos Laborales



Fuente: Encuesta aplicada

El 4% de los empleados manifestaron que se sienten bastante insatisfechos con el apoyo en los objetivos y metas que deben alcanzar, la mayoría que corresponde al 60% indicó que se sienten algo insatisfechos, un 28% se mostraron algo satisfechos mientras que solo un 4% se sienten bastante satisfechos, la mayoría los empleados no sienten el apoyo en su trabajo para poder cumplir con los mismos objetivos de producción que la empresa exige.

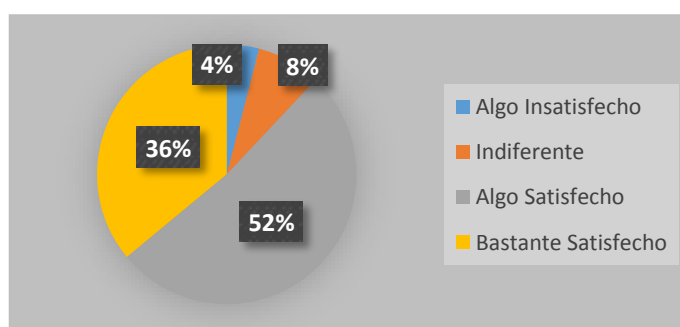
Enunciado 6: La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.

Tabla 19 La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo Insatisfecho	2	4%	4%	4%
Indiferente	4	8%	8%	12%
Algo Satisfecho	26	52%	52%	64%
Bastante Satisfecho	18	36%	36%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 15 Limpieza, Higiene y Salubridad



Fuente: Encuesta aplicada

Una minoría del 4%, se sienten algo insatisfechos acerca de la limpieza, la higiene y la salubridad en sus puestos de trabajo, el 8% se muestra indiferente, la mayoría del 52% se muestran algo satisfechos y un 36% manifestó que se sienten bastante satisfechos; por lo que se entiende que si hay ciertos aspectos que causan descontento en los empleados y se tendría que consultar a profundidad para consultar y ellos expresen los aspectos que deberían mejorarse.

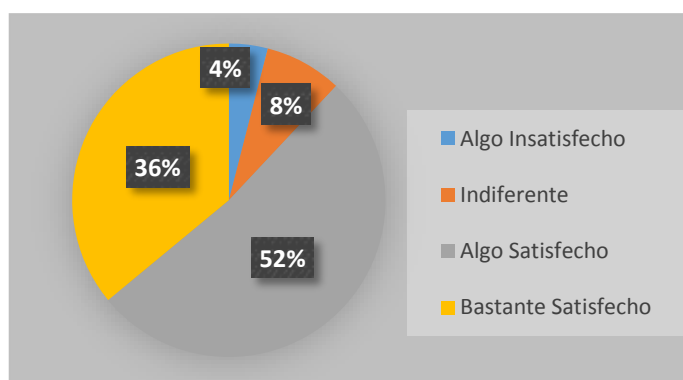
Enunciado 7: El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo

Tabla 20 El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo Insatisfecho	2	4%	4%	4%
Indiferente	4	8%	8%	12%
Algo Satisfecho	26	52%	52%	64%
Bastante Satisfecho	18	36%	36%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 16 Entorno Físico



Fuente: Encuesta aplicada

El 4% de los encuestados contestaron que se sienten algo insatisfechos en relación al espacio físico de su trabajo, el 8% se mostró indiferente, el 52% se sienten algo satisfechos y un 36% respondió que se siente bastante satisfecho; por lo que se puede entender que si existen algunos problemas de espacio que se podrían corregir.

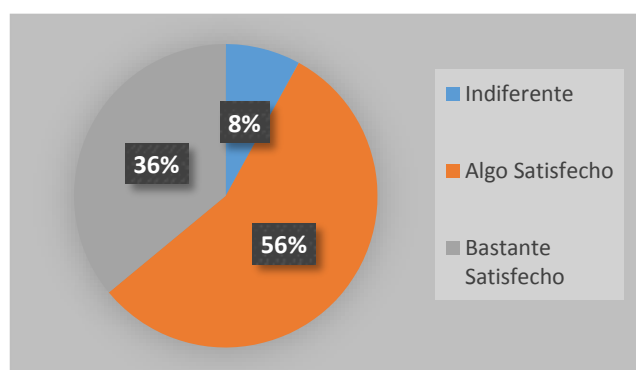
Enunciado 8: La iluminación de su lugar de trabajo.

Tabla 21 La iluminación de su lugar de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	4	8%	8%	8%
Algo Satisfecho	28	56%	56%	64%
Bastante Satisfecho	18	36%	36%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 17 Iluminación de su lugar de trabajo



Fuente: Encuesta aplicada

El 8% de los trabajadores respondieron indiferente, pero un 36% asevera que se siente bastante satisfecho, la mayoría que corresponde al 56% indica que solo se siente algo satisfecho; por lo que podemos concluir que los trabajadores, en su mayoría, perciben inconvenientes con la iluminación del área de trabajo.

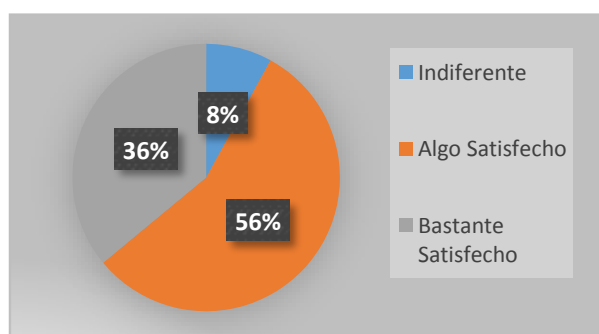
Enunciado 9: La ventilación de su lugar de trabajo.

Tabla 22 La ventilación de su lugar de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	4	8%	8%	8%
Algo Satisfecho	28	56%	56%	64%
Bastante Satisfecho	18	36%	36%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 18 Ventilación en el trabajo



Fuente: Encuesta aplicada

El 8% de los encuestados se muestra indiferente, mientras el 36% de los empleados dicen sentirse bastante satisfechos con la ventilación en el lugar de trabajo y la mayoría correspondiente al 56% indica que se sienten algo satisfechos

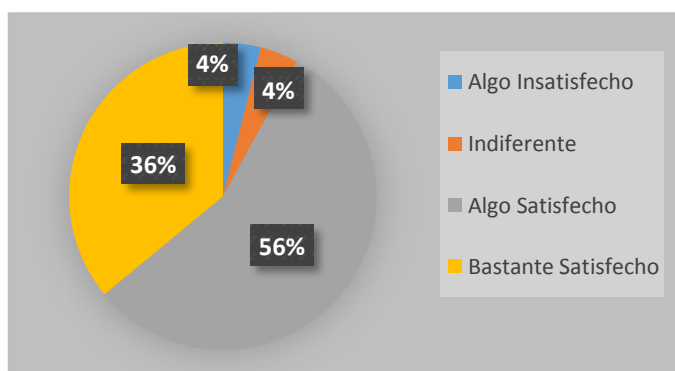
Enunciado 10: La temperatura de su lugar de trabajo.

Tabla 23 La temperatura de su lugar de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo Insatisfecho	2	4%	4%	4%
Indiferente	2	4%	4%	8%
Algo Satisfecho	28	56%	56%	64%
Bastante Satisfecho	18	36%	36%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 19 Temperatura de su lugar de trabajo



Fuente: Encuesta aplicada

En relación a la temperatura del lugar del trabajo, el 4% de los empleados manifestaron que se sienten algo insatisfechos, otro 4% se muestra indiferente el 56% están algo satisfechos y por último el 36% de los encuestados afirma que se sienten bastante satisfechos.

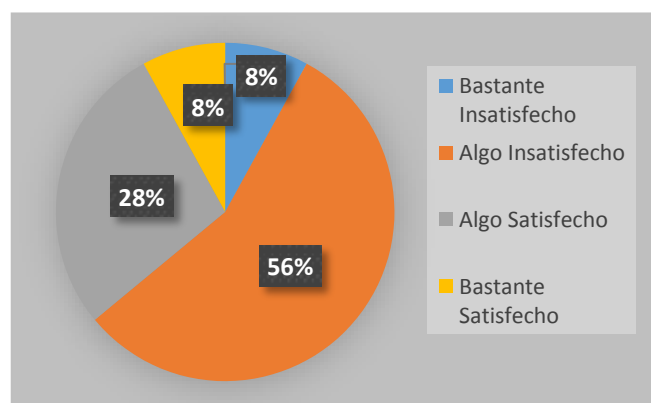
Enunciado 11: Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa

Tabla 24 Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bastante Insatisfecho	4	8%	8%	8%
Algo Insatisfecho	28	56%	56%	64%
Algo Satisfecho	14	28%	28%	92%
Bastante Satisfecho	4	8%	8%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 20 Oportunidades de formación



Fuente: Encuesta aplicada

El 8 % de los encuestados indican que se sienten bastante insatisfechos por las oportunidades de formación que ofrece la empresa, otro 8% se siente algo insatisfecho, un 28% se manifestó algo satisfecho y un 56% bastante satisfecho. Se puede deducir que dentro de la empresa no existe esta oportunidad de formación, o si existe es muy baja y no todos se sienten beneficiados en este aspecto.

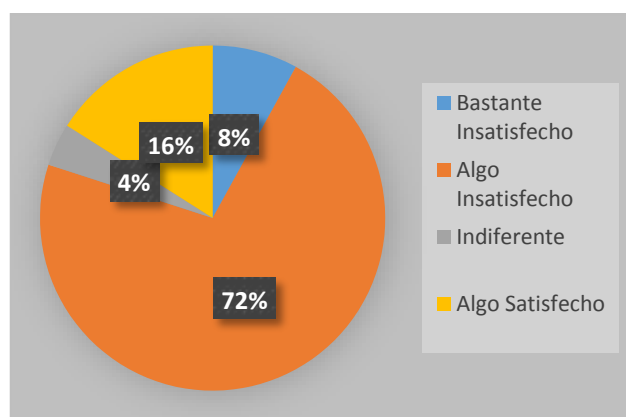
Enunciado 12: Las oportunidades de promoción que tiene.

Tabla 25 Las oportunidades de promoción que tiene

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bastante Insatisfecho	4	8%	8%	8%
Algo Insatisfecho	36	72%	72%	80%
Indiferente	2	4%	4%	84%
Algo Satisfecho	8	16%	16%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 21 Oportunidades de promoción



Fuente: Encuesta aplicada

El 8% de los empleados se sienten bastante insatisfechos en relación a las oportunidades de promoción que tienen en la empresa, un 16% se siente algo insatisfecho, el 4% se manifiesta indiferente y una mayoría del 72% se siente algo satisfecho. Se puede apreciar que las oportunidades de promoción o de hacer carrera dentro de la empresa no son uniforme para todos los empleados, ya que un 28% manifiesta descontento con las oportunidades de promoción.

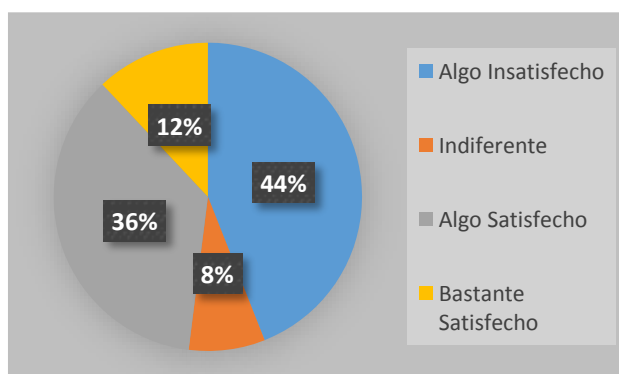
Enunciado 13. Las relaciones personales con sus superiores.

Tabla 26 Las relaciones personales con sus superiores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo Insatisfecho	22	44%	44%	44%
Indiferente	4	8%	8%	52%
Algo Satisfecho	18	36%	36%	88%
Bastante Satisfecho	6	12%	12%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 22 Relaciones laborales con sus superiores



Fuente: Encuesta aplicada

El 44% de los empleados manifestaron sentirse algo insatisfechos con la relación laboral directa con sus superiores, un 8% se mantiene indiferente, un 36% se siente sólo algo satisfecho y un minoría del 12% se dice sentir bastante satisfecho, lo que puede significar que en términos generales existen conflictos que afectan la relación entre jefes y subordinados.

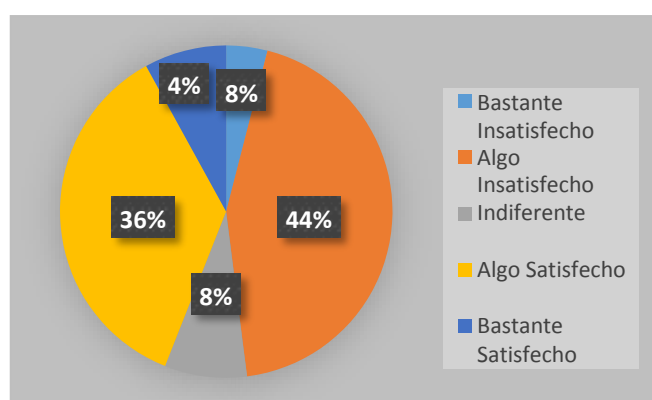
Enunciado 14: La supervisión que ejercen sobre usted.

Tabla 27 La supervisión que ejercen sobre usted

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bastante Insatisfecho	2	4%	4%	4%
Algo Insatisfecho	22	44%	44%	48%
Indiferente	4	8%	8%	56%
Algo Satisfecho	18	36%	36%	92%
Bastante Satisfecho	4	8%	8%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 23 La supervisión que ejercen sobre el empleado



Fuente: Encuesta aplicada

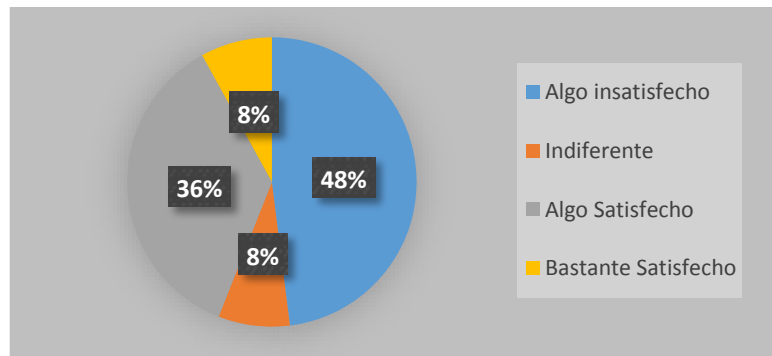
Solo el 4% de los encuestados se sienten bastante satisfechos con la supervisión que ejercen sobre ellos, el 8% bastante insatisfechos, mientras que la mayoría del 44% manifestaron que se sienten algo insatisfechos, y por último el 36% manifestó que su nivel de satisfacción es medio.

Enunciado: 15 La proximidad y frecuencia con que se es supervisado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algo insatisfecho	24	48%	48%	48%
Indiferente	4	8%	8%	56%
Algo Satisfecho	18	36%	36%	92%
Bastante Satisfecho	4	8%	8%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 24 La proximidad y frecuencia con que es supervisado



Fuente: Encuesta aplicada

En relación a la proximidad y frecuencia con que son supervisados, los empleados respondieron un 48% se siente bastante insatisfechos, un 8% indiferentes, un 36% algo satisfechos y un 8% bastante satisfechos.

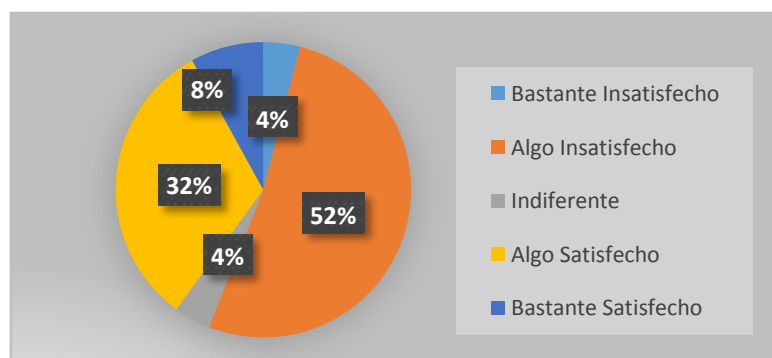
Enunciado 16: La forma en que sus supervisores juzgan sus tareas

Tabla 29 La forma en que sus supervisores juzgan sus tareas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bastante Insatisfecho	2	4%	4%	4%
Algo Insatisfecho	26	52%	52%	56%
Indiferente	2	4%	4%	60%
Algo Satisfecho	16	32%	32%	92%
Bastante Satisfecho	4	8%	8%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 25 La forma en que sus supervisores juzgan sus tareas



Fuente: Encuesta aplicada

El 8% de los empleados se sienten bastante insatisfechos con la forma en que los supervisores juzgan sus tareas, la gran mayoría del 52% se sienten algo insatisfechos, un 4% indiferente, el 32% asevera que se siente algo satisfecho y solo un 8% bastante satisfecho.

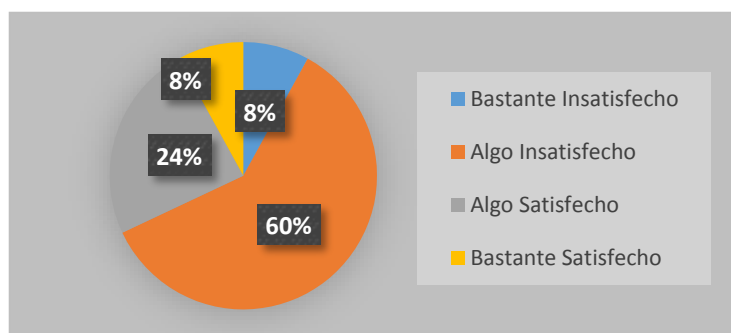
Enunciado 17: La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa.

Tabla 30 La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bastante Insatisfecho	4	8%	8%	8%
Algo Insatisfecho	30	60%	60%	68%
Algo Satisfecho	12	24%	24%	92%
Bastante Satisfecho	4	8%	8%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 26 La igualdad y justicia de trato que recibe su empresa



Fuente: Encuesta aplicada

La percepción sobre la igualdad y justicia en el trato no es muy buena por parte de los trabajadores ya que un 60% de los empleados encuestados respondieron que se sienten algo insatisfechos, 24% algo satisfechos, 8% bastante insatisfechos y por último otro 8% bastante satisfechos; por lo que claramente existen algunas situaciones de favoritismo que están siendo palpadas por el personal.

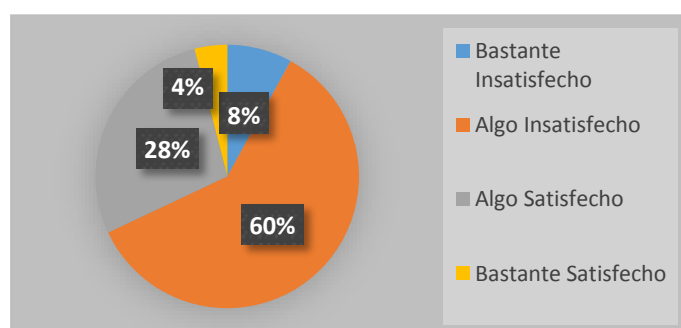
Enunciado 18: El apoyo que recibe de sus supervisores

Tabla 31 El apoyo que recibe de sus superiores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bastante Insatisfecho	4	8%	8%	8%
Algo Insatisfecho	30	60%	60%	68%
Algo Satisfecho	14	28%	28%	96%
Bastante Satisfecho	2	4%	4%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 27 El apoyo que recibe de sus superiores



Fuente: Encuesta aplicada

El 60% de los empleados manifestaron que se sienten algo insatisfechos con relación al apoyo que recibe de sus superiores, el 28% algo satisfechos, luego un 8% bastante insatisfechos y por último un 4% se sienten bastante satisfecho. Estas respuestas tienen relación con lo que los empleados contestaron en el enunciado en donde se consulta sobre la apreciación del apoyo para cumplir metas y objetivos de producción por parte de la empresa.

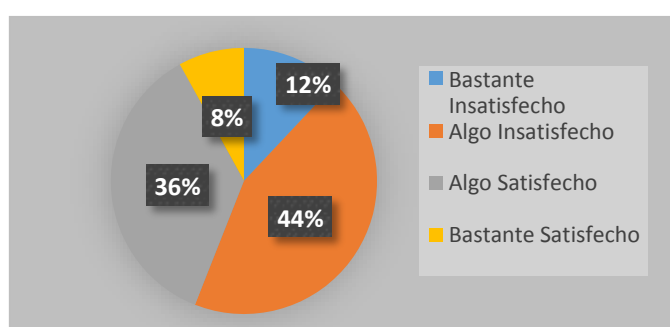
Enunciado 19: La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.

Tabla 32 La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bastante Insatisfecho	6	12%	12%	12%
Algo Insatisfecho	22	44%	44%	56%
Algo Satisfecho	18	36%	36%	92%
Bastante Satisfecho	4	8%	8%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 28 La capacidad para decidir automáticamente aspectos relativos a su trabajo.



Fuente: Encuesta aplicada

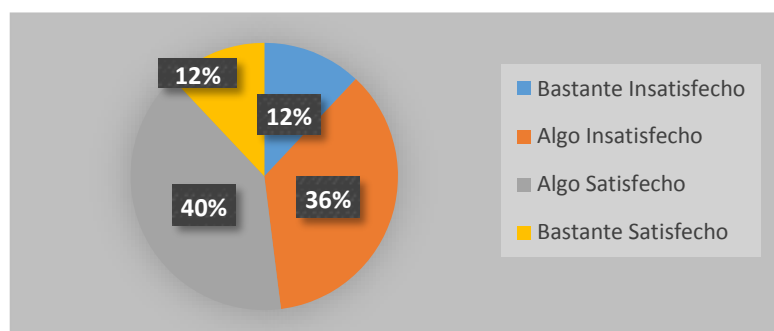
En relación con la capacidad que tienen los empleados para decidir automáticamente aspectos relativos a su trabajo, el 44% se siente bastante satisfecho, el 36% algo satisfecho, mientras que un 12% bastante insatisfecho y el 8% se muestra bastante insatisfecho.

Enunciado 20: Su participación en las decisiones de su departamento o sección.

Tabla 33 Su participación en las decisiones de su departamento o sección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bastante Insatisfecho	6	12%	12%	12%
Algo Insatisfecho	18	36%	36%	48%
Algo Satisfecho	20	40%	40%	88%
Bastante Satisfecho	6	12%	12%	100%
Total	50	100%	100%	

Figura 29 Su participación en las decisiones de su departamento o sección.



Fuente: Encuesta aplicada

El 40% de los encuestados se siente algo satisfecho, en segundo lugar el 36% de los encuestados se muestra algo insatisfecho y el 12% de los empleados dice que se siente bastante insatisfecho.

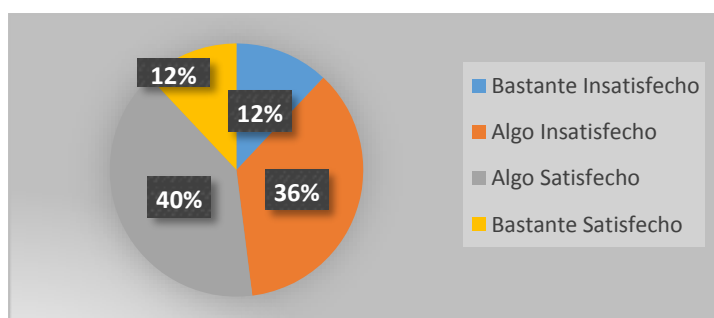
Enunciado 21: Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativos a la empresa

Tabla 34 Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bastante Insatisfecho	6	12%	12%	12%
Algo Insatisfecho	18	36%	36%	48%
Algo Satisfecho	20	40%	40%	88%
Bastante Satisfecho	6	12%	12%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 30 Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.



Fuente: Encuesta aplicada

En relación a la participación en las decisiones del grupo de trabajo el 40% de los empleados encuestados respondió que se sienten algo satisfechos, 36% algo insatisfechos, 12% bastante insatisfechos y otro 12% bastante satisfechos.

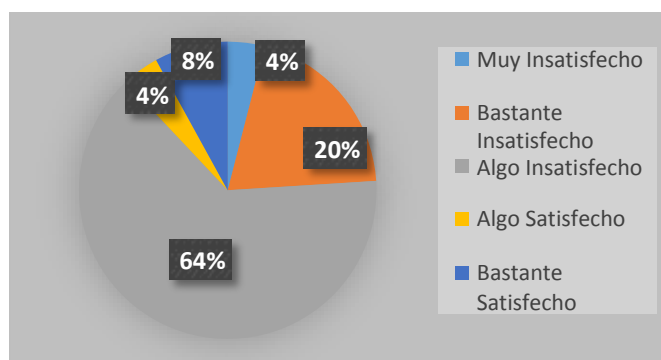
Enunciado 22: El grado en que su empresa cumple el convenio y leyes laborales.

Tabla 35 El grado en que su empresa cumple el convenio y leyes laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Insatisfecho	2	4%	4%	4%
Bastante Insatisfecho	10	20%	20%	24%
Algo Insatisfecho	32	64%	64%	88%
Algo Satisfecho	2	4%	4%	92%
Bastante Satisfecho	4	8%	8%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 31 El grado en que su empresa cumple el convenio y leyes laborales.



Fuente: Encuesta aplicada

El 64% de los encuestados manifiesta que se sienten algo insatisfechos con el grado en que la empresa cumple los convenios y leyes laborales, 20% bastante insatisfechos, 8% bastante satisfechos y 4% algo satisfechos. Claramente se observa que también existen conflictos relacionados al tema legal – laboral, sería necesario hacer otras preguntas para conocer a profundidad los aspectos que tienen descontentos a los empleados en cuanto al cumplimiento de leyes laborales dentro de la empresa.

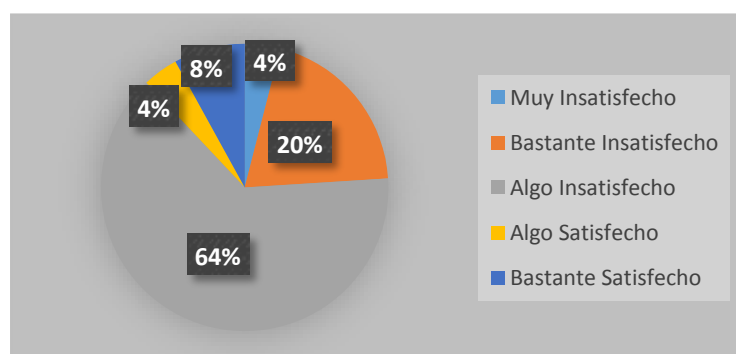
Enunciado 23: La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

Tabla 36 La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Insatisfecho	2	4%	4%	4%
Bastante Insatisfecho	10	20%	20%	24%
Algo Insatisfecho	32	64%	64%	88%
Algo Satisfecho	2	4%	4%	92%
Bastante Satisfecho	4	8%	8%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 32 La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.



Fuente: Encuesta aplicada

El 64% de los empleados manifestaron que se sienten algo insatisfechos en cuanto a la forma en que se da la negociación de los aspectos laborales, el 20% bastante insatisfecho, el 8% bastante satisfecho, el 4% algo satisfecho.

Tabla 37 Factores que determinan la Satisfacción Laboral

Matriz de componente rotado ^a						
PREMISAS	Componente					
	SUPERVISION TRATO Y PARTICIPACION EN DECISIONES	AMBIENTE FISICO	FORMACION Y PROMOCION	ASPECTOS LEGALES LABORALES	SATISFACCION POR TRABAJAR	RELACIONES INTERPERSONALES
La satisfacción que le produce tener un trabajo	,007	-,133	,020	,137	,726	,013
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted se destaca	,651	,562	,176	,265	,145	,021
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	,651	,562	,176	,265	,145	,021
El salario que usted recibe	,855	,083	,270	,208	,088	-,023
Apoyo en los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	,751	,016	,438	,291	,053	,009
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	,237	,896	-,143	,142	-,009	,042
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	,237	,896	-,143	,142	-,009	,042
La iluminación de su lugar de trabajo	,150	,958	,082	-,025	-,047	-,011
La ventilación de su lugar de trabajo	,150	,958	,082	-,025	-,047	-,011
La temperatura de su lugar de trabajo	,156	,944	,100	-,067	-,031	-,042
Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa	,217	,065	,747	-,112	,112	-,008
Las oportunidades de promoción que tiene	,579	-,061	,472	,120	-,176	,424
Las relaciones personales con sus superiores	,532	,328	-,265	-,377	-,114	,505
La supervisión que ejercen sobre usted	,865	,205	-,138	,095	,033	,183
La proximidad y frecuencia con que es supervisado	,865	,213	-,184	,060	-,038	,196
La forma en que sus supervisores juzgan sus tareas	,943	,112	-,072	-,035	-,046	-,001
La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa	,864	,140	,188	,045	-,011	-,005
El apoyo que recibe de sus superiores	,788	,149	,318	-,133	,025	,163
La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	,890	,298	-,072	-,051	,107	,086
Su participación en las decisiones de su departamento o sección	,819	,227	-,113	-,134	,200	-,008
Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	,819	,227	-,113	-,134	,200	-,008
El grado en que su empresa cumple el convenio y leyes laborales	,529	,141	,076	,469	-,048	,133
La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	,529	,141	,076	,469	-,048	,133

Método de extracción: análisis de componentes principales.
Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.^a

Fuente: Encuesta aplicada

Factores que determinan la Satisfacción Laboral

1. Supervisión y participación en las decisiones.

Satisfacción proveniente de la correcta supervisión de Jefes inmediatos, que se acompaña por el buen y justo trato que brindan los mismos al empleado, así como también el soporte y la participación en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.

2. Ambiente Físico

Las excelentes condiciones físicas para realizar las actividades diarias fue sin duda otro hallazgo encontrado. El espacio físico, iluminación, ventilación, temperatura, etc., hacen que el entorno físico para desenvolverse en el trabajo sea un factor importante para el bienestar de los empleados.

3. Promoción y Formación

Las oportunidades de formación y de promoción que brinda la empresa sin duda alguna son otro factor que el empleado considera importante para sentirse satisfecho en su puesto de trabajo y en la organización a la que pertenece. En este punto se puede incluir la educación continua, capacitaciones al interior de la empresa o fuera de ella, incentivos para estudio, etc., y por su puesto retribuciones como promociones directas por encima de la contratación de un nuevo personal.

4. Aspectos Laborales en el ámbito Legal

El nivel de salario justo, pagado de acuerdo a las actividades asignadas y el trabajo realizado de manera en general. En este punto se consideraría el tema de horas extras, contratos de trabajo, afiliaciones, etc.

5. Relaciones Interpersonales Laborales.

Por último y no menos importante se encuentra la oportunidad que ofrece el trabajo para que la persona pueda destacarse por realizar sus actividades de la mejor manera. En ocasiones los trabajos no reconocen las fortalezas y habilidades de sus empleados y no saben aprovecharlas y se encuentran mal direccionados en cargo o en áreas donde no producen al 100% pudiéndoles causar inclusive hasta frustración.

Para resumir los hallazgos encontrados se presentan las siguientes tablas a continuación, en donde se agrupan los enunciados de acuerdo a los resultados obtenidos de la matriz de componente rotado para evaluar los 5 puntos que se han definido para determinar el nivel de satisfacción laboral.

Tabla 38 Supervisión y participación en las decisiones

	Enunciados										
Nivel de Satisfacción	E2	E3	E4	E14	E15	E16	E17	E18	E19	E20	E21
Muy Insatisfecho											
Bastante Insatisfecho											
Algo Insatisfecho			52%	44%	48%	52%	60%	60%	44%		
Indiferente											
Algo Satisfecho	44%	44%								40%	40%
Bastante Satisfecho											
Muy Satisfecho											

Fuente: Encuesta aplicada

El punto 1 encontramos que los empleados se sienten algo insatisfechos frente a la supervisión que reciben y en cuanto al grado de participación para la toma de decisiones en sus actividades diarias de trabajo

Tabla 39 Ambiente físico

	Enunciados				
Nivel de Satisfacción	E6	E7	E8	E9	E10
Muy Insatisfecho					
Bastante Insatisfecho					
Algo Insatisfecho					
Indiferente					
Algo Satisfecho	52%	52%	56%	56%	56%
Bastante Satisfecho					
Muy Satisfecho					

Fuente: Encuesta aplicada

En el punto 2 se visualiza que los encuestados se encuentran Algo satisfechos con los factores relacionados al ambiente físico: iluminación, ventilación, espacio, distribución, etc. Pero considerar que los porcentajes de frecuencia van solo del 52% al 56%.

Tabla 40 Promoción y Formación

	Enunciados		
Nivel de Satisfacción	E5	E11	E12
Muy Insatisfecho			
Bastante Insatisfecho			
Algo Insatisfecho	60%	56%	72%
Indiferente			
Algo Satisfecho			
Bastante Satisfecho			
Muy Satisfecho			

Fuente: Encuesta aplicada

Para el 3 punto los empleados muestran algo de insatisfacción en lo relacionado a las oportunidades con las que cuentan para ser promovidos y también con las oportunidades de formación y capacitación para el puesto que se encuentran desempeñando.

Tabla 41 Aspectos Legales

Nivel de Satisfacción	Enunciados	
	E22	E23
Muy Insatisfecho		
Bastante Insatisfecho		
Algo Insatisfecho	64%	64%
Indiferente		
Algo Satisfecho		
Bastante Satisfecho		
Muy Satisfecho		

Fuente: Encuesta aplicada

Para el punto 4 los empleados también mostraron su grado de inconformidad en cuanto a los aspectos laborales en el ámbito legal, por ejemplo, el tema de sueldos justos, horas extras, afiliaciones, contratos de trabajo, etc.

Tabla 42 Relaciones Interpersonales

Nivel de Satisfacción	E13
Muy Insatisfecho	
Bastante Insatisfecho	
Algo Insatisfecho	44%
Indiferente	
Algo Satisfecho	
Bastante Satisfecho	
Muy Satisfecho	

Fuente: Encuesta aplicada

Para el punto 5 los empleados también muestran un grado de insatisfacción frente a la forma en que se están desarrollando las relaciones interpersonales en su entorno laboral. Estudios como el presente permiten explorar y conocer un poco más sobre el punto de vista de los subordinados, que nos lleva a identificar el conjunto de elementos que deben cumplirse para el desarrollo del buen ambiente laboral.

Síndrome de Burnout

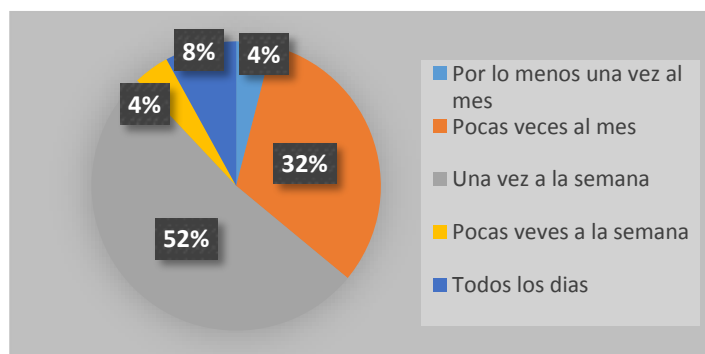
Enunciado 1: Me siento cansado al final de la jornada de trabajo

Tabla 43 Me siento cansado al final de la jornada de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Por lo menos una vez al mes	2	4%	4%	4%
Pocas veces al mes	16	32%	32%	36%
Una vez a la semana	26	52%	52%	88%
Pocas veces a la semana	2	4%	4%	92%
Todos los días	4	8%	8%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 33 Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.



Fuente: Encuesta aplicada

El 52% de los empleados encuestados manifestaron que se sienten cansados una vez a la semana, el 32% pocas veces al mes, el 8% todos los días y un 4% manifestó que pocas veces a la semana y por lo menos una vez al mes.

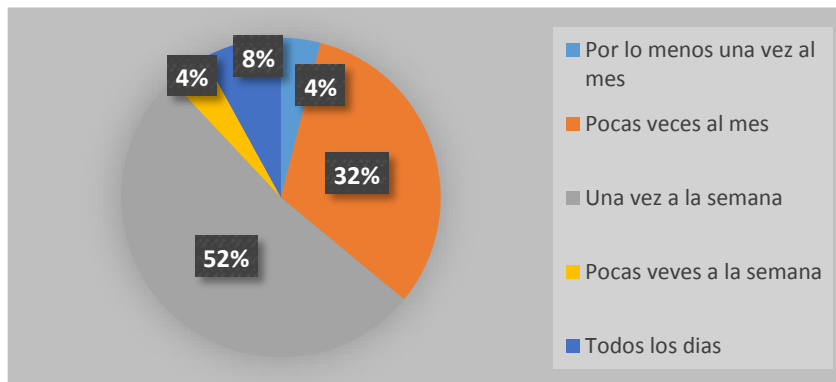
Enunciado 2: Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.

Tabla 44 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Por lo menos una vez al mes	2	4%	4%	4%
Pocas veces al mes	16	32%	32%	36%
Una vez a la semana	26	52%	52%	88%
Pocas veces a la semana	2	4%	4%	92%
Todos los días	4	8%	8%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 34 Fatiga Laboral



Fuente: Encuesta aplicada

El 52% de los encuestados manifestaron que una vez a la semana se sienten fatigados en las mañanas cuando enfrentan una nueva jornada de trabajo, el 32% unas pocas veces al mes, el 8% todos los días, el 4% pocas veces a la semana y por lo menos una vez al mes.

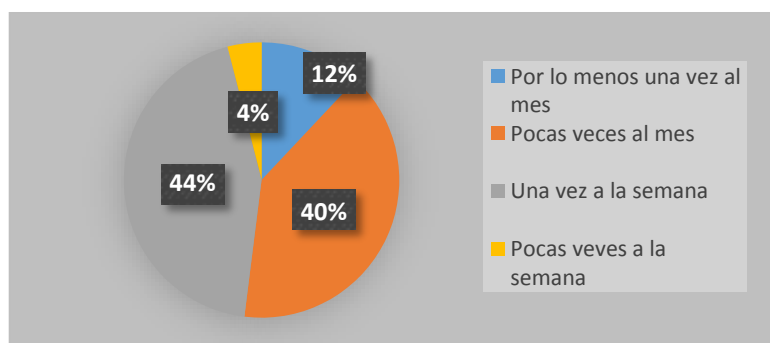
Enunciado 3: Siento que puedo entender fácilmente a mis compañeros

Tabla 45 Siento que puedo entender fácilmente a mis compañeros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Por lo menos una vez al mes	6	12%	12%	12%
Pocas veces al mes	20	40%	40%	52%
Una vez a la semana	22	44%	44%	96%
Pocas veces a la semana	2	4%	4%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 35 Comprensión entre compañeros



Fuente: Encuesta aplicada

Los empleados encuestados manifestaron en su mayoría con el 44% del total que por lo menos una vez a la semana sienten que no comprenden a sus compañeros, el 40% pocas veces al mes, el 12% por lo menos una vez al mes y el 4% pocas veces a la semana.

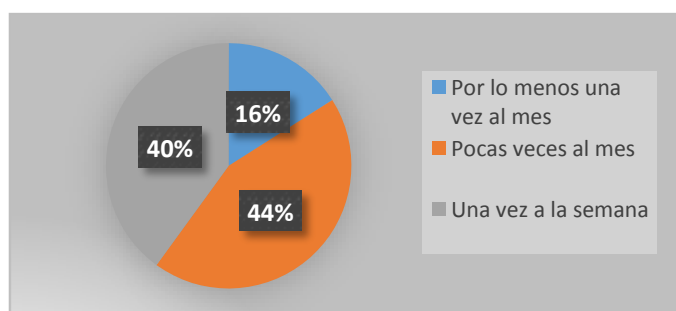
Enunciado 4: Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.

Tabla 46 Siento que estoy tratando a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Por lo menos una vez al mes	8	16%	16%	16%
Pocas veces al mes	22	44%	44%	60%
Una vez a la semana	20	40%	40%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 36 Trato a Compañeros como Objetos Impersonales



Fuente: Encuesta aplicada

El 44% de los empleados encuestados revelaron que tratan a sus compañeros como si fueran objetos impersonales pocas veces al mes, el 40% una vez a la semana, y el 16% por lo menos una vez al mes.

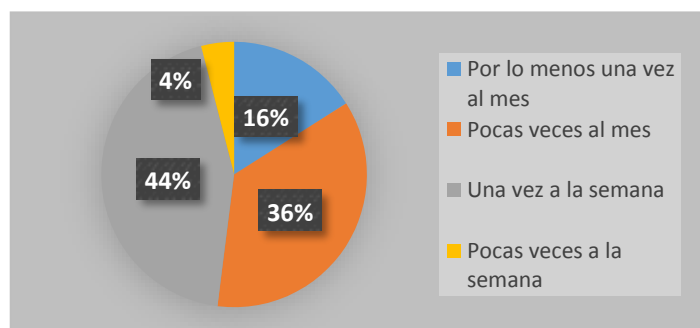
Enunciado 5: Siento que trabajar todo el día con gente me cansa

Tabla 47 Siento que trabajar todo el día con gente me cansa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Por lo menos una vez al mes	8	16%	16%	16%
Pocas veces al mes	18	36%	36%	52%
Una vez a la semana	22	44%	44%	96%
Pocas veces a la semana	2	4%	4%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 37 Cansancio por Trabajar con Gente todo el día.



Fuente: Encuesta aplicada

La mayoría de los empleados encuestados, el 44% de ellos manifestó que una vez a la semana sienten que trabajar todo el día con otras personas es algo cansado, el 36% tienen esa sensación pocas veces al mes, el 16% por lo menos una vez al mes y el 4% pocas veces a la semana.

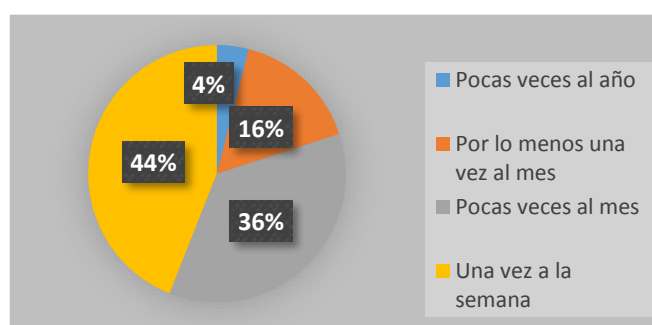
Enunciado 6: Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mi lugar de trabajo.

Tabla 48 Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mi lugar de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pocas veces al año	2	4%	4%	4%
Por lo menos una vez al mes	8	16%	16%	20%
Pocas veces al mes	18	36%	36%	56%
Una vez a la semana	22	44%	44%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 38 Eficiencia en el Trabajo



Fuente: Encuesta aplicada

El 44% de los empleados siente que tratan con eficacia los problemas de su trabajo una vez a la semana, el 36% pocas veces al mes, 16% por lo menos una vez al mes y el 4% pocas veces al año.

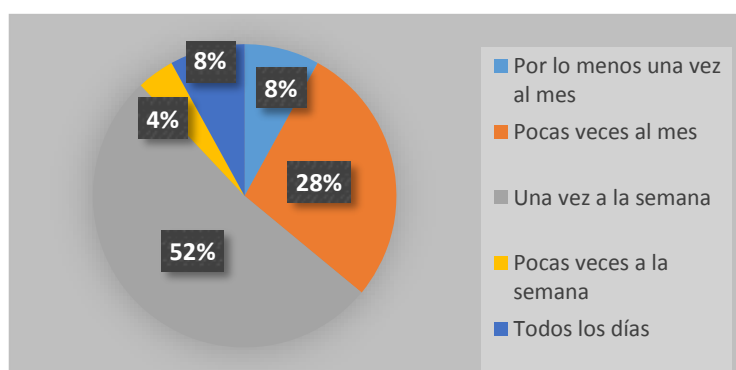
Enunciado 7: Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.

Tabla 49 Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Por lo menos una vez al mes	4	8%	8%	8%
Pocas veces al mes	14	28%	28%	36%
Una vez a la semana	26	52%	52%	88%
Pocas veces a la semana	2	4%	4%	92%
Todos los días	4	8%	8%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 39 Cansancio Emocional.



Fuente: Encuesta aplicada

Para el enunciado 7, me siento emocionalmente agotado por mi trabajo, el 52% de los empleados respondió que una vez a la semana se siente agotada emocionalmente por su trabajo, el 28% pocas veces al mes, 8% por lo menos una vez al mes y por último otro 4% pocas veces a la semana.

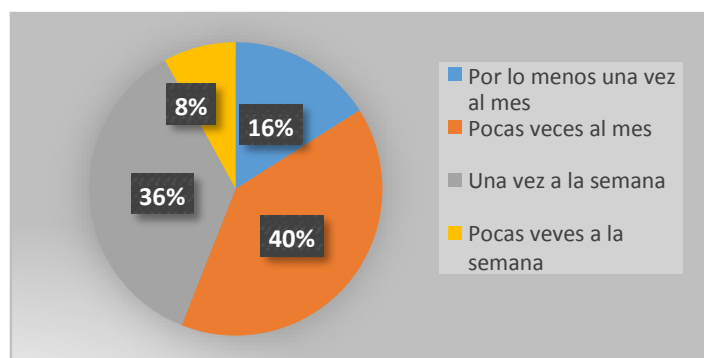
Enunciado 8: Siento que mi trabajo me está desgastando.

Tabla 50 Siento que mi trabajo me está desgastando

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Por lo menos una vez al mes	8	16%	16%	16%
Pocas veces al mes	20	40%	40%	56%
Una vez a la semana	18	36%	36%	92%
Pocas veces a la semana	4	8%	8%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 40 Siente el Trabajo Desgastante.



Fuente: Encuesta aplicada

El 40% de los empleados manifestó que sienten que su trabajo los está desgastando unas pocas veces al mes, el 36% una vez a la semana, el 16% por lo menos una vez al mes y el 8% pocas veces a la semana.

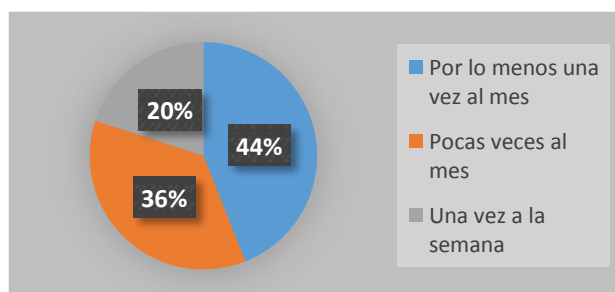
Enunciado 10: Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo

Tabla 51 Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Por lo menos una vez al mes	22	44%	44%	44%
Pocas veces al mes	18	36%	36%	80%
Una vez a la semana	10	20%	20%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 41 Influencia de Otras Personas en el Trabajo



Fuente: Encuesta aplicada

El 44% de los encuestados manifestó que por lo menos una vez al mes sienten que están influyendo positivamente en la vida de otras personas en su trabajo, el 36% pocas veces al mes y el 20% una vez a la semana.

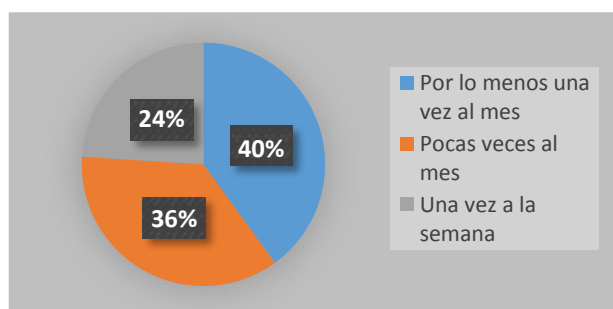
Enunciado 11: Siento que me he vuelto más insensible con la gente.

Tabla 52 Siento que me he vuelto más insensible con la gente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Por lo menos una vez al mes	20	40%	40%	40%
Pocas veces al mes	18	36%	36%	76%
Una vez a la semana	12	24%	24%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 42 Insensibilidad con la Gente.



Fuente: Encuesta aplicada

En relación al enunciado once, la mayoría de los empleados, un 40% manifestó que sienten una vez al mes que son insensibles con otras personas, el 36% unas pocas veces al mes, el 24% una vez a la semana.

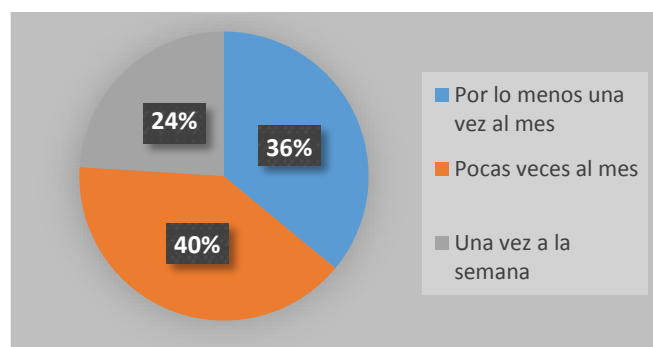
Enunciado 12: Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.

Tabla 53 Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Por lo menos una vez al mes	18	36%	36%	36%
Pocas veces al mes	20	40%	40%	76%
Una vez a la semana	12	24%	24%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 43 El trabajo endurece emocionalmente.



Fuente: Encuesta aplicada

El 40% de los encuestados respondió que pocas veces al mes sienten que su trabajo los endurece emocionalmente, no así un 36% que indicó que por lo menos una vez al mes y un 24% una vez a la semana.

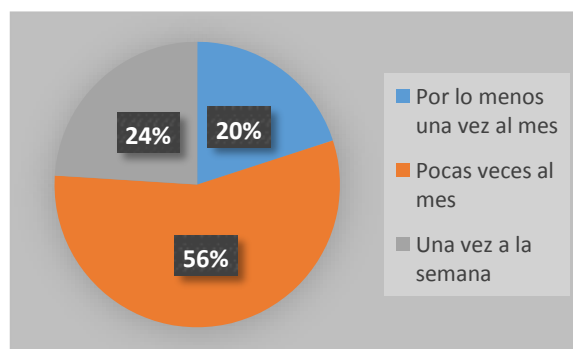
Enunciado 13: Me siento muy enérgico en mi trabajo.

Tabla 54 Me siento muy enérgico en mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Por lo menos una vez al mes	10	20%	20%	20%
Pocas veces al mes	28	56%	56%	76%
Una vez a la semana	12	24%	24%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 44 Enérgico en el trabajo.



Fuente: Encuesta aplicada

La mayoría de los encuestados, representada por un 56% manifestó que pocas veces al mes se sienten muy enérgicos en el trabajo, un 20% indican que por lo menos una vez al mes, un 24% una vez a la semana.

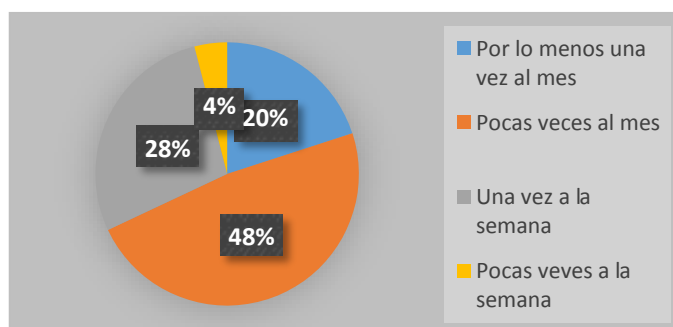
Enunciado 14: Me siento frustrado por el trabajo.

Tabla 55 Me siento frustrado por el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Por lo menos una vez al mes	10	20%	20%	20%
Pocas veces al mes	24	48%	48%	68%
Una vez a la semana	14	28%	28%	96%
Pocas veces a la semana	2	4%	4%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 45 Frustración por el Trabajo.



Fuente: Encuesta aplicada

El 48% de los empleados indicó que pocas veces al mes se sienten frustrados por el trabajo, un 28% una vez a la semana, un 20% por lo menos una vez al mes, el 4% unas pocas veces a la semana.

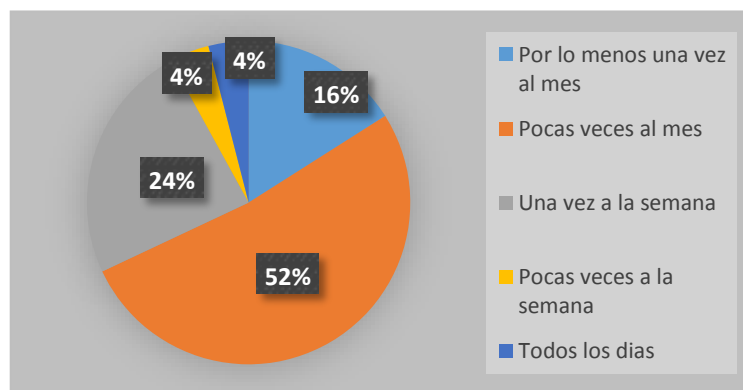
Enunciado 15: Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.

Tabla 56 Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Por lo menos una vez al mes	8	16%	16%	16%
Pocas veces al mes	26	52%	52%	68%
Una vez a la semana	12	24%	24%	92%
Pocas veces a la semana	2	4%	4%	96%
Todos los días	2	4%	4%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 46 Mayor Parte del Tiempo en el Trabajo.



Fuente: Encuesta aplicada

El 52% de los trabajadores indicaron mediante la encuesta que pocas veces al mes sienten que pasan demasiado tiempo en su trabajo, el 24% una vez a la semana, el 16% por lo menos una vez al mes, 4% pocas veces a la semana y 4% por lo menos una vez al mes.

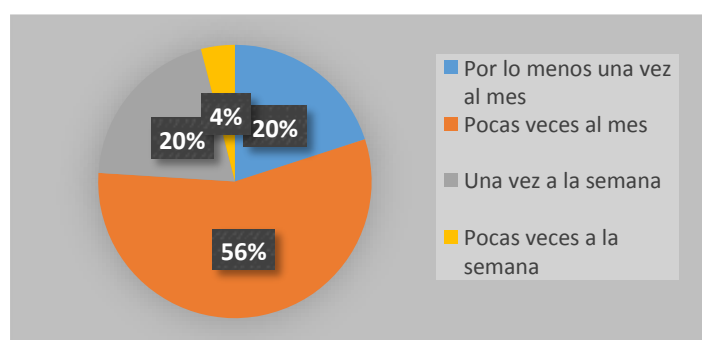
Enunciado 16: Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas en mi trabajo.

Tabla 57 Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente a personas a las que tengo que atender profesionalmente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Por lo menos una vez al mes	10	20%	20%	20%
Pocas veces al mes	28	56%	56%	76%
Una vez a la semana	10	20%	20%	96%
Pocas veces a la semana	2	4%	4%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 47 Importancia a lo que le Ocurra a los Compañeros



Fuente: Encuesta aplicada

El 56% de los encuestados manifestó que pocas veces al mes sienten que realmente no les importa lo que les ocurra a las personas en su trabajo, 20% una vez a la semana, otro 20% por lo menos una vez al mes y un 4% pocas veces a la semana.

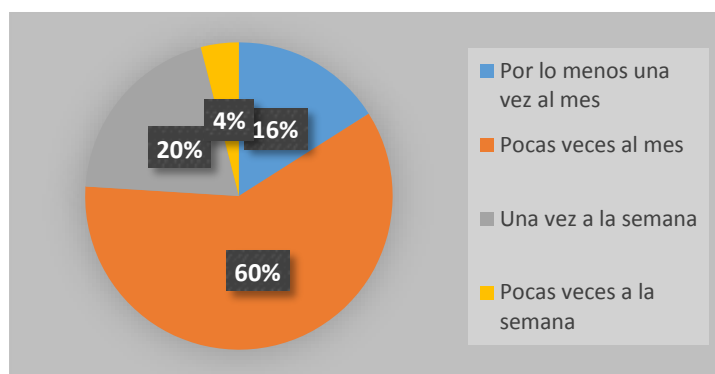
Enunciado 17: Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.

Tabla 58 Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Por lo menos una vez al mes	8	16%	16%	16%
Pocas veces al mes	30	60%	60%	76%
Una vez a la semana	10	20%	20%	96%
Pocas veces a la semana	2	4%	4%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 48 Trabajo Cansado por el Contacto con la Gente.



Fuente: Encuesta aplicada

La mayoría de los encuestados, el 60% de ellos manifestaron pocas veces al mes sienten que trabajar en contacto directo con otras personas les cansa, el 20% una vez a la semana, el 16% por lo menos una vez al mes y el 4% pocas veces a la semana.

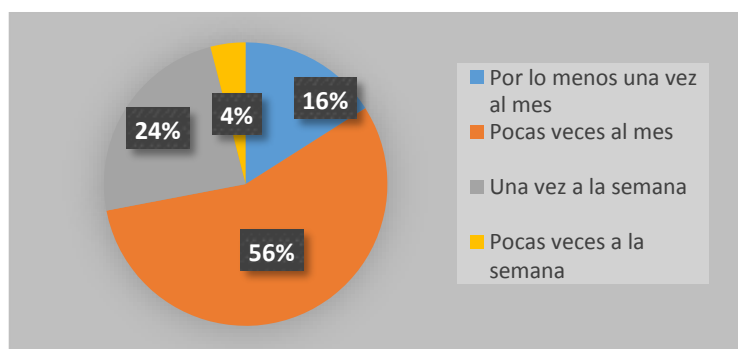
Enunciado 18: Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.

Tabla 59 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Por lo menos una vez al mes	8	16%	16%	16%
Pocas veces al mes	28	56%	56%	72%
Una vez a la semana	12	24%	24%	96%
Pocas veces a la semana	2	4%	4%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 49 Crear clima agradable con facilidad.



Fuente: Encuesta aplicada

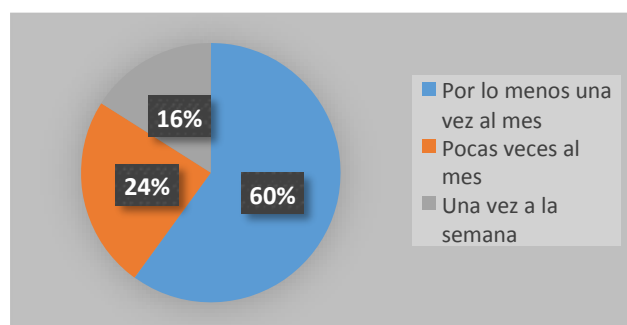
El 56% de los empleados cree que puede crear con facilidad un clima agradable de trabajo pocas veces al mes, el 24% una vez a la semana, el 16% por lo menos una vez al mes, el 4% pocas veces a la semana.

Tabla 60 Me siento motivado después de mi jornada de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Por lo menos una vez al mes	30	60%	60%	60%
Pocas veces al mes	12	24%	24%	84%
Una vez a la semana	8	16%	16%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 50 Motivación después de la Jornada Laboral.



Fuente: Encuesta aplicada

Un alto porcentaje de los trabajadores, el 60% manifestó que por lo menos una vez al mes se sienten motivados después de su jornada de trabajo, el 24% pocas veces al mes, el 16% una vez a la semana.

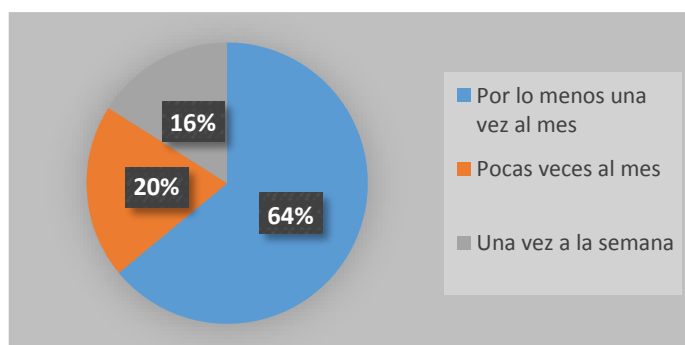
Enunciado 20: Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.

Tabla 61 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Por lo menos una vez al mes	32	64%	64%	64%
Pocas veces al mes	10	20%	20%	84%
Una vez a la semana	8	16%	16%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 51 Cosas valiosas Dentro del Trabajo.



Fuente: Encuesta aplicada

Los empleados, en su mayoría, el equivalente al 64% de encuestados respondió que por lo menos una vez al mes consiguen cosas valiosas en su trabajo, el 20% pocas veces al mes, el 16% una vez a la semana.

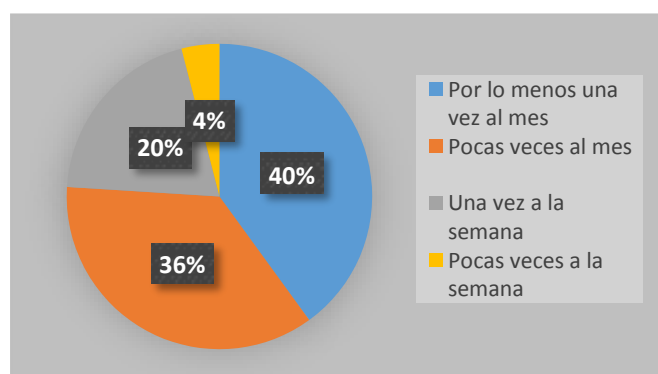
Enunciado 21: Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.

Tabla 62 Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Por lo menos una vez al mes	20	40%	40%	40%
Pocas veces al mes	18	36%	36%	76%
Una vez a la semana	10	20%	20%	96%
Pocas veces a la semana	2	4%	4%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 52 Sentirse al Límite de las Posibilidades.



Fuente: Encuesta aplicada

Para el enunciado 21, me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades, los empleados respondieron: 40% por lo menos una vez al mes, 36% pocas veces al mes, 20% una vez a la semana y el 4% pocas veces a la semana.

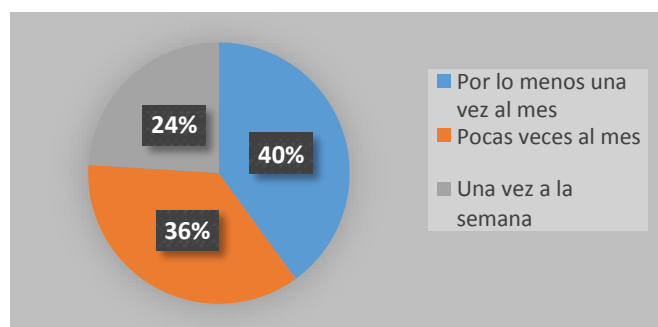
Enunciado 22: Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.

Tabla 63 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Por lo menos una vez al mes	20	40%	40%	40%
Pocas veces al mes	18	36%	36%	76%
Una vez a la semana	12	24%	24%	100%
Total	50	100%	100%	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 53 Problemas Emocionales del Trabajo



Fuente: Encuesta aplicada

El 40% de los empleados encuestados manifestaron que por lo menos una vez al mes sienten que sus problemas emocionales son tratados de forma adecuada, el 36% pocas veces al mes, y el 24% una vez a la semana

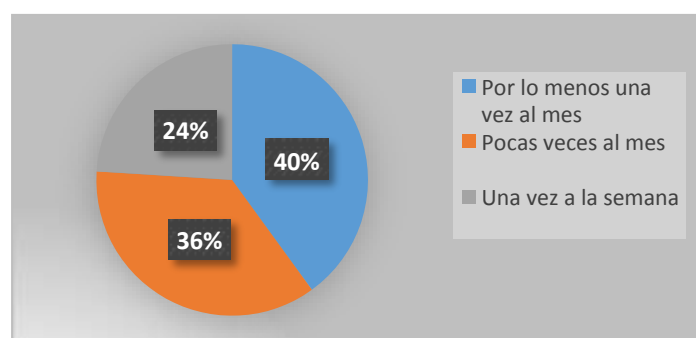
Enunciado 23: Me parece que algunos beneficiarios de mi trabajo me culpan por algunos problemas.

Tabla 64 Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pocas veces al año	6	12	12	12
Por lo menos una vez al mes	32	64	64	76
Unas pocas veces al mes	9	18	18	94
Una vez a la semana	2	4	4	98
Pocas veces a la semana	1	2	2	100
Total	50	100	100	

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 54 Sentimiento de Culpabilidad por Algunos Beneficiarios.



Fuente: Encuesta aplicada

Para la última pregunta del cuestionario, los empleados respondieron lo siguiente: el 40% siente que los beneficiarios de su trabajo lo encuentran culpable de algunos problemas por lo menos una vez al mes, el 36% pocas veces al mes, el 24% una vez a la semana.

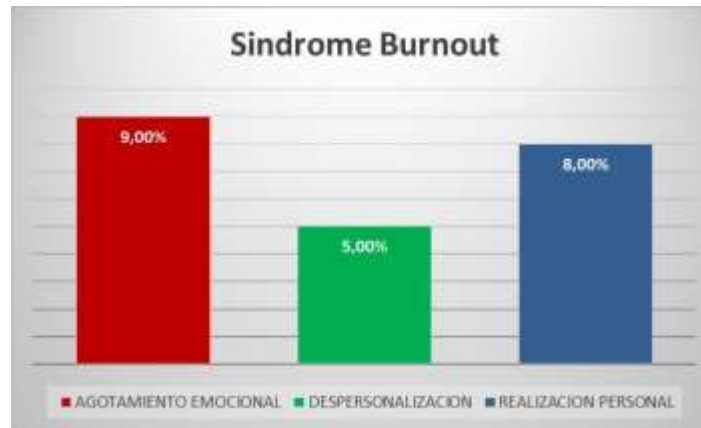
Tabla 65 Resumen Resultados Síndrome de Burnout

AE	Agotamiento Emocional
D	Despersonalización
RP	Realización Personal

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	AE (54)		DESP (30)		RP (48)		
NUNCA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	BAJO	0	BAJO	0	ALTO
POCAS VECES AL AÑO	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	2	BAJO	0	BAJO	0	ALTO	
UNA VEZ AL AÑO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	BAJO	0	BAJO	0	ALTO	
UNA VEZ AL MES	2	2	6	8	8	8	4	8	22	20	18	10	10	8	10	8	8	30	32	20	20	32	72	ALTO	88	ALTO	134	BAJO	
POCAS VECES AL MES	16	16	20	22	18	18	14	20	18	18	20	28	24	26	28	30	28	12	10	18	18	9	188	ALTO	93	ALTO	150	BAJO	
UNA VEZ POR SEMANA	26	26	22	20	22	22	26	18	10	12	12	12	14	12	10	10	12	8	8	10	12	2	160	ALTO	58	ALTO	108	BAJO	
POCAS VECES SEMANA	2	2	2	0	2	0	2	4	0	0	0	0	2	2	2	2	2	0	0	2	0	1	18	BAJO	5	BAJO	4	ALTO	
TODOS LOS DIAS	4	4	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	10	BAJO	0	BAJO	4	ALTO	
	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	450		244		400		
																							9		4,88		8		

Fuente: Encuesta aplicada

Figura 55 Síndrome de Burnout.



Fuente: Encuesta aplicada

CAPITULO IV

PLAN DE ACCION PARA AUMENTAR LA SATISFACCION LABORAL Y PREVENIR SINDROME DE BURNOUT EN LA PYME.

Fundamentación de la Propuesta

En la presente investigación se ha demostrado mediante las encuestas realizadas a las personas que laboran en la pyme comercial, donde se puede apreciar la presencia insatisfacción laboral. De acuerdo a los resultados obtenidos, hay cinco factores que los empleados consideran importantes sobre los cuales ellos evalúan su satisfacción dentro de su entorno laboral:

- Supervisión y Participación en las decisiones
- Ambiente Físico
- Promoción y Formación
- Aspectos Laborales en el ámbito Legal
- Relaciones Interpersonales Laborales

Introducción

Se cree necesario, según el análisis realizado por medio de encuestas, iniciar con un plan de acción, donde se resume los puntos importantes para prevenir el síndrome de burnout e incrementar la satisfacción laboral, para eso debe ejecutarse en un plazo de tiempo específicos, luego de plantear los objetivos y haber seleccionado las estrategias a seguir.

Para la elaboración del plan de acción es necesario plantear un objetivo claro y conciso, donde se especifiquen las estrategias a seguir para conseguir dicho objetivo, luego planificar las tareas, definiendo los pasos que se deben seguir y finalmente elaborar un cronograma con tiempos específicos para tener plasmado con fecha de inicio y finalización el propósito.

Es importante que este plan de acción sea evaluado de forma continua, verificando sus resultados asignando responsables que elaboren informes de lo anteriormente observado.

Justificación

Las personas que padecen del Síndrome de Burnout notan mermadas sus capacidades; en el ámbito social al relacionarse con personas que requieren de sus servicios, es decir que no pueden desempeñar de forma eficaz su trabajo, provocando una sobrecarga que les hace sentir malestar en su lugar de trabajo. Para prevenir dicha problemática, se pretende diseñar un plan de acción que sirva de guía, permita tener las actividades en un tiempo determinado, y que esté compuesto por un cronograma que facilita el proceso.

Objetivos de la Propuesta

Objetivos Generales

Diseñar un plan de acción que permita mejorar la satisfacción laboral y prevenir la presencia de Burnout en los empleados de la PYME comercial.

Objetivos Específicos

- Describir los principales factores que los empleados consideran importantes sobre los cuales evalúan su satisfacción dentro de su entorno laboral.
- Realizar un test que permita evaluar el síndrome de burnout en sus tres dimensiones de manera periódica.
- Establecer estrategias para cada uno de los factores que afectan la satisfacción laboral e incide en el incremento de los niveles de burnout.
- Evaluar constantemente el cumplimiento de las tareas plasmadas en el plan de acción para verificar los resultados.

Lista de Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral y sus respectivas Estrategias.

Supervisión y participación en las decisiones.

Formar parte de la empresa no implica ir todos los días a la oficina a cumplir un trabajo monótono, y esto es algo que los altos ejecutivos deben reconocer. Es importante que los empleados perciban que son parte de una organización y que el trabajo en conjunto es el que permite el éxito individual y colectivo, al final la empresa como organización no es la única que se beneficia.

La administración participativa surge de la idea de involucrar a los empleados en el proceso de la toma de decisiones. Hacer sentir al empleado que su opinión y trabajo son importantes y un elemento clave para la productividad; los ejecutivos no deben olvidar que el reconocimiento es algo que cualquier empleado busca cuando desempeña sus funciones. La empresa puede utilizar

diferentes mecanismos para que se de esta participación de los empleados dentro de la organización.

- Buzón de sugerencias a través del cual los trabajadores pueden hacer llegar sus ideas para mejorar la situación laboral.
- Sindicatos mediante los cuales se puede modificar diferentes condiciones laborales.
- Gestionar la participación administrativa es a través de la administración por objetivos que consiste en un sistema para que tanto directivos como empleados establezcan y revisen los objetivos de desempeño del trabajo.
- Comités, de equipos para trabajos especiales, de consejos de empresa.

Ambiente Físico

Es importante salvaguardar la integridad física del trabajador y por tal motivo la empresa debe prestar atención a las condiciones físicas que ofrece a sus colaboradores para el cumplimiento de sus tareas y lograr un ambiente de trabajo saludable.

Algunas normas que se pueden implementar son:

Iluminación

- Adecuar la cantidad y calidad de luz de acuerdo al trabajo que se va a realizar grado de exactitud requerido, detalles a tener en cuenta y duración del periodo de trabajo.

- Utilizar al máximo la iluminación natural, manteniendo los vidrios de ventanas y de claraboyas completamente limpios.
- Mantener el plan de mantenimiento de los artefactos de iluminación que incluya revisión periódica de los mismos y de las instalaciones eléctricas, al igual que el cambio oportuno de los focos y tubos fluorescentes que se encuentren fundidos.
- Pintar periódicamente las paredes empleando colores que tengan el máximo porcentaje de reflectancia de la luz.
- Mantener el valor de reflectancia recomendado para cada una de las áreas de la infraestructura del local y para los instrumentos de trabajo.

Condiciones termo higrométricas

Son las condiciones físicas ambientales de temperatura, humedad y ventilación en las que el empleado desarrolla su trabajo. Unas malas condiciones termohigrométricas pueden ocasionar efectos negativos en la salud que variarán en función de las características de cada persona y su capacidad de aclimatación, así podemos encontrar resfriados, deshidratación, golpes de calor y, aumento de la fatiga lo que puede incidir en la aparición de accidentes. Algunas recomendaciones que puedes seguir para mejorar la situación son:

- Acción sobre la fuente de calor: apantallamiento de los focos de calor.
- Acción sobre el ambiente térmico: disponer de la ventilación del local necesario para evitar el calentamiento del aire.
- Acción sobre el individuo: hidratación adecuada, vestimenta, cambios organizativos, turnos cortos, rotación de puestos

La siguiente tabla expresa los valores de temperatura, humedad y velocidad del aire según el tipo de trabajo que se desarrolle:

Tabla 66 Valores de Temperatura, Humedad y Velocidad de Aire

Trabajo	Temperatura Óptima (°C)	Grado de Humedad	Velocidad del Aire
Trabajo intelectual en posición sentada	18 a 24 °C	40 a 70%	0.1
Trabajo medio o de pie	17 a 22°C	40 a 70%	0.1 a 0.2
Trabajo duro	15 a 21°C	30 a 65%	0.4 a 0.5
Trabajo muy duro	12 a 18°C	20 a 60%	1 a 1.5

Fuente: II Encuesta Europea sobre las condiciones de trabajo.

Suelos, orden y limpieza

- Los suelos de los locales de trabajo deberán ser estables y no resbaladizos, sin irregularidades ni pendientes peligrosas.
- Las zonas de paso, salidas y vías de circulación, deberán permanecer libres de obstáculos.
- Realizar operaciones de limpieza de los locales de forma periódica sin que constituyan un peligro en sí mismas.
- Realizar operaciones de mantenimiento de las instalaciones de forma periódica

Niveles de ruido

Es necesario manejar los niveles de ruido y la exposición de los empleados a este. Algunos de los efectos del ruido sobre la salud son: malestar (alteraciones del comportamiento), pérdida de capacidad auditiva, disminución del rendimiento, etc. Entre algunas sugerencias se citan:

- Mantener lugares de descanso sin ruido.
- Reducir la emisión de ruido del equipo que lo produce.
- Reducción del ruido por medio de pantallas, aislamientos o recubrimientos con material acústico absorbente.
- Organización del trabajo: Rotación de los empleados (reducción de la exposición y su intensidad) Alternación con tareas menos ruidosas durante la jornada.
- Adecuar la utilización de los protectores auditivos a esas situaciones de trabajo.

Promoción y Formación

La formación continua es importante no solo para el empleado sino también para la empresa, para tener personal capacitado y con conocimientos vastos y puedan desempeñarse eficientemente en sus puestos de trabajo.

Para iniciar un plan de capacitaciones o formación continua dentro de la empresa es necesario formular un plan organizado y sistemático, que se encuentre orientado con la misión, visión y objetivos de la empresa y así de esta manera lograr que los empleados puedan desarrollar conocimientos, habilidades, aptitudes necesarias para su cargo y puedan desempeñarse de manera eficiente.

Además, es importante recalcar que las capacitaciones pueden ser consideradas como el empleado como un estímulo que pueden desencadenar en el aumento de productividad y eficiencia en el desempeño de las actividades diarias.

Entre algunos tipos de capacitaciones que se pueden listar se encuentran:

Capacitaciones Inductivas: aquellas que se dictan para orientar y facilitar el ingreso de un nuevo colaborador a la empresa, son de vital importancia para que el empleado conozca sus tareas y responsabilidades.

Capacitaciones Correctivas: tal como su nombre lo indica son necesarias para corregir problemas en el desempeño del personal. Para esto es necesario, que la empresa trabaje con evaluaciones de desempeño y mediante éstos instrumentos puedan diagnosticar y determinar si los empleados cumplen a cabalidad y eficientemente las tareas asignadas.

Capacitaciones de formación y actualización: son aquellas que tienen como objetivo principal proporcionar conocimiento general y particular del área específica de trabajo en donde se desenvuelve el empleado. Permite nutrirse de experiencias, adelantos técnicos, etc.

Capacitaciones de especialización, perfeccionamiento, y complementación: se encargan de profundizar y perfeccionar conocimientos ya adquiridos con anterioridad y necesitan desarrollarse ampliamente. Adicional se indagán en herramientas que permitan agilizar los procesos.

Cuando se realizan programas de capacitación al interior de la empresa o se beneficia al empleado para que asista a talleres, seminarios, charlas etc., fuera de ellas, es importante diagnosticar las necesidades de la empresa, porque caso contrario se corre el riesgo de generar gastos injustificados. Sin embargo, un proceso de capacitación exitoso se convierte en una inversión para la empresa, porque los empleados transforman los conocimientos en resultados.

Aspectos Laborales en el ámbito legal

Política salarial

La empresa debe contar con normas internas en las que se basen para determinar el sueldo de sus empleados, de esta manera se puede considerar las formas más adecuadas para calcular las remuneraciones de cada cargo y esto no sea un proceso empírico sin fundamentos. Algunos elementos que se pueden considerar para determinar la política salarial son:

- Jerarquización de cargos
- Escalas salariales legales
- Nivel de estudio
- Experiencia laboral
- Responsabilidades del cargo
- Competencia en el mercado laboral
- Evaluación de desempeño.

Horarios

Los horarios dependen de la naturaleza de cada empresa, y cada una de ellas determinará los horarios convenientes para el desarrollo de sus funciones; pero esto no debe afectar a la calidad de vida de las personas que laboran dentro de la misma. Un sistema de control de horarios es necesario para supervisar la entrada y salida del personal así como también los espacios programados para el almuerzo.

Algunos sistemas para la supervisión de horarios:

- Sistema de control de tarjetas

- Sistema de control biométrico
- Time trackers

La importancia de controlar los horarios no solo radica en contar un número de horas “trabajadas” sino el análisis que se realiza para comprobar o verificar lo que realmente un empleado está produciendo a la empresa, por tal motivo es necesario supervisar el cumplimiento de actividades a través de reportes semanales o mensuales que permitan a los supervisores evaluar el trabajo realizado. No todas las personas trabajan a un mismo ritmo y puede ser el caso que algunas personas pueden tener un alto desempeño y ocupar pocas horas al día y otras un desempeño menor cumpliendo toda la jornada de trabajo y aun así faltándole horas para cumplir con todas sus actividades.

Relaciones Interpersonales Laborales.

El buen clima laboral sin duda ayuda directa y/o indirectamente a los empleados a cumplir de manera más eficiente las actividades y tareas asignadas propias de su puesto de trabajo. La armonía dentro del área de trabajo depende de cada uno de los integrantes de la empresa, sean jefes o empleados de primera línea, por lo que es importante mantener un código de relaciones interpersonales que permita normar la conducta de todos, que sea comunicada a todo el personal para su puesta en práctica.

A continuación, se detallan algunas sugerencias para mejorar las relaciones interpersonales:

- Los empleados deben mantener siempre una actitud de colaboración con sus compañeros de trabajo.
- Promover el trabajo en equipo.
- Participar en las actividades para las cuales se haya requerido su intervención.
- Comunicarse con un lenguaje amable y respetuoso con todas las personas dentro de la empresa.
- Mantener la calma y no levantar la voz bajo ninguna circunstancia a menos que se trate de una emergencia.
- Respetar el espacio físico de los compañeros de trabajo.
- No es adecuado escuchar música a alto volumen y si es necesario solicitar permiso a las demás personas del entorno para poder hacerlo.

Test Para Evaluar El Síndrome De Burnout En Sus Tres Dimensiones

Tabla 67 Test Para Evaluar El Síndrome De Burnout En Sus Tres Dimensiones

Agotamiento profesional	Nunca (0)	Un par de veces al año (1)	Una vez al mes (2)	Pocas veces al mes (3)	Una vez a la semana(4)	Pocas veces a la semana (5)	Todos los días (6)	Total
• Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo								
• Soy un manojo de nervios al final del día								
• Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado								
• Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa								
• Siento que mi trabajo me está desgastando								
• Me siento frustrado en mi trabajo								
• Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo								
• Siento que trabajar en contacto directo con la gente me está desgastando								
• Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades								
Despersonalización								
• Siento que trato a algunos de mis interlocutores impersonalmente								
• Me preocupa que este trabajo me endurezca emocionalmente								
• Siento que mis interlocutores me hacen responsable de algunos de sus problemas								
Realización personal								
• Puedo empatizar fácilmente con los beneficiarios de mi actividad								
• Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes								
• Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo								
• Me siento lleno de energía								
• Puedo crear fácilmente un ambiente relajado en el trabajo								
• Me siento estimado cuando he trabajado cercanamente a mis colegas y clientes								
• He hecho muchas cosas que valen la pena en mi profesión								
• En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma								
Observaciones:								

Elaborado por: Su Autora

Resultados

Luego de realizar el test de forma periódica, se procede a sumar los resultados para de esta manera identificar si el nivel burnout ha incrementado o disminuido, y con la ayuda del formato de evaluación para el plan de acción identificar si se están cumpliendo las actividades o tareas basadas en las estrategias para mejorar la satisfacción laboral.

Tabla 68 Resultado de Agotamiento Profesional

Agotamiento profesional
Total igual o menor que 17: Todo está bien
Total entre 19 y 29: Ten cuidado
Total igual o mayor que 30: Tienes que tomar medidas urgentes

Tabla 69 Resultado de Despersonalización

Despersonalización
Total igual o menor que 3: Todo está bien
Total entre 4 y 7: Ten cuidado
Total igual o mayor que 8: Tienes que tomar medidas urgentes

Tabla 70 Realización Personal

Realización personal
Total igual o mayor que 40: Todo está bien
Total entre 34 y 39: Ten cuidado
Total menor que 34: Tienes que tomar medidas urgentes

Formato para evaluar el cumplimiento de las tareas plasmadas en el plan de acción

A continuación se muestra el diseño de un formato para evaluar las tareas y actividades que han sido plasmadas dentro del plan de acción y poder verificar los resultados de la misma.

Tabla 71 Formato de Evaluación para el Cumplimiento de Tareas

Actividades y Tareas	Período de Ejecución		Recursos Requeridos	Responsables	Cumplimiento Si/No	Observaciones
	Fecha de Inicio	Fecha de Término				

Elaborado por: Su Autora

CONCLUSIONES

Según el estudio realizado se pudo identificar que los factores que determinan la satisfacción laboral para los empleados de la PYME se resumen en 5 aspectos: primero la supervisión y la participación en la toma de decisiones, segundo la promoción y la formación que puedan obtener, tercero las relaciones interpersonales laborales, cuarto aspectos en el ámbito legal de forma general y quinto las características del ambiente físico en donde desarrollan sus actividades de trabajo.

Los empleados de la Pyme comercial de acuerdo a los resultados del test evidenciaron claramente que se sienten descontentos en relación a los factores descritos en el párrafo anterior, sobre todo en los aspectos de promociones, formación y capacitación continua, y la participación en la toma de decisiones. Es importante que se realice un estudio a profundidad para determinar con exactitud los elementos que ocasionan malestar e inciden en la satisfacción laboral.

Con el fin de determinar el nivel del Síndrome de Burnout en los empleados de la Pyme comercial, se llega a la conclusión que efectivamente según las tres dimensiones se cumplen los aspectos condicionales del síndrome en un nivel bajo; ya que existe un porcentaje global de 22%. El porcentaje de Agotamiento Emocional corresponde a 9%, despersonalización 5% y realización personal 8%. Es importante que los test sean aplicados de manera periódica para revisar si existen cambios favorables o no en los porcentajes mencionados y aplicar las medidas correctivas explicadas en el plan de acción.

RECOMENDACIONES

Se recomienda armar un plan de capacitación dependiendo de las necesidades de la empresa y de los puestos de trabajo de una manera organizada y sistemática orientada a cumplir objetivos y metas propuestas, para mantener un personal apto, capacitado, informado, actualizado y el empleado se siente estimulado, lo que desencadena aumento en niveles de productividad y eficiencia en el desempeño de actividades.

Es importante, tomar en cuenta los aspectos legales en el ámbito laboral, por lo que sería recomendable establecer una política salarial a interior de la empresa. Así mismo en cuanto a la política salarial se pueden considerar algunos elementos: Jerarquización, escala salariales legales, nivel de estudio y preparación, experiencia laboral, responsabilidades en su cargo, evaluaciones de desempeño, de igual manera, tomar correctivos en cuanto aseo, orden, salubridad, temperatura, iluminación, presencia prolongada de ruidos, condiciones generales de las oficinas, etc.

En lo relacionado al Burnout, se puede recomendar incorporar períodos de pausa en la jornada laboral, cada 4 horas laboradas otorgar 15 minutos de descanso, donde el empleado pueda despejarse un poco del trabajo. También aplicar y establecer una política de relaciones interpersonales, la misma que puede incluir: promover actitudes de colaboración y servicio, lenguaje amable y cortés, participación activa en las actividades que se requieran.

Realizar cada seis meses o de manera anual estudios sobre el Burnout para tomar correctivos inmediatos en el caso de que se presente el síndrome en los empleados.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Amorós, E. (2008). COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES DEL NORTE DEL PERÚ. *Enciclopedia Virtual*.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2012). REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES. *OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LOS TRABAJADORES*. Ecuador: MINISTRO DE TRABAJO Y EMPLEO.
- Asociacion Americana de Integración. (2010). *PYMES: FACTOR DE INTEGRACIÓN. 35 AÑOS DE ESFUERZO CONTINUO DEL SELA*. Obtenido de <http://iberpyme.sela.org/adocs/libroPYMES2010.pdf>
- Chen, S., Westman, M., & Hobfoll, S. E. (2015). The Commerce and Crossover of Resources: Resource Conservation in the Service of Resilience . *Stress Health. April 31(2)*, 95-105. Obtenido de http://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF
- Chiang, M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). CÓMO INFLUYE LA SATISFACCIÓN LABORAL SOBRE EL DESEMPEÑO: CASO EMPRESA DE RETAIL. *Theoria, Vol. 19 (2)*, 21-36.
- Chiang, M., Salazar, C., & Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal:. *Theoria vol. 16, núm. 2*, 61-76.
- Díaz, F., & Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en latinoamérica entre 2000 y el 2010. *issn 0123-417x (impreso) issn 2011-7485 (on line) Vol. 33, n.º 1, enero-abril* .
- Díaz, I. (Mayo de 2012). *Universidad de Oviedo*. Obtenido de Nivel de Burnout en los profesionales de Enfermería que trabajan en el Servicio de Urgencias Generales: http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/4036/3/TFM_IsabelID%C3%ADaz.pdf
- Esteva, I., Gómez, E., Martínez, J., Bergero, T., Oliveira, G., & Soriguer, F. (2012). Organización de la asistencia a la transexualidad en el sistema sanitario público español. *Gac Sanit. 26(3)*, 203–210.
- Fernández, D. (2011). El concepto de Derecho en Locke. *Araucaria. Revista Iberoamericana de Filosofía, Política y Humanidades, año 13, nº 26*, 26-45.
- Fernández, J. (06 de Febrero de 2014). *ResearchGate*. Obtenido de Estrategias de prevención e intervención en el estrés laboral: https://www.researchgate.net/publication/259910900_Estrategias_de_prevencion_e_intervencion_en_el_estres_laboral

- Gamboa, E. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Psicología Científica*.
- García, M., & Ibarra, L. (2012). *DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/1158.pdf>
- Hernández, J., Terán, O., Navarrete, D., & León, A. (2011). *El Síndrome de Burnout: Una aproximación hacia su Conceptualización, Antecedentes, Modelos Explicativos y de Medición*. Obtenido de <http://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf>
- INEC. (2011). *INEC*. Obtenido de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Empresas_2014/Principales_Resultados_DIEE_2014.pdf
- Llanque, P. A. (2014). Rasgos de personalidad y síndrome de Burnout en personal de salud de la unidad de quemados y cirugía plástica del "Hospital de Clínicas" de la ciudad de La Paz. *Revista de Psicología n.12 La Paz*. Obtenido de Factores de Personalidad Relacionados con el Síndrome de Burnout a Partir de los Tipos de Personalidad A,B, C y D: <http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/tesis06.pdf>
- Machado, I., Estévez, R., Leal, M., Granados, G., & López, J. (2011). Estrés laboral y personal en los recursos humanos de Enfermería de una Unidad. *Enf Neurol (Mex) Vol. 10, No. 1, 27-31*.
- Maicon, C. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología vol. 26, núm. 1, enero, 169-180*.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia num. 110*.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. . *Vivat Academia. n° 112. Septiembre. .*
- Martínez, P. A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado . *Vivat Academia. n° 112*. Obtenido de <http://webs.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>
- Matiang, J., Ndiku, L., & Role, E. (2016). School Factors and Teacher Burnout: A Perception. *Open Access Library Journal, Vol.3 No.11*.
- Mecca, D., Cichello, D., & Gaitán, S. (2017). *Síndrome de burnout y estrés laboral en enfermeros de instituciones hospitalarias*. Obtenido de <https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/5254/CICHELO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Meliá, & Peiró. (1998). *CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23*. Obtenido de Universidad de Valencia:
https://www.uv.es/meliajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF
- Observatorio de Riesgos Psicosociales. (2014). *Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales*. Obtenido de La Prevención de Riesgos Psicosociales en la negociación colectiva de la crisis económica:
<http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/catalogo2014/publicaciones/revistas/012/descargas/GuiaNegociacionColectiva.pdf>
- Olivares, V. (2016). *Christina Maslach, comprendiendo el burnout*. Obtenido de
https://www.researchgate.net/publication/311611859_Christina_Maslach_comprendiendo_el_burnout
- Olivares, V. (20 de Octubre de 2016). *Universidad de Valparaíso*. Obtenido de
https://www.researchgate.net/publication/311611859_Christina_Maslach_comprendiendo_el_burnout
- Pérez, M. (28 de Enero de 2012). Origen y consecuencias en el síndrome del desgaste profesional ("burn out"). *El Día.es* .
- Radio Huancavilca. (27 de Septiembre de 2017). *Las PYMES representan el 42% del total de las empresas del Ecuador*. Obtenido de
<http://radiohuancavilca.com.ec/cifras/2017/09/27/las-pymes-representan-42-del-total-de-las-empresas-del-ecuador/>
- Revista Líderes. (2017). *Revista Líderes*. Obtenido de Los empleados felices son más productivos: <http://www.revistalideres.ec/lideres/empleados-felices-son-productivos.html>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación Mexico.
- Rodríguez, F. (Febrero de 2015). *EL TRABAJO COLEGIADO Y SU INFLUENCIA EN LA APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA*. México: Instituto Universitario Anglo Español. Obtenido de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2015/10/DireccionyLiderazgo.pdf>
- Rojas, P., Hernández, J., & Méndez, M. (2014). Factores de Riesgo Psicosocial y Satisfacción Laboral en una Empresa Chilena del Área de la Minería. *Ciencia y Trabajo. vol.16 no.49 Santiago abril*.
- Sandoval, D. (4 de Mayo de 2013). *Niveles del Síndrome de Burnout, en Docentes de la universidad de Los Llanos*. . Obtenido de UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA:
<http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2176/1/Protecto.pdf>
- Santo, C. (2014). *Puro Marketing*. Obtenido de Disney: El marketing de la fantasía convertido en modelo de negocio:
<https://www.puromarketing.com/44/19298/disney-marketing-fantasia-convertido-modelo-negocio.html>

- Schroeder, R. G. (2014). *Administración de operaciones : toma de decisiones en la función de operaciones*. México: McGraw-Hill - Tercera Edición.
- Secretaría Nacional Planificación de Desarrollo. (13 de 07 de 2017). *El Plan Nacional de Desarrollo: la carta de navegación que orientará la gestión del Gobierno*. Obtenido de Secretaría Nacional Planificación de Desarrollo: <http://www.planificacion.gob.ec/el-plan-nacional-de-desarrollo-la-carta-de-navegacion-que-orientara-la-gestion-del-gobierno/>
- SRI. (2017). *Servicio de Rentas Internas*. Obtenido de www.sri.gob.ec
- Universidad San Sebastian. (23 de Mayo de 2016). *Universidad San Sebastian*. Obtenido de La sobrecarga laboral: Un riesgo que disminuye la calidad de vida y la productividad: <http://www.uss.cl/newsletter-uss/2016/05/23/1661/>
- Yance, C., Solís, L., Burgos, I., & Hermida, L. (2017). LA IMPORTANCIA DE LAS PYMES EN EL ECUADOR. *Observatorio Economía Latinoamericana*.
- Zamora, K. (2012). *Identificación del Burnout en profesionales de la salud y Factores relacionados con este fenómeno en el Hospital Oncológico "Dr. Julio Villacreses Colmont" de SOLCA Manabí durante el año 2012*. Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/5297/3/ZAMORA%20REZ%20ABALA%20KATHY%20ELIZABETH.pdf>
- Zona Empleo EDH. (30 de Mayo de 2016). *Tecoloco*. Obtenido de La sobrecarga laboral y sus negativas consecuencias: <https://www.tecoloco.com.sv/blog/la-sobrecarga-laboral-y-sus-negativas-consecuencias.aspx>

APÉNDICE A

PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR 2017 – 2021

Eje 1

Derechos para todos durante toda la vida

El ser humano es sujeto de derechos, sin discriminación. El Estado debe estar en condiciones de asumir las tres obligaciones básicas: respetar, proteger y realizar los derechos, especialmente de los grupos de atención prioritaria.

Objetivo 1. Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.

Meta 1.1 Erradicar la pobreza por ingresos.

Meta 1.2 Reducir la pobreza multidimensional (Reducir las privaciones de la población en educación, trabajo y seguridad social, salud, agua y alimentación, habitat y vivienda).

Meta 1.3 Incrementar la matricula en Universidades, Escuelas Politécnicas e Institutos Superiores Tecnológicos.

Meta 1.4 Erradicar la desnutrición crónica en niños menores de 2 años.

Meta 1.5 Universalizar la atención a personas con discapacidad en situación de vulnerabilidad que requieren ayudas técnicas.

Meta 1.6 Reducir el femicidio.

Meta 1.7 Combatir el microtráfico y reducir el consumo de drogas en los menores de edad.

Meta 1.8 Reducir la brecha salarial entre hombres y mujeres.

Objetivo 2. Afirmar la interculturalidad y plurinacionalidad, revalorizando las identidades diversas.

Meta 2.1 Incrementar el porcentaje de población indígena que habla su lengua nativa.

Meta 2.2 Incrementar la oferta educativa intercultural bilingüe en los territorios con población mayoritaria de una nacionalidad o pueblo.

Meta 2.3 Erradicar la discriminación por género, etnia y situación de movilidad.

Objetivo 3. Garantizar los derechos de la naturaleza para las actuales y las futuras generaciones.

Meta 3.1 No disminuir la brecha entre huella ecológica y biocapacidad.

Meta 3.2 Incrementar la superficie de territorio nacional bajo manejo ambiental y la gestión sostenible del patrimonio natural y su biodiversidad.

Eje 2

Economía al servicio de la sociedad

Nuestro sistema económico es social y solidario. La economía está al servicio de la población para garantizar los derechos y en ella interactúan los subsistemas público, privado, popular y solidario; los tres requieren incentivos y regulación del aparato público.

Objetivo 4. Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización.

Meta 4.1 Aumentar el crédito comercial y productivo.

Meta 4.2 Incrementar el crédito de vivienda de interés público.

Meta 4.3 Incrementar la balanza comercial.

Meta 4.4 Incrementar la participación de la economía popular y solidaria en la compra pública.

Objetivo 5. Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sustentable de manera redistributiva y solidaria.

Meta 5.1 Incrementar la participación del valor agregado manufacturero.

Meta 5.2 Incrementar las exportaciones agropecuarias y agroindustriales.

Meta 5.3 Incrementar la inversión en Investigación y Desarrollo.

Meta 5.4 Incrementar el ahorro de combustible en el sector hidrocarburos.

Meta 5.5 Incrementar el porcentaje de exportación de productos de media y alta tecnología.

Meta 5.6 Incrementar el empleo adecuado.

Meta 5.7 Incrementar el saldo de la balanza comercial no petrolera.

Meta 5.8 Incrementar la inversión extranjera directa del sector productivo a largo plazo, garantizando procesos limpios, transferencia de tecnología y generación de empleo.

Objetivo 6. Desarrollar las capacidades productivas y del entorno para lograr la soberanía alimentaria y el desarrollo rural integral.

Meta 6.1 Incrementar el porcentaje de hogares en el área rural que cuentan con agua segura y saneamiento.

Meta 6.2 Generar nuevos empleos adecuados en el sector rural.

Meta 6.3 Reducir la pobreza multidimensional en el área rural (Reducir las privaciones de la población en el área rural en educación, trabajo y seguridad social, salud, agua y alimentación, habitat y vivienda).

Meta 6.4 Incrementar el acceso al riego.

Meta 6.5 Facilitar el acceso al crédito para los pequeños productores.

Eje 3

Mas sociedad, mejor estado

Un Estado cercano a la ciudadanía es incluyente, brinda servicios públicos de calidad y con calidez. Esta visión del Estado en la sociedad destierra la corrupción y proyecta el posicionamiento estratégico del Ecuador a nivel regional y mundial, procurando en todo momento el bien común.

Objetivo 7. Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía.

Meta 7.1 Aumentar el porcentaje de hogares con acceso a servicios públicos por territorios.

Meta 7.2 Fortalecer la participación ciudadana.

Meta 7.3 Mejorar la autogestión de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Meta 7.4 Reducir la dependencia del presupuesto de las empresas públicas del presupuesto General del Estado.

Meta 7.5 Aumentar los espacios de diálogo político entre el Ejecutivo, otras funciones del estado y los GADs.

Objetivo 8. Promover la transparencia y la corresponsabilidad para una nueva ética social.

Meta 8.1 Mejorar los índices de percepción ciudadana sobre la corrupción en los sectores público y privado.

Objetivo 9. Garantizar la soberanía y la paz, y posicionar estratégicamente al país en la región y el mundo.

Meta 9.1 Mantener el crecimiento interanual del empleo turístico.

Meta 9.2 Incrementar el ingreso de divisas por concepto de turismo.

Meta 9.3 Reducir el déficit de la balanza comercial con países vecinos.

APÉNDICE B

Estudios realizados sobre Burnout

Autor	Fuente	Metodología	Resultados
Russel, Daniel W. et al	Job-related stress, social support, and burnout among classroom teachers, Journal of Applied Psychology, mayo 1987	Cuestionario enviado vía correo electrónico a maestros de escuelas públicas en Iowa, Estados Unidos	Consistencia entre indicadores de burnout, edad, sexo, nivel de estudios, así como el número de eventos estresantes experimentados.
Burke, Ronald J. y Greenglass Esther R.	Psychological burnout among men and women in teaching, an examination of the Cherniss model, Human relations, Marzo 1989	Cuestionario anónimo, aplicando el modelo de Cherniss en 833 maestros.	La interacción del ambiente laboral y las características personales contribuyen al estrés laboral y burnout
Burke, Ronald J. y Greenglass Esther R	Work stress, role conflict social support and psychological burnout among teachers, Psychological Reports, Octubre 1993	Cuestionario anónimo al mismo número de maestros: 833	Las características demográficas individuales tienen un efecto muy pequeño en el síndrome.
Pedrabissi, Luigi et al.	Stress and burnout among teachers in Italy and France, The Journal of Psychology, Septiembre de 1993	Maslach Burnout Inventory o MBI como encuesta a maestros de escuelas primarias y secundarias	Se confirmó la influencia del ambiente sociocultural en los niveles de estrés relacionados con la edad.
Lamude, Kevin G, y Scudder, Joseph	Burnout of teachers as related to influence tactics within the college classroom. Perceptual and Motor skills, Octubre 1994	Modelo de Cherniss y las tácticas de influencia con la técnica Behavior Alteration Massage, 142 maestros universitarios.	El burnout de maestros se relacionó positivamente con las presiones y negativamente con el intercambio de recompensa.
Pretorius T. B.	Using the Maslach Burnout Inventory to Assess Educator's Burnout at a University in South Africa	MBI en una muestra de 94 académicos universitarios.	Los predictores del síntoma son: ambigüedad de rol, conflicto de rol, número de estudiantes
Burke, Ronald J. y Greenglass Esther R.	A longitudinal study of psychological Burnout in teachers, Human Relations, Febrero 1995.	2 cuestionarios aplicados a 362 maestros y administradores en una sola escuela.	Estresores laborales aumentan el nivel de burnout. El burnout afecta a la satisfacción individual y salud mental.
Wai Hing Cheuk y Kwok Sai Wong	Despersonalization in Kindergarten teachers in relation to rejection of help by fellow teachers and emotional support from family, Psychocological Reports, Diciembre 1998.	Encuesta para medir el sentimiento de rechazo, el apoyo emocional de la familia, y la despersonalización a 48 maestros de un jardín en Macao.	El estudio arrojó que los maestros se sentían rechazados y aunque tuvieran apoyo emocional no reducían los efectos del Burnout.
Caramés Balo Rose	Causas del Core of Burnout del profesorado universitario de España.	Muestra internacional de 60 profesores e investigadores de universidades públicas.	Se encuentra un alto nivel de Burnout en el 50% del profesorado

Yuen, Mantak et al.	Confirmatory factor analysis and reliability of the Chinese version of the MBI among guidance teachers in Hong Kong.	Se aplicó la versión china del MBI A 1398 maestros de escuelas secundarias.	El modelo tridimensional del MBI, cansancio emocional, despersonalización y logro personal se aplica perfectamente.
Fore, Cecil, III, Martin, Christopher. Bender William N.	Teacher Burnout in special education: the causes and the recommended solutions.	El Council for Exceptional Children (CEC) realizó un estudio en una muestra de 1000 educadores especiales.	Las condiciones de trabajo pobres de los maestros, contribuyen en una proporción alta, a que abandonen su trabajo y no que padezcan burnout.
Evers, W.J. et al	Burnout and self-efficacy	Versión Alemana del MBI para maestros, muestra aleatoria de 490	Las creencias de autoeficacia de los maestros se relacionan con su nivel Burnout.
Gabassi, Pier Giorgio et al.	Burnout Syndrome in the Helping Professions, Psychological Reports. 2002	Versión Italiana del MBI, a una muestra de 25 profesionales de salud y 25 trabajadores voluntarios.	Los profesionales de salud tienen mayor puntaje en cansancio emocional que los trabajadores voluntarios.
Schaufeli, Wilmar B. et al.	Burnout and Engagement In University Students, Journal of Cross-Cultural Psychology. Vo. 33 N° 5 Septiembre	Se evaluó el Burnout y el compromiso de 1661 estudiantes universitarios de 3 países europeos.	Se demostró la estructura de las 3 dimensiones del Burnout.
Murat, Snubul Ali	An analysis of relations among locus of control, Burnout and job satisfaction in Turkish high school teachers, Australian Journal of Education, Abril 2003.	Se usaron 2 escalas de satisfacción laboral. Se seleccionaron aleatoriamente 297 maestros de 23 escuelas preparatorias en Konya, Turquía.	La mayor relación positiva fue la edad con la despersonalización
Salanova Marisa Grau Rosa Martínez Isabela Llores Susana y Schaufeli, Wilmar.	Fabra, María, El País, España, 23 de Enero de 2004	Muestra de 872 alumnos de la universidad Jaume I, en España.	El 8% de los estudiantes padece del síndrome, las mujeres presentan mayor cansancio emocional que los hombres.
Mireles Pérez, Ana Bárbara Isabel, Pando Moreno, Manuel y Aranda Beltrán, Carolina.	Factores psicosociales y síndrome de burnout en una empresa de la rama textil en Guadalajara, México. Salud Agosto del 2002	Investigación, analítica, transversal, basada en la aplicación de la escala del MBI, y la guía de factores Psicosociales del IMSS.	El promedio de los trabajadores que se encontraron quemados representan el 26% del total de la muestra.

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Figueroa Sánchez María Fernanda, con C.C: # 1312079591 autor(a) del trabajo de titulación: *Estudio de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal de una pyme comercial de la ciudad de Guayaquil* previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 23 de septiembre del 2018

f. _____
Nombre: Figueroa Sánchez María Fernanda
C.C: 1312079591

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Estudio de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal de una pyme comercial de la ciudad de Guayaquil.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Figueroa Sánchez María Fernanda		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Ing. Czsmadia Viteri Diana Mgs. Ing. Elsie Zerda Barreno Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Administración de Empresas		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	28 de septiembre del 2018	No. DE PÁGINAS:	119
ÁREAS TEMÁTICAS:	Satisfacción Laboral y Burnout		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción laboral, burnout, estrés laboral, ambiente laboral, clima laboral, agotamiento físico y mental.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>El éxito o fracaso de las empresas es el resultado de un conjunto de factores que se desenvuelven eficiente o ineficientemente. Se puede responsabilizar a componentes como el compromiso y sentido de pertenencia que poseen los empleados porque de esto dependerá el esfuerzo con el que desarrollen sus funciones para alcanzar su éxito personal y el de la organización; de la misma manera hay muchos motivos por los que el empleado puede sentirse insatisfecho en el ámbito laboral repercutiendo este malestar en el desempeño de su cargo.</p> <p>Es por esta razón que el desarrollo del presente estudio gira en torno a los empleados, quienes son considerados como principal recurso y activo para las empresas. Se evaluará el nivel de satisfacción laboral y Síndrome de Burnout del personal administrativo de una PYME comercial de la ciudad de Guayaquil, para sugerir un plan de acción que presente medidas preventivas y soluciones a los problemas encontrados.</p> <p>Esta investigación tiene enfoque cuantitativo y es de tipo correlacional. El universo está conformado por 50 empleados de la empresa objeto de estudio. Se utilizó el instrumento MBI (Maslach Burnout Inventory) cuestionario para medir el Síndrome de Burnout y para evaluar la satisfacción de los empleados se empleó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de J.L. Meliá y J.M. Peiró.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-5-2602060 / 0996166160	E-mail: mferni_2012@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María del Carmen Lapo Maza		
	Teléfono: +593-4-2206950		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			