



Veritas & Research  
ISSN 2697-3375  
Vol. 4| N° 1| 2022

**Edita:**  
Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador  
Sede Ambato

**Sección:**  
Psicología y Salud

**Recibido:** 09/09/2021  
**Aceptado:** 01/02/2022  
**Publicado:** 30/04/2022

**Citar como:**  
Jaramillo-Galarza, K.,  
Freire, V., Larrea, M. &  
Taruchaín, L.F. (2022).  
Síndrome de Burnout y  
Satisfacción Laboral en  
Instituciones de  
Educación Superior del  
Ecuador. *Veritas &  
Research*, 4(1), 46-55.

Autor corresponsal:  
[kjaramillo@unach.edu.ec](mailto:kjaramillo@unach.edu.ec)

**Licencia:**  
Creative Commons  
Atribución-No  
Comercial-Sin Derivadas  
4.0 Internacional (CC  
BY-NC-ND 4.0)



Los autores mediante el documento "Declaración de originalidad y Cesión de derechos de autor transfieren a la revista los derechos patrimoniales que tienen de la obra para que se puedan realizar copias y distribución de los contenidos por cualquier medio disponible y en Acceso Abierto, siempre que se mantenga el reconocimiento de sus autores y no se haga uso comercial de la obra.

## *Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Instituciones de Educación Superior del Ecuador*

Kléber Augusto Jaramillo-Galarza <sup>a</sup> , Verónica Adriana Freire <sup>b</sup> , David Miguel Larrea <sup>b</sup> ,  
Luís Fernando Taruchaín <sup>c</sup>

<sup>a</sup> Universidad Nacional del Chimborazo, Ecuador, <sup>b</sup> Universidad Técnica de Ambato, Ecuador y <sup>c</sup> Universidad Tecnológica Indoamérica, Ecuador

### Resumen

Debido a la importancia que tiene el bienestar psicológico en el trabajo, esta investigación tiene como objetivo determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y los niveles de *burnout* del personal administrativo y trabajadores de una institución pública de educación superior del Ecuador, se trata de un estudio descriptivo con corte transversal, no experimental, correlacional y de campo. Los instrumentos usados son la Escala general de satisfacción laboral (OJS) y el Maslach Burnout Inventory (MBI). La muestra es de 182 personas a un nivel de confianza del 95%. La satisfacción general se encuentra en valores aceptables y en concordancia con la satisfacción interna y externa, 54.95% de la población se sienten altamente satisfechos, 36.81% medianamente satisfechos y un 8.24% se sienten insatisfechos, en referencia a los niveles del síndrome de *burnout*, 1 de cada 10 individuos se hallan sin riesgo, 2 de cada 10 están con niveles altos o crónicos y 7 de cada 10 están en una zona de riesgo de padecer estrés crónico alto; los hombres sufren niveles de *burnout* más altos que las mujeres, presentan mayores niveles de despersonalización en relación al sentimiento de cinismo que experimentan las mujeres hacia las personas.

**Palabras claves:** *Despersonalización, satisfacción laboral, síndrome de burnout, psicología laboral*

## *Burnout Syndrome and Job Satisfaction in Higher Education Institutions of Ecuador*

### Abstract

Due to the relevance of psychological well-being at work, the present study aims to determine if there is a relationship between job satisfaction and burnout levels in the administrative staff and workers of a public institution of higher education in Ecuador. The research design is cross-sectional, descriptive, non-experimental, and correlational. The instruments used were the Overall Job Satisfaction scale (OJS), to measure job satisfaction; and the Maslach Burnout Inventory (MBI), to determine the level of burnout. The population consisted of 344 individuals and the sample drawn were 182 participants, with a confidence interval of 95%. The results indicate that the general satisfaction is within acceptable ranges. In terms of internal and external satisfaction, however, 54.95% of the population feels highly satisfied; 36.81%, moderately satisfied; and 8.24%, dissatisfied. With regards to the levels of burnout, 1 in 10 individuals are in a safe zone; 2 out of 10 present high or chronic levels of stress; and 7 out of 10 are in a risk zone of suffering from high chronic stress. Men suffer a higher incidence of burnout than women. Finally, the depersonalization subscale plays a pivotal role because men present higher levels of depersonalization in relation to the feeling of cynicism that women experience towards people.

**Keywords:** *Depersonalization, job satisfaction, burnout syndrome, occupational psychology.*

## ***Síndrome de Burnout e satisfação no trabalho em instituições de ensino superior do Equador***

### Resumo

Devido à importância do bem-estar psicológico no trabalho, esta pesquisa tem como objetivo determinar se existe uma relação entre a satisfação no trabalho e os níveis de burnout de funcionários administrativos e trabalhadores de uma instituição pública de ensino superior no Equador, é um corte transversal descritivo, não experimental, correlacional e estudo de campo. Os instrumentos utilizados são a General Job Satisfaction Scale (OJS) e o Maslach Burnout Inventory (MBI). A amostra é de 182 pessoas com um nível de confiança de 95%. A satisfação geral encontra-se em valores aceitáveis e de acordo com a satisfação interna e externa, 54,95% da população sente-se muito satisfeita, 36,81% moderadamente satisfeita e 8,24% sente-se insatisfeita, em referência aos níveis de síndrome de burnout, 1 em cada 10 indivíduos não estão em risco, 2 em cada 10 apresentam níveis elevados ou crônicos e 7 em cada 10 encontram-se numa área de risco de sofrer de stress crónico elevado; os homens sofrem maiores níveis de burnout do que as mulheres, apresentam maiores níveis de despersonalização em relação ao sentimento de cinismo que as mulheres experimentam em relação às pessoas.

**Palavras-chave:** *Despersonalização, satisfação no trabalho, síndrome de burnout, psicologia ocupacional*

### **Introducción**

El estrés es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos, es probablemente el principal riesgo psicosocial y más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo. En la actualidad se ha reconocido la importancia del estudio de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores más ampliamente, probablemente fue al inicio de 1970 cuando se dio formalmente el estudio y preocupación de los factores psicosociales y la relación existente con la salud mental, desde entonces la importancia que se le ha dado a este estudio ha ido en aumento, así mismo este tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión (Moreno & Báez, 2010).

El síndrome de *burnout* o desgaste profesional consiste en una prolongada presencia de estrés, es el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga originando falta de motivación para realizar las tareas laborales debido a factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, aparece como el mejor predictor de la insatisfacción laboral. Existen relaciones positivas entre *burnout* y ambigüedad de rol, así como relaciones negativas entre satisfacción laboral con *burnout* y con ambigüedad de rol (García, Castellón, Albaladejo &

García, 1993). En general, los más vulnerables a padecer el síndrome son aquellos profesionales que deben interactuar con otras personas de manera duradera o intensa (interacciones humanas trabajador-cliente), sin considerar a un cliente en particular sino más bien, a uno o varios, es muy frecuente en personal sanitario y docentes, se encuentra además en otros profesionales como deportistas de élite, operadores de llamadas, ingenieros, personal militar, entre otros.

El estrés laboral representa un factor de riesgo importante en la actualidad, ya que presenta síntomas depresivos y de psicosis que si no son tratados o detectados a tiempo puede constituir un factor de riesgo de suicidio de la persona que lo padece (Mingote, Gálvez, Pino & Gutiérrez, 2009). La satisfacción laboral ha sido estudiada como un predictor para entender algunas variables del rendimiento laboral. El estudio de los factores sociodemográficos, externos e internos que influyen en la satisfacción y bienestar psicológico general es sin duda un reto de las grandes empresas para llegar al conocimiento de las causas y poder tomar medidas y acciones que mejoren la autoestima de los trabajadores y lograr su motivación para un mejor desempeño laboral (Arboleda, 2020).

Es fundamental evaluar los riesgos psicosociales y aunque sea inevitable el estrés, llevar a cabo intervenciones dirigidas a combatir los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y, con ello el riesgo de

trastornos mentales y de suicidio (Villafuerte & Delgado, 2020). De esta manera, el objetivo principal de esta investigación es determinar la relación entre la satisfacción laboral y los niveles del Síndrome de *Burnout* del personal administrativo y trabajadores de una institución pública de educación superior del

Ecuador. Esta investigación tiene un alto impacto por sus resultados, pues esta información permitirá que los directivos tomen decisiones oportunas orientadas al mejoramiento del bienestar del personal y al incremento del desempeño y por ende de la productividad de los beneficiarios directos.

## Estado del arte

### *El Burnout*

El psicoanalista alemán Freudenberger (1974), fue el primero que realizó estudios acerca del Síndrome de *Burnout* cuando una familia judía huyó a los Estados Unidos después del surgimiento del nazismo y el comienzo de la persecución de los judíos, esta investigación fue realizada en los años 70 en clínicas de servicio gratuito (Aamodt, 2018).

Las personas que sufren *Burnout* pueden cometer errores a la hora de realizar sus labores, ser impuntuales con el cumplimiento de tareas, carecen de compromiso con su trabajo e incluso son agresivas, lo cual puede causar problemas con sus compañeros. No fue hasta 1976 que la investigación sobre el Síndrome de *Burnout* fue científica, porque se construyeron modelos teóricos y herramientas para registrar y comprender este sentimiento de depresión, indiferencia y despersonalización a largo plazo (Alles, 2013).

Por otra parte, según los planteamientos de Maslach (1982), el *Burnout* es una respuesta progresiva e insidiosa, que evoluciona como parte de un proceso mayor de estrés laboral preferentemente en profesionales de servicios, pero no exclusivamente. A menudo es conceptualizado en el marco de la investigación del estrés por lo que, Montenegro (2017), se sustenta en la ambigüedad que posee este concepto como término general en el que frecuentemente las causas y las consecuencias se confunden. Por ello, desde sus inicios el *Burnout* ha sido un concepto difícil de interpretar, no existiendo hasta nuestros días una definición estándar de él que estructure una delimitación conceptual clara y precisa.

### *Síndrome de Burnout*

La historia del Síndrome de *Burnout* es conocida de varias formas; algunas de ellas son: ‘quemarse por el trabajo’, ‘quemazón profesional’, ‘síndrome del estrés laboral asistencial’, ‘síndrome de desgaste profesional’ o ‘síndrome de desgaste emocional’, ‘estar quemado

profesionalmente’ y ‘desgaste psíquico’, entre otras (Fernández, 2015).

Freudenberger (1974), Maslach y Jackson (1981), así como Salavarría (2017), utilizan una variedad de definiciones para el síndrome. Y aunque distan de adoptar un término único, asumen el constructo tridimensional: a) agotamiento emocional, b) despersonalización; y c) carencia de logro. La discrepancia estriba en la sintomatología y otros procesos psicológicos tales como estrés general, estrés laboral, fatiga física y depresión (Maslach & Jackson, 1981).

Existen diversos modelos etiológicos, explicativos y teóricos del *Burnout* propuestos a partir de las diversas investigaciones acerca de este tema. Christin (2013), menciona que “Estos modelos agrupan una serie de variables, consideradas como antecedentes y consecuentes del síndrome y discuten a través de qué procesos los trabajadores llegan a padecerlo” (Cruz, 2015, p. 17).

En la investigación propuesta por Mejía y otros (2020), relacionada con los factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica, en la cual se determinó que las mujeres tuvieron mayor estrés laboral; los síntomas que prevalecieron en los trabajadores fue ansiedad, fatiga, depresión, frustración, irritabilidad, autoestima, tensión, nerviosismo, entre otros. Esto ha generado accidentes de trabajo, arritmias y en casos extremos la muerte y todo esto ha afectado en la productividad y servicios de la empresa de estudio. Sobre la diferenciación de género, según la teoría, hay mayor prevalencia en mujeres que en hombres, sin embargo, en estudios de Latinoamérica la prevalencia es mayor en hombres (Morales, García & Silva, 2017).

La investigación realizada por Diaz y Mungabusi (2019), referente al *burnout* se determinó que los docentes son más afectados que el personal administrativo, debido a la extenuante jornada laboral que realizan. De esta población de estudio los hombres son más afectados con un 54%; López (2019) en su

investigación determina que los trabajadores analizados en su mayoría presentan estrés en un nivel medio y han disminuido su desempeño laboral, esto demuestra que el Síndrome de *Burnout* afecta de manera significativa en la productividad de la empresa. Shirom (2009), en su estudio concluye que “Los efectos del burnout generan repercusiones negativas en distintos aspectos ... a nivel organizacional se asocia con la rotación y el ausentismo laboral, la falta de compromiso organizacional, irritación, agresión y violencia” (Gavilanes-Gavilanes & Moreta-Herrera, 2020).

En otro estudio realizado en un centro de educación superior del Ecuador, se concluyó que el 86% de docentes presentan un nivel medio-alto de *burnout*, lo que conlleva a que se tomen acciones para contrarrestar dichos resultados (Paredes, Vilora, Lozada, Guale y Guzmán, 2021). Con la argumentación anterior, podríamos decir que el *burnout* se consideraría como un predictor de la satisfacción laboral.

### ***Satisfacción Laboral***

Dentro del mundo organizacional es de relevancia la gestión estratégica haciendo alusión a los ámbitos administrativos y operativos, en los cuales se lleva a cabo los procesos productivos.

Es así, que la satisfacción laboral es considerada como el nivel de conformidad generado por el colaborador en relación al entorno y condiciones de trabajo en las cuales se desenvuelve, buscando significativamente la congruencia entre el sentimiento de bienestar hacia su trabajo y calidad de vida personal (Jiménez, Rivera & Gaibao, 2019).

Inicialmente, se debe entender que las personas y, por ende, los colaboradores son seres sociales por naturaleza y, por lo tanto, deben conformar grupos y establecer relaciones interpersonales de manera innata, promoviendo de esta forma la viabilidad del trabajo o cualquier actividad propuesta dentro de un espacio determinado. En este caso entidades dedicadas al servicio, producción o de cualquier índole laboral (Pilligua & Arteaga, 2019). Es así, que dentro de la Gestión del Talento Humano se busca tomar decisiones en beneficio al cuidado del capital humano de las organizaciones y la concatenación de procesos orientados al contexto humano. Es decir, del trabajador como ser humano (Tacca-Huamán & Tacca-Huamán, 2019). Tomando como alternativas enfocadas en procesos de atracción y retención del personal, eventos

de formación y desarrollo personal, estrategias basadas en la remuneración emocional, prácticas motivacionales, entre otros. Logrando de esta manera no solamente la satisfacción de colaborador, sino también el compromiso y la fidelización del mismo frente a la institución (Chiavenato, 2019).

Para los especialistas del manejo de personal, es indudable y necesario tomar en cuenta el ámbito del clima laboral, considerado como la atmósfera o el ambiente de trabajo, emergente por las percepciones y sentir de las personas frente al lugar donde se desempeña profesionalmente y por ende el espacio donde pasa, aparte del hogar, el mayor tiempo (Pilligua & Arteaga, 2019). Abarca varios aspectos como actitudinales y de comportamiento humano, sentimientos y emociones, principios, valores y normas que el colaborador puede tenerlos de una forma innata o adquirirlos mediante espacios de constante integración grupal, motivados por propósitos individuales y de un carácter común en su puesto de trabajo e institución (Padilla & González, 2020).

Según Rodríguez y Guevara (2020), el clima laboral contiene seis factores relevantes; por un lado, la comunicación dentro de una organización, componente fundamental establecido a través de un sistema abierto, es decir, un espacio de comunicación horizontal entre colaboradores. Con respecto a la colaboración, este componente hace alusión al grado de madurez y compañerismo para efectuar actividades y objetivos en común. Así mismo el liderazgo, como otro factor, vincula directamente al personal que contiene competencias de manejo de equipos mediante un estilo participativo (Flores, 2017).

Es relevante tomar en consideración los aspectos vinculados con los colaboradores y la empresa, como por ejemplo el desempeño laboral, la salud física, psicológica y emocional, la supervivencia, entre otros, mismos que están relacionados a la experiencia de la persona con la satisfacción laboral dentro de la empresa, modificando la percepción de un colaborador (Pedraza, 2020).

Por otro lado, los aspectos salariales expresan el concepto remunerativo de carácter económico, reconocimiento de gran relevancia como contribución al esfuerzo brindado a la empresa (Temkin & Cruz, 2018). En la misma línea de la estabilidad laboral es la dimensión que expresa la seguridad que la empresa oferta a los trabajadores en relación a los cargos de trabajo, con la finalidad de puedan desempeñar sus funciones de una forma segura, en el sentido de la

existencia de plazas de trabajo (Araya & Medina, 2019).

Este es un tema de amplio debate, sobre todo cuando se considera una población en la que se determina que los trabajadores públicos son eje primordial para la institución, siendo necesario además, conocer los

significados que expresan los trabajadores acerca de la satisfacción laboral, en los que se ven involucrados varios factores de importancia como son las dimensiones que se presentan en la satisfacción laboral entre ellos las condiciones de trabajo, aspectos salariales y gestión institucional, entre otros.

## Metodología

### *Diseño*

El tipo de investigación utilizado en este estudio es el no-experimental, transversal de campo y correlacional-causal debido a que su propósito fue describir si existe relación entre dos o más variables. El proceso de obtención de datos es ordenado y lógico, lo que implica el uso del método dialéctico-científico. También es descriptivo puesto que se logra la descripción de datos y características de la población en estudio (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

### *Participantes*

La población de estudio está conformada por 344 personas distribuidas en los tres campus que constituyen el personal administrativo y trabajadores de una institución pública de educación superior del Ecuador. Debido a que todos los elementos que conforman la población o universo tienen la misma probabilidad de ser seleccionados se usó un muestreo aleatorio simple estratificado con una asignación del tamaño de muestra de acuerdo con el peso de la población. Se eligió una muestra de 182 individuos que representan a la población de estudio basado en el tamaño óptimo de poblaciones finitas con un nivel de confianza del 95%. La distribución estratificada de la muestra fue elaborada tomando en cuenta el peso de cada campus (80% representan al campus principal, 18% al campus sur y el 2% al campus centro); la condición laboral al momento de la investigación fue del 90.66% con nombramiento y 9.34% con contrato de servicios ocasionales.

### *Instrumentos*

Para la recolección de los datos se aplicó los siguientes instrumentos a cada uno de los participantes, la cual constaba de la siguiente información:

**Escala de Satisfacción General (OJS):** Con este cuestionario se identifica el grado de satisfacción general que sienten los empleados y personal administrativo de la institución mediante el análisis de la sub-escala de factores intrínsecos (satisfacción interna), la cual aborda aspectos como responsabilidad, promoción, tarea, reconocimiento obtenido por el trabajo realizado, otros; y la sub-escala de factores extrínsecos (satisfacción externa) que aborda la organización del trabajo, horario, remuneración, condiciones físicas del entorno de trabajo, otros. La OJS está basada en la teoría bifactorial formulada por Herzberg en 1959.

**Maslach Burnout Inventory (MBI):** Cuestionario usado para determinar el nivel de *Burnout*, desarrollado por Maslach y Jackson en 1986. Es uno de los métodos más utilizados a nivel mundial con una confiabilidad entre el 0.71 al 0.90 (Alarcón, Vaz & Guisado, 2002). Consta de 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert de 6 opciones que van desde nunca (0) hasta todos los días (6), se distribuyen en tres sub-escalas que caracterizan el síndrome de *Burnout*. La sub-escala Agotamiento Emocional (AE) formada por 9 ítems que describe sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo, la puntuación máxima a obtener es de 54 puntos y valores por encima de 27 indican un alto nivel de agotamiento emocional. La sub-escala Despersonalización (D) formada por 5 ítems que describe una respuesta fría e impersonal, falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención, su puntuación máxima es de 30 puntos, puntuaciones de 10 o superior es un indicativo de un alto nivel de despersonalización. Y por último la sub-escala de Realización Personal (RP) formada por 8 ítems que describe los sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo, tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional, su puntuación máxima es de 48 puntos, puntuaciones de 40 o superiores indican un alto nivel de realización personal, las tres escalas tienen una gran consistencia interna.

### Análisis de datos

Los resultados obtenidos se tabularon y graficaron mediante un potente paquete estadístico que nos provee de una amplia gama de herramientas que facilita la formulación de hipótesis y relación entre variables (IBM SPSS Statistics, 2017). La fiabilidad se calculó mediante un método de consistencia interna basado en el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual se basa en asumir que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Winer, Welch & Comer, 1983), cuando el valor de alfa se acerca al valor de 1, entonces mayor es la consistencia de los ítems.

La comprobación de las hipótesis se la realizó con la prueba no paramétrica de correlación Tau-b de Kendall para las hipótesis 1 y 2 debido al emparejamiento entre los factores intrínsecos y factores extrínsecos con los niveles del Síndrome de *Burnout*; Se usó Tau-c de Kendall para la hipótesis 3 ya que los factores sociodemográficos y los niveles de *burnout* no son tablas empatadas o cuadradas. Se trabajó con un nivel de significación  $\alpha = 0.05$ , que es lo mismo que decir que se trabaja con un índice de confiabilidad del 95%. Si el p-valor obtenido mediante el análisis estadístico

es menor que  $\alpha$  quiere decir que existe asociación o dependencia entre las variables analizadas.

### Hipótesis

- Los factores intrínsecos (independencia laboral, reconocimiento, responsabilidad, posibilidad de utilizar tus capacidades, promoción, logros y contenido de la tarea) de las condiciones de trabajo se relacionan con los niveles del síndrome de *burnout* del personal administrativo y trabajadores de una institución pública de educación superior del Ecuador.
- Los factores extrínsecos (ambiente físico, relaciones con los compañeros de trabajo, supervisión, sueldo, relación entre dirección y trabajadores, administración de la institución, horario de trabajo, estabilidad laboral) de las condiciones de trabajo se relacionan con los niveles del Síndrome de *burnout* del personal administrativo y trabajadores de una institución pública de educación superior del Ecuador.
- Los factores sociodemográficos (género, estado civil, edad, escolaridad, hijos, condición laboral y tiempo de servicio) se relacionan con los niveles del Síndrome de *burnout* del personal administrativo y trabajadores de una institución pública de educación superior del Ecuador.

## Resultados

De la muestra analizada; la libertad en su trabajo, el reconocimiento por el mismo y la posibilidad de usar sus capacidades dentro de la institución reflejan que un poco más de la mitad de los trabajadores y empleados se encuentran altamente satisfechos, la uniformidad en las tareas realizadas y la no posibilidad de ascenso evidencian que uno de cada diez individuos se sienta insatisfechos, el efecto de los factores motivadores se puede apreciar la tabla 1.

**Tabla 1.**  
*Frecuencias y porcentajes de los niveles de Satisfacción Intrínseca de la muestra*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	17	9.34
Medio	69	37.91
Alto	96	52.75
Total	182	100.00

**Nota:** Elaborado por los autores

La tabla 2 proporciona los datos en cuanto a los factores higiénicos o extrínsecos, las malas relaciones interpersonales, sueldos bajos y malos ambientes

físicos de trabajo hacen que cuatro de cada diez trabajadores se sientan inconformes o insatisfechos. El *status* que pueden sentir debido a sus cargos y seguridad en su trabajo no mejora el sentimiento de satisfacción hacia ellos, el 90.66% de la muestra tiene estabilidad laboral o nombramiento.

**Tabla 2.**  
*Frecuencias y porcentajes de los niveles de Satisfacción Extrínseca de la muestra*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	11	6.04
Medio	66	36.26
Alto	105	57.69
Total	182	100.00

**Nota:** Elaborado por los autores

La satisfacción general del personal y trabajadores de la institución tiene correspondencia con lo obtenido en los factores motivadores o intrínsecos, siguiendo así el modelo planteado por Herzberg. La insatisfacción

generada principalmente por factores externos evidencia que un 45.05% no se siente altamente satisfecho, sin embargo, esta dicotomía entre estos factores no es necesariamente evidente entre instituciones públicas y privadas de educación superior del Ecuador, solo el 58.62% de trabajadores con más de 15 años de servicio se sienten altamente satisfechos; a media que avanza el tiempo la satisfacción producida por la estabilidad laboral decrece, este estudio se realiza en una institución pública de la zona centro del país. La tabla 3 muestra los resultados de la satisfacción general de la muestra.

**Tabla 3**  
*Frecuencias y porcentajes de los niveles de satisfacción general de la muestra*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	15	8.24
Medio	67	36.81
Alto	100	54.95
Total	182	100.00

**Nota:** Elaborado por los autores

El resultado final de los niveles de *burnout* del personal administrativo y trabajadores de la institución se presenta en la tabla 4, dos de cada diez individuos al momento de realizar el estudio presentan niveles de

estrés crónico, las tres cuartas partes presenta niveles medios de *burnout*, el 24.14% de los hombres presentan niveles altos del síndrome frente a un 12.63% de mujeres, los hombres presentan mayores niveles de despersonalización en relación al sentimiento de cinismo que experimentan las mujeres hacia las personas.

**Tabla 4**  
*Frecuencias y porcentajes de los niveles de burnout de la muestra*

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Bajo	12	6.59
Medio	137	75.27
Alto	33	18.13
Total	182	100.00

**Nota:** Elaborado por los autores

Existe una correspondencia negativa entre los factores intrínsecos y extrínsecos con los niveles del Síndrome de *burnout*, no existe diferencia significativa entre los niveles del síndrome y los factores sociodemográficos, en la tabla 5 se muestra los resultados de la prueba Tau-b de Kendall y Tau-c de Kendall para la comprobación de las hipótesis específicas 1, 2 y 3 respectivamente.

**Tabla 5**  
*Análisis de relación entre satisfacción laboral, indicadores sociodemográficos y niveles de burnout*

Hipótesis	Tau-b de Kendall	Tau-c de Kendall	p-valor
Satisfacción Intrínseca (1)	-.252	-	.000
Satisfacción Extrínseca (2)	-.323	-	.000
Género (3)	-	-.067	.313
Estado civil (3)	-	.013	.767
Edad (3)	-	.002	.966
Escolaridad (3)	-	.052	.411
Tenencia de hijos (3)	-	.024	.639
Condición laboral (3)	-	.000	.989
Tiempo de servicio (3)	-	.055	.289

**Nota:** Elaborado por los autores

## Discusión y conclusiones

Existe correspondencia entre la satisfacción intrínseca y extrínseca, un poco más de la mitad de los individuos se encuentran altamente satisfechos, sin embargo, casi la mitad de la población se encuentra insatisfecha lo que puede estar generando improductividad y afectando al rendimiento del trabajador, este porcentaje no debe ser

desestimado ya que la desmotivación en ellos puede causar apatía en los mismos.

Predomina una alta satisfacción intrínseca, esto es positivo ya que podría estar generando un mejor desempeño laboral, disminuyendo el absentismo y aumentando la productividad de las actividades por

puesto de trabajo, 6 de cada 10 individuos se encuentran altamente satisfechos con el ambiente físico y relaciones con los compañeros de trabajo, supervisión, sueldo, relación entre dirección y trabajadores, administración de la institución, horario de trabajo y estabilidad laboral.

En lo referente a los niveles de *burnout*, 8 de cada 10 individuos se hallan en riesgo de sufrir estrés crónico, pudiendo esto provocar cansancio y malestar general, alteraciones funcionales, insomnio, abuso de sustancias estimulantes, cambios conductuales, ansiedad, irritabilidad, baja calidad en el servicio, aislamiento social, absentismo, entre otras. Los valores de las sub escalas están incidiendo significativamente en el porcentaje de *burnout* valores altos en las dos primeras escalas y baja en la tercera definen al síndrome, observando un peso significativo en la sub escala de realización personal (48.9% se sienten no realizados personalmente).

El valor alfa de Cronbach para el cuestionario de Escala de Satisfacción General (JOS) es de 0.925, el cual se considera excelente para investigaciones aplicadas; mientras que el valor alfa de Cronbach para el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) es de 0.761, este es extensamente aceptado en la mayoría de países de América Latina, Estados Unidos y en la Unión Europea (Golembiewski, Boudreau, Munzenrider y Lou, 1996); este valor se encuentra dentro de los rangos aceptables y adecuados para investigaciones exploratorias según los estudios realizados por Alarcón, Vaz y Guisado en 2002.

La relación entre los factores intrínsecos y extrínsecos de las condiciones de trabajo con los niveles del síndrome de *burnout* del personal administrativo y trabajadores de una institución pública de educación superior del Ecuador mantienen una diferencia significativa, es decir las variables están relacionadas, el *burnout* aparece como el mejor predictor de la insatisfacción laboral, existen relaciones positivas entre *burnout* y ambigüedad de rol, así como relaciones negativas entre satisfacción laboral con *burnout* y con ambigüedad de rol (García, Castellón, Albaladejo y García, 1993).

La correlación es negativa entre los factores intrínsecos y extrínsecos de las condiciones de trabajo con los niveles del Síndrome de *burnout*, esto indica que mientras más insatisfecho se encuentre el personal,

entonces los niveles de *burnout* tienden a aumentar; sin embargo, los valores de -0.252 y -0.323 representan una baja correlación, es decir, son factores predictivos pero no determinantes; existen otros factores que pueden estar influenciando y que se debe considerar en un próximo estudio.

La satisfacción general del personal administrativo y trabajadores de la institución se encuentra en valores aceptables y en concordancia con la satisfacción interna y externa, 54.95% de la población se sienten altamente satisfechos, 36.81% medianamente satisfechos y un 8.24% se sienten insatisfechos.

El 52.75% de los encuestados se sienten satisfechos con los factores internos o motivadores y un 60% de los encuestados se sienten satisfechos con los factores externos o higiénicos, tanto hombres como mujeres tienen sentimientos similares en cuanto a estos factores. En el síndrome de *burnout* tenemos: un 25.28% del grupo se sienten al límite de sus posibilidades, sintiendo la afectación de los horarios y tiempos de trabajo, además de la fatiga generada por la interacción con la gente. El 30.22% están con un nivel de cinismo medio y alto, debido al sentimiento indiferente que siente una buena parte del personal hacia las otras personas, se hacen duros con la gente y casi la mitad de los individuos no se hallan realizados personalmente, se sienten sin poder entender a las personas, sienten no estar influyendo positivamente en la vida de sus compañeros y que su trabajo no es valorado.

Referente a los niveles del síndrome de *burnout* tenemos: 1 de cada 10 individuos se hallan sin riesgos 2 de cada 10 están con niveles altos o crónicos y 7 de cada 10 están en una zona de riesgo de padecer estrés crónico alto.

La relación entre los factores sociodemográficos con los niveles del síndrome de *burnout* del personal administrativo y trabajadores de la institución pública de educación superior no es significativa, la correlación es casi nula entre estas variables.

### ***Conflictos de intereses***

Los autores declaran que no existe ningún tipo de conflicto de interés.

## Referencias

- Aamodt, M. (2018). *Psicología Industrial/Organizacional un enfoque aplicado*. México: Cengage Learning Editores.
- Alarcón, J., Vaz, F. y Guisado, J. (2002), Análisis del síndrome de burnout: psicopatología, estilos de afrontamiento y clima social (II), *Revista de Psiquiatría de la Facultad de Medicina Barna*, 29(1), 8-17.
- Alles, M. (2013). *Construyendo Talento: Programas de desarrollo para el crecimiento de las personas y la continuidad organizacional*. Barcelona: Editorial Granica.
- Araya, M. y Medina, A. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Risaralda*, 25(2), 157-166. <https://doi.org/10.22517/25395203.19311>
- Arboleda, D. (2020). Predictores laborales del Bienestar Psicológico en el Personal de Enfermería de una Institución de Salud. *Veritas & Research*, 2(2), 98-108.
- Díaz, E., y Mungabusi, E. (2019). *Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias de la salud y del Ser Humano de la Universidad Estatal de Bolívar abril- septiembre 2019*. Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda, Ecuador.
- Chiavenato, Idalberto (2019). *Gestión del Talento Humano*. (3ra Ed.). McGraw Hill.
- Cruz, K. (2015). *Diagnóstico Del Síndrome De Burnout En Los Trabajadores De La Empresa Edec S.A. Del Municipio De Chiquinquirá, Boyacá*. Tesis. Colombia: UNAD.
- Fernández, A. (2015). Relevancia del estudio del agotamiento profesional (Burnout) en personal de enfermería. *Estado del arte. Enf Neurol*, 10(3), 135-140.
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burnout. *The Journal of Social Issues*, 159-166.
- Flores, M. (2017). *La comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los trabajadores de empresa de calzado grupo Montalvo*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- García, I. M., Castellón, C. M., Albaladejo, M. B., y García, I. A. (1993). Relaciones entre Burnout, ambigüedad de rol y satisfacción laboral en el personal de Banca. *Journal of work and organizational psychology*, 9(24), 1-2.
- Gavilanes-Gavilanes, J., y Moreta-Herrera, R. (2020). Satisfacción laboral, salud mental y burnout. Análisis de mediación parcial en una muestra de conductores del Ecuador. *Revista Psicodebate: psicología, cultura y sociedad*, 20(2), 7-19. <http://dx.doi.org/10.18682/pd.v20i2.1875>
- Golembiewski, R. T., Boudreau, R.A., Munzenrider, R. F., & Lou, H. (1996). *Global burnout: A worldwide pandemic explored by the phase mode. Monographs in organizational behaviour and industrial relations* (v. 21). NY: JAI Press.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta Ed.). México D.F: McGraw-Hill Interamericana.
- Herzberg, F., Mausner, B., Peterson, R. O., & Capwell, D. F. (1957). Job Attitudes: A Review of Research and Opinion. *Psychological Services of Pittsburgh*.
- IBM Corp. (2017). *IBM SPSS Statistics for Windows*. Armonk, NY: IBM Corp.
- Jiménez, G., Rivera, A. y Gaibao, M., (2019). Las condiciones de bienestar laboral en una empresa del sector Hotelero. Estudio de caso en Medellín, Colombia. *Prospectiva*, 3(28), 203-226. <https://doi.org/10.25100/prts.v0i28.7225>
- López, G. (2019). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en los colaboradores del I.S.T.P Carlos Salazar Romero – Chimbote 2019*. Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 99-113.
- Maslach, C. (1982). *Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon*.
- Mejía, C., Chacón, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., y García, Y. (2020). Factores

- asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(3), 7-14.
- Míngote, J. C., Gálvez, M., Pino, P., y Gutiérrez, M. D. (2009). El paciente que padece un trastorno depresivo en el trabajo. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 55(214), 41-63.
- Montenegro, C. (2017). *El burnout de Maslach*. Madrid: Editorial Esic.
- Morales, S., García, V., y Silva, K. (2017). Burnout y satisfacción laboral: hallazgos diferenciales por género. *Revista PUCE*, 105, 101-124. <https://doi.org/10.26807/revpuce.v0i0.115>
- Moreno, J. B., y Báez, L. C. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Padilla, J. y González, J. (2020). Comportamiento de ciudadanía organizacional y satisfacción laboral en empleados del sector hotelero de Zacatecas (México). *Estudios y perspectivas en turismo*, 29(2), 605.
- Paredes, M., Vilora, H., Lozada, D., Guale, J., y Guzmán, J. (2021). Burnout y afrontamiento en docentes universitarios del Ecuador, 2020. *Revista del grupo de investigación en comunidad y salud*, 6(4), 39-55.
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-24. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Pilligua, L. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28), 1-25.
- Rodríguez, J., y Guevara, A. (2020). Síndrome de Burnout en docentes. *Revista de Psicología*, 14(50), 284-301.
- Salavarría, L. (2017). *El burnout y su impacto en la vida docente*. Mexico: Editorial Esic.
- Tacca-Huamán, D., y Tacca-Huamán, A. (2019). Factores de riesgo psicosociales y estrés percibido en docentes universitarios de Latinoamérica, Norteamérica y Europa. *Propósitos y Recomendaciones*, 7(3), 323-353. Disponible en: <http://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/304>
- Temkin, B; y Cruz J. (2018). Las dimensiones de la actividad laboral y la satisfacción con el trabajo y con la vida: el caso de México. *Estudios Sociológicos*, 36(108), 507-538. <http://dx.doi.org/10.24201/es.2018v36n108.1608>
- Villafuerte, A., y Delgado-Reyes, A. (2020). Indicadores de Burnout y riesgo suicida en médicos residentes de Ecuador. *Veritas & Research*, 2(2), 109-119.
- Winer, M., Welch, S., & Comer, J. (1983). Quantitative methods for public administration: Techniques and applications. *Journal of Policy Analysis and Management*, 2(4), 655-656. <https://doi.org/10.2307/3323621>