



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO,
CREENCIAS ORGANIZACIONALES Y SATISFACCIÓN
LABORAL: UN ESTUDIO EMPÍRICO EN LOS
ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO.

Tesis para optar al título de Ingeniero Comercial

ALUMNAS: MARÍA IGNACIA EULUFÍ MOYA.

PAULA ANGÉLICA TORRES SALGADO.

PROFESOR GUÍA: CARLOS MAURICIO SALAZAR BOTELLO.

Es imposible no tener sentimientos encontrados al finalizar cada una de las etapas que pasamos a lo largo de nuestras vidas. Es por esto que, al finalizar esta, una de las más importantes en mi vida, hay mucho por lo que agradecer y a quién agradecerle.

Doy gracias principalmente a Dios, por acompañarme estando lejos de mi hogar, a mi familia, por su apoyo más que incondicional, a mis padres por su esfuerzo y por siempre creer en mí. Adriana y Marcial, esto es por y para ustedes.

Gracias a los amigos y amigas que llegaron y me enseñaron tanto en estos cinco años.

Profesores, secretaria, auxiliares y a cada una de las personas que forman parte de la Universidad del Bío-Bío y que de alguna u otra forma contribuyeron con mi crecimiento tanto personal como académico, gracias.

Paula Angélica Torres Salgado.

Siento que la parte más importante y significativa de esta etapa es dedicar unas palabras a quienes de una u otra forma han sido parte de todo este proceso, no me refiero solo a nuestro seminario de título, sino a todos los años de universidad. Sin duda es un camino largo y lleno de obstáculos, pero con el apoyo incondicional de mi familia que cada día estuvo presente: a mis hermanos, hermanas, tía, tío y abuelita. En especial a mi Papá un pilar fundamental de mi vida junto a mi Mamá, quienes a pesar de la distancia siempre estuvieron junto a mí.

Mis amigas y amigos forman una gran parte de mi vida, el apoyo de cada uno de ellos es notable e inolvidable, a pesar de las miles de diferencias que tenemos entre todos, encontré personas maravillosas.

Profesores, secretarias, los tíos y tías de las diferentes áreas de la Universidad, siempre amables y dispuestos a ayudar. Agradecer de forma especial a nuestro profesor guía Mauricio Salazar, una gran persona y académico, a la señorita Yohana Muñoz quien aportó en nuestra investigación.

María Ignacia Eulufí Moya.

Índice

Índice.....	5
Resumen ejecutivo.....	8
Introducción.....	10
CAPITULO I: ANTECEDENTES GENERALES.....	11
Antecedentes Generales.....	11
Justificación de la Investigación.....	14
Planteamiento del Problema.....	18
Objetivo General.....	20
Objetivos Específicos.....	20
CAPITULO II: REVISIÓN DE LA LITERATURA Y MARCO TEORICO	
CONCEPTUAL.....	21
Evolución de los principios organizacionales.....	21
Teoría organizacional proveniente de la sociología.....	22
Escuela de administración científica.....	22
Teoría clásica de la administración.....	24
Modelo burocrático.....	25
Teoría estructuralista de la administración.....	26
Teoría neoclásica de la administración.....	27
Escuela de relaciones humanas.....	28
Teoría conductual de la administración.....	29
Teoría de sistemas.....	30
Modelo socio-técnico.....	30
Enfoque de contingencias.....	31
Cultura organizacional.....	32
Creencias organizacionales.....	36
Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout).....	40
Satisfacción laboral.....	43
Comportamiento Organizacional.....	46
Clima organizacional.....	47
Desempeño laboral.....	49

CAPITULO III: METODOLOGÍA.....	51
Tipo de Estudio y diseño.....	51
Población o Muestra	52
Hipótesis de correlación para la investigación	55
Fuente de información	55
Validación del Instrumento	57
CAPITULO IV: ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	58
Resultados generales	58
Resultados por planta:	62
Directivos	62
Profesional.....	65
Técnico	68
Administrativo	70
Auxiliar	72
Salud	75
Frecuencia Satisfacción Laboral	77
Satisfacción laboral por dimensiones.....	78
Satisfacción con la supervisión.....	79
Satisfacción con el ambiente físico.....	79
Satisfacción con las prestaciones recibidas.....	80
Satisfacción intrínseca del trabajo	80
Satisfacción con la participación.....	80
Frecuencia Creencias Organizacionales.....	82
Creencias Organizacionales Ítems.....	85
Cultura de control	85
Cultura del desarrollo.....	86
Frecuencia Síndrome de quemarse por el trabajo	87
Burnout Ítems.....	88
Agotamiento emocional	88
Despersonalización	89
Realización personal	89
Correlación.....	91

CAPITULO V: CONCLUSIONES	94
5.1 Conclusiones Generales	94
5.2 Conclusiones Específicas por objetivo	95
Bibliografía	97

Resumen ejecutivo

El ideal de toda compañía es contar con un personal que logre conectar de forma efectiva sus objetivos personales con los de la organización, demostrando este en el desempeño y ejecución de su máximo potencial y capacidad diariamente. No obstante, la realidad es otra, debido a que en la mayoría de las organizaciones los trabajadores se encuentran con altos niveles de insatisfacción, desmotivación y con actitudes negativas hacia sus puestos de trabajo.

Es por esto que, se presenta la siguiente interrogante: ¿Cómo se puede satisfacer a los empleados y retener el talento, cuando no se puede compensar siempre por ello? Por otra parte, en la actualidad, ¿se encuentra el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout), una de las principales causas de accidentabilidad y absentismo entre los profesionales? Y finalmente, ¿es importante evaluar también las creencias de los trabajadores? puesto que, según Dilts (2004), las creencias y valores se relacionan con las motivaciones más profundas que nos mueven a actuar. En la medida que se conozcan las creencias que existen tras determinados comportamientos, podremos explicarnos en muchos casos los motivos por los cuales los trabajadores se comportan de determinada manera.

A continuación se presenta una investigación teórica que intenta indagar el nivel de satisfacción laboral, creencias organizacionales y síndrome de quemarse por el trabajo presente en los administrativos de la Universidad del Bío-Bío.

La investigación se basa en el paradigma positivista dado que, se desarrolló bajo el enfoque de la metodología cuantitativa. Esto implica, que se basó en información cuantificable para describir o tratar de explicar el fenómeno estudiado, se trabajó sobre una muestra representativa del universo muestral, se concentra en la descripción y explicación, propone el crecimiento sistemático comprobable, se optó por el cuestionario estandarizado y, se prefiere la precisión matemática y los modelos estadísticos de la codificación numérica (Bernal, 2010; Hernández, Fernández-Collado, & Baptista, 2010).

Obteniendo así, un total de 291 cuestionarios respondidos por el personal administrativo de la Universidad del Bío-Bío, presentes en la ciudad de Concepción y Chillán, resumiendo que, la mayoría de las personas con un 65% son de sexo femenino. En cuanto a la edad de los encuestados, la mayoría se centra entre los 30 y los 59 años, por otro lado en relación a la cantidad de personal entre ambas sedes, Concepción supera por 16 puntos porcentuales a la sede Chillán, entre ambas sedes el tipo de contrato con el que cuentan destaca por ser de tipo planta con un 73%. Por último, los años de servicio, la mayoría del personal se reparte entre los 14 años de servicio, además de un 16% con 48 personas con más de 30 años en la institución.

Finalmente se realiza una interpretación de los datos obtenidos, con el fin de identificar los niveles de cada uno de los instrumentos aplicados.

Introducción

En la presente investigación, se dará a conocer una aproximación del trabajo realizado que lleva como título “Síndrome quemarse por el trabajo, Creencias Organizacionales y Satisfacción Laboral: Un estudio empírico en los Administrativos de la Universidad del Bío-Bío”, efectuando el planteamiento del problema y justificación del mismo a través de una investigación de campo realizada en las distintas sedes de la Universidad mencionada anteriormente.

A partir de lo cual se define como objetivo general de la investigación el analizar la prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo en los administrativos de la Universidad del Bío-Bío y su relación con el nivel de satisfacción laboral y creencias organizacionales predominantes. Para llevar a cabo esta investigación se realizó una revisión preliminar del estado del arte de las variables a estudiar y aquellas relevantes con el estudio, concentrando como marco de investigación la cultura organizacional, la cual se ve influenciada por los valores, normas, historias, símbolos, rituales, entre otros. Siendo fundamental dentro de esto los principios organizacionales existentes a lo largo de la historia y como estos van construyendo cultura dentro de las organizaciones.

A su vez, se efectuó una revisión de las creencias organizacionales, del síndrome de quemarse por el trabajo y de la satisfacción laboral, temas que constituyen las variables a estudiar en este trabajo y las cuales serán analizadas a partir de los instrumentos aplicados a los administrativos de la Universidad del Bío-Bío.

Finalmente, se brindan aspectos generales vinculados a la metodología a utilizar en el trabajo, determinación del tamaño muestral e instrumentos a utilizar. Para, en último lugar, dar a conocer el análisis de los resultados obtenidos dada la aplicación de los instrumentos.

CAPITULO I: ANTECEDENTES GENERALES

Antecedentes Generales

La satisfacción laboral es una gestión de complemento que tiene lugar en la organización y está compuesta por la fusión entre las políticas, planes y acciones, con el objetivo de conocer el grado de satisfacción del personal de la empresa. Una vez que se logre un nivel de satisfacción esperado, los trabajadores multiplicarán con creces sus esfuerzos y pondrán más empeño y dedicación en la labor que realizan.

En materia de satisfacción laboral, es importante destacar que no solo con lograr una selección adecuada de las personas, manteniéndose relativamente estables los demás factores organizacionales, permitirá que la empresa tenga una proyección ascendente en el futuro, sino que hay que asegurarle un conjunto de condiciones que estimulen la imaginación, la calidad y la productividad de los trabajadores. La satisfacción decide en parte el proceder de los individuos, los esfuerzos que está dispuesto a realizar y delimita los propósitos a alcanzar. (Salvador Hernández, 2009)

Por otra parte, la medición del clima laboral implica conocer la opinión que las personas tienen sobre las condiciones particulares de sus organizaciones y de su lugar de trabajo. De allí que esta medición aporta información relevante para identificar los motivos de problemas específicos que se pueden presentar en las empresas. El ideal para las organizaciones es ir evaluando el clima laboral y ver de qué forma éste se puede ir perfeccionando, a fin de diseñar programas para enfrentar los posibles conflictos que se encuentren en la empresa y mejorar las condiciones laborales. Así, se logra el aumento en la satisfacción de las personas y un mayor rendimiento a nivel empresa.

El nivel de satisfacción laboral que una persona puede sentir dentro de una organización, determina en ella un comportamiento generalizado hacia su trabajo, definiendo el tipo de relación que mantiene con el trabajador y termina afectando

directamente sus resultados y el logro de los objetivos de la empresa, mostrándose como un muy buen predictor del desempeño laboral.

Sin embargo, dado lo complejo que resulta el poder administrar el conjunto de variables individuales propias de la satisfacción laboral, es esperable que surja la inquietud de poder contar con algún indicador agregado que permita visualizar en forma global. Así, a raíz de esto, surge el concepto de clima laboral, entendido como la percepción subjetiva por parte de sus miembros, respecto del sistema formal en que se desenvuelven, del estilo informal de los administradores y de factores organizacionales (características del trabajo, condiciones del empleo, etc.). Estos factores, afectarían las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas.

La medición del clima laboral implica conocer la opinión que las personas tienen sobre las condiciones particulares de sus organizaciones. De allí que ésta medición aporta información relevante para identificar los motivos de problemas específicos que existen en la organización y evaluar los orígenes de los potenciales conflictos o de la insatisfacción.

Otro aspecto importante a considerar, es el síndrome de quemarse por el trabajo, el cual es una respuesta al estrés laboral crónico, y ha sido definido como "un síndrome caracterizado por alto agotamiento emocional, alta despersonalización, y baja realización personal en el trabajo" (Gil-Monte, Nuñez Román, & Selva Santoyo, 2006). Esta patología es resultado de un tipo particular de mecanismo de respuesta frente al estrés generado por la relación profesional-cliente y/o profesional-organización.

En este proceso las emociones desempeñan un papel relevante. Debido a que el síndrome de quemarse por el trabajo se caracteriza por la percepción de altos niveles de agotamiento emocional.

Este síndrome, es una respuesta al estrés laboral crónico el cual ha tenido un aumento en su prevalencia entre trabajadores del sector servicios, si bien no exclusivamente. Por lo que, este enfoque considera a la persona y el contexto donde se desenvuelve y las variables recíprocas que se establecen. El síndrome de

quemarse por el trabajo es el resultado de un proceso de interacción de variables del entorno laboral y personal del trabajador que llevan a presentar síntomas que lo caracterizan: pérdida de ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, indolencia hacia quienes atiende y sentimientos de culpa por los comportamientos y actitudes negativos desarrollados en el trabajo. No es suficiente la presencia de uno solo de estos síntomas para diagnosticar a un profesional con SQT también está el contexto en el que trabaja y el proceso en el que se desarrolla (Ratto Dattoli, García Perez, Silva, & González, 2015).

Este síndrome comienza cuando las estrategias de afrontamiento frente al estrés laboral crónico no son eficaces. Allí comienza un deterioro cognitivo (pérdida de ilusión por el trabajo) y emocional (desgaste psíquico) y luego actitudes negativas hacia los usuarios. Además, de los sentimientos de culpa que desarrolla el trabajador. El síndrome avanza en función de la interacción entre las condiciones del entorno laboral y las variables personales. También considera relevante las variables individuales, socio-demográficas y de personalidad (Ratto Dattoli, García Perez, Silva, & González, 2015).

Considerar el análisis de la cultura organizacional es de vital importancia para la planeación estratégica de las empresas, dado que a partir de la definición de la filosofía corporativa (misión, visión y valores), se orientan y describen los objetivos, metas y acciones, que deben ejecutarse en sinergias conjuntas con los colaboradores y directivos de las empresas, a fin de consolidar relaciones de trabajo duraderas, acordes con los valores, políticas y prácticas laborales que se fundamentan en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y el logro de los objetivos económicos (Morelos Gómez & Fontalvo Herrera, 2014).

Desde los inicios de la humanidad y de sus relaciones comunicacionales y vivenciales, muchos autores han mostrado interés en estudiar, además de su concepto, todas las manifestaciones que derivan del término cultura.

En este sentido, la cultura es concebida como un sistema de interrelaciones entre los procesos individuales desarrollados a lo largo de los años, los sociales e históricos del comportamiento colectivo en un corte de tiempo y los antropológicos

e históricos, que hacen posible los productos culturales, con inclusión de las manifestaciones artísticas, cotidianas, científicas, tecnológicas y las de tipo Folclórico (Morelos Gómez & Fontalvo Herrera, 2014)

La cultura organizacional se expresa por el comportamiento de la organización, por lo tanto; la conducta que el empleado adopte en sus roles sociales o laborales dentro de la organización se deriva de esa cultura.

Robbins define la cultura organizacional como "un sistema de significados comunes entre los miembros de una organización,". Estos significados en común caracterizan la organización y la diferencian de otras (Montero Chacón, 1998).

El sistema de significados está conformado por los valores y actitudes del personal de la organización. Es una serie de rituales, símbolos, lenguaje, creencias, mitos y otros, que se mantienen bastante estables.

Eugenio Ramírez, amplía el concepto de cultura organizacional, definiéndola como "el conjunto de creencias y valores que están presentes en una organización en forma explícita e implícita, formal o informalmente, en forma visible u oculta, que se manifiesta en un conjunto de actitudes hacia la empresa, hacia el entorno, hacia el trabajo, hacia los compañeros, hacia la clientela, hacia la innovación, hacia la toma de decisiones, hacia la tecnología, hacia la resistencia al cambio, hacia el clima organizacional, etc., en forma funcional o disfuncional" (Vallejo Alarcón, 2012).

Justificación de la Investigación

Las organizaciones son sistemas sociales, y como tales, para trabajar con ellas y dirigir las es necesario comprender su funcionamiento. Combinan ciencia y personas, tecnologías y humanidad, por lo tanto la sociedad debe entender a las organizaciones porque son necesarias para lograr los beneficios del progreso de la civilización (Salazar Botello, Chiang Vega, & Núñez Partido, 2007). Rodríguez (2008) define las organizaciones como unidades sociales o agrupaciones humanas construidas de manera deliberada o reconstruidas para alcanzar objetivos específicos, que demandan ciertos tipos de comportamientos de sus miembros y, a

la vez, hacen esfuerzos generalizados para motivar, independiente de las particularidades de las motivaciones, aspiraciones y necesidades de cada uno, citado en (Salazar, Chiang, & Núñez, 2007).

Por esto es fundamental, dentro de cualquier organización estudiar aquellas variables que de manera directa o indirecta tienen como fundamentales para el logro de sus objetivos. Desde este punto de vista, Pinilla (1982) indica que es importante y una responsabilidad de la dirección de las industrias y de los supervisores a todo nivel, investigar el estado de satisfacción o insatisfacción que se encuentra en la organización. Para ello deben investigarse las actitudes de trabajadores y directivos. Del éxito que se tenga en la obtención de un conocimiento objetivo del clima de actitudes determinantes de la satisfacción o insatisfacción del personal, dependerá que la eficiencia de la producción, objetivo vital de toda empresa competitiva, obtenga el más decisivo, inmediato y directo estímulo.

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad (Chiavenato, 2009).

Por otra parte, la necesidad de estudiar el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT), viene unida a la necesidad de las organizaciones de preocuparse de la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados. En la actualidad, resulta necesario considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de una determinada organización, pues la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental que conlleva tiene repercusiones sobre la organización, como son: absentismo, rotación, disminución de la productividad, disminución de la calidad (Gil-Monte P. , 2006).

El Síndrome de Quemarse en el Trabajo o el Burnout como lo describe Gil-Monte (2006) se considera como la agrupación de síntomas y signos recurrentes que pueden indicar una patología. Seguidamente Gil-Monte (2008), hace la aclaración de que el síndrome de quemarse en el trabajo (SQT) debe entenderse como una forma de acoso psicosocial en el trabajo pero es diferente al acoso psicológico.

El acoso psicológico o mobbing es un estresor laboral ocasionado por un conflicto interpersonal asimétrico, donde existe un acosado y un acosador, mientras que el burnout (acoso psicosocial) es una respuesta a los estresores crónicos laborales. Por otro lado, Moreno y Peñacoba (1999) al hacer una diferenciación del estrés y el burnout argumentan textualmente lo siguiente, que: “el burnout no se identifica con la sobrecarga de trabajo, el exceso de trabajo no provoca si más el burnout; de la misma manera un trabajo escasamente estresante pero desmotivador puede llevar al burnout, citados en (Quiceno & Vinaccia, 2007).

Desde esta perspectiva el burnout no es un proceso asociado a la fatiga, sino a la desmotivación emocional y cognitiva que sigue al abandono de intereses que en un determinado momento fueron importantes para el sujeto”. Seguidamente Shiron (Quiceno & Vinaccia Alpi, 2007) consideraba al burnout como una forma de cansancio cognitivo.

Dado lo mencionado anteriormente, la satisfacción laboral se puede definir como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo; dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio puesto. En este sentido se puede afirmar que la satisfacción laboral implica también una tendencia valorativa de los individuos y los colectivos en el contexto laboral, que influirán de una manera significativa en los comportamientos y desde luego en los resultados.

Por otra parte, satisfacción laboral se define como un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo; entonces, la satisfacción laboral se constituye en un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo (Monsalvas Vaca, Monsalvas Vaca, & Nieves Quintero, 2015). Disponer de personas motivadas y satisfechas con su trabajo y con la organización aumenta su rendimiento y la calidad del servicio que prestan.

Este tema, se ha vinculado con variables como la profesión, reconocimiento laboral, responsabilidad, condiciones propias del trabajo, formación continua, equidad en los premios, relaciones interpersonales y otros. Por el contrario, la insatisfacción

laboral se da cuando concurren circunstancias como trabajo excesivo, estrés laboral, pérdida de autonomía, bajo salario y todos aquellos otros factores, respecto al punto de satisfacción laboral, todo esto considerando que una persona pasa en Chile, por lo general, ocho horas en el trabajo. Es, por tanto, un lugar clave en la vida de una persona por lo que, dependiendo de la calidad del trabajo, el empleo influye en los niveles de felicidad de los ciudadanos.

En la sociedad actual y, dado que una gran parte del tiempo se dedica al trabajo. Siendo esto, no solo una actividad dirigida a ganar dinero, sino que constituye una parte importante de la propia identidad, por lo que es fundamental que las condiciones en las cuales se ejerce un trabajo sean las adecuadas, puesto que es un factor importante para la salud y bienestar general del trabajador.

En la actualidad, el interés por el ambiente de trabajo en todas las instituciones ha cobrado una gran relevancia, por el impacto positivo en la productividad que se genera a través del mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo, pues su conocimiento orienta los procesos que determinan los comportamientos organizacionales (Monosalvas, Monosalvas, & Quintero, 2015).

En términos empíricos, Muchinsky define tres razones para investigar sobre Satisfacción Laboral (Rosales Estrada, Gómez Díaz, & Holguín García, 2013)

- Razón Social: en el sentido de que, como nación, se valora la libertad individual, el crecimiento personal y la “oportunidad”. Y es que se cree que toda persona tiene derecho a un trabajo que le satisfaga y recompense.
- Razón Funcional: ya que los sentimientos de satisfacción altos se asocian a niveles determinados de variables como ausentismo, rotación y rendimiento. Si se quiere un ausentismo y una rotación menor y un mejor rendimiento, el aumentar la satisfacción laboral puede ser un medio para conseguir dichos objetivos.
- Razón Histórica: ya que a través de varias décadas se han elaborado estudios acerca de este tema con el fin de mejorar la satisfacción laboral.

Finalmente, muchas de las creencias que tienen los miembros pueden corresponder a elementos centrales de lo que se denomina cultura organizacional, la cual se nutre de un proceso de aprendizaje permanente, por lo que las personas van generando y adquiriendo los elementos que componen la cultura de la organización (valores, normas, historias, símbolos, rituales, etcétera).

La interacción entre los miembros y de éstos con el entorno organizacional genera efectos mutuos. Por ejemplo, los procesos administrativos generan procesos psicosociales en las personas y viceversa. Si una organización es “burocrática”, la gente que trabaja al interior de la misma comienza a internalizar creencias y hábitos comunes a este tipo de organización; y recíprocamente, si se forma una organización con personas acostumbradas a pensar y actuar con un estilo “burocrático”, la organización adopta modos de trabajo dependientes de la forma de pensar de sus miembros (Raineri, 1998).

Planteamiento del Problema

Existen muchos agentes generadores de la satisfacción o insatisfacción laboral que pueden clasificarse en dos grandes grupos: Los agentes internos y los externos, los primeros están fundamentados sobre la base de las necesidades más importantes del individuo, relacionados con el interés por el trabajo, la estimulación moral, las oportunidades de escalar jerárquicamente, las condiciones de trabajo, la comunicación, el horario, entre otros; y los segundos son aquellos factores que condicionan las empresas entre sí, es decir las oportunidades que les brindan a sus trabajadores, en materia laboral y salarial, que motiva a que se muevan de un lugar a otro como mismo lo hacen los clientes externos al cambiar de proveedor en el mercado, cuando surge otro que ofrece productos con mejores usos, precio y/o calidad, todo esto se traduce en perspectivas empresariales de éxito.

Las empresas prósperas y financieramente estables tienen en su mayoría personas muy abnegadas, motivadas y satisfechas con la labor que realizan, en cambio las empresas que son poco eficientes y se encuentran económicamente inestables o con complicaciones financieras, se hallan saturadas de personal insatisfecho y con

muy pocas motivaciones por el trabajo en espera de oportunidades para abandonar la organización, lo que genera una baja en la productividad y en los resultados esperados de la empresa, puesto que no se cumplen los objetivos que ésta tiene.

Otro factor importante, y que la mayoría de los administradores muchas veces no tienen en cuenta, es que las personas trabajan porque poseen un conjunto de necesidades de diversa índole que pueden ser satisfechas mediante su vínculo laboral, o sea, que trabajan fundamentalmente para vivir o mantener económicamente una familia.

Lo que un individuo hace, los esfuerzos y sacrificios que llega a realizar, el empeño por alcanzar una meta, hasta donde es capaz de exigir más de sí mismo, depende en primer lugar de las motivaciones que lo impulsan a actuar y estas motivaciones tienen su base en las necesidades que experimenta y las posibilidades de satisfacerla mediante su vínculo laboral.

Se desconoce si existe presencia del síndrome de quemarse por el trabajo en los administrativos de la Universidad del Bío-Bío, su nivel de satisfacción laboral y las creencias organizacionales predominantes en estos. Además de la relación entre los niveles de síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) con la satisfacción laboral y las creencias organizacionales predominantes en los individuos

Objetivo General

Analizar la prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo en los administrativos de la Universidad del Bío-Bío y, su relación con el nivel de satisfacción laboral y creencias organizacionales predominantes.

Objetivos Específicos

1. Identificar las creencias organizacionales de los administrativos de la Universidad del Bío-Bío.
2. Determinar el nivel de satisfacción de los administrativos de la Universidad del Bío-Bío.
3. Determinar el nivel de prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) en los administrativos de la Universidad del Bío-Bío.
4. Relacionar el nivel de prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) con el nivel de satisfacción laboral de los administrativos y sus creencias organizacionales.

CAPITULO II: REVISIÓN DE LA LITERATURA Y MARCO TEORICO CONCEPTUAL

Evolución de los principios organizacionales

Las organizaciones son un componente dominante de la sociedad contemporánea, nos rodean, nacimos en ellas y por lo general moriremos en ellas. Es imposible escapar de ellas. Son tan inevitables como la muerte y los impuestos (Hall, 1996). Según Payeras y Ronco (2002) una organización puede entenderse como un “ente ordenado” o como una estructura conformada por diferentes elementos relacionados, que están diseñados para obtener una determinada finalidad.

El análisis de las organizaciones se encuentra ligado en su origen al estudio de la sociedad y de sus procesos, diversas concepciones que han existido sobre las personas explican y justifican, las formas de gestión que se han realizado sobre ellas en el seno de las organizaciones y el rol y posición jerárquica que se les tenían asignados a sus órganos especializados (Rodríguez, 2008).

A su vez, la cultura organizacional es el producto de un proceso de aprendizaje y cambio permanente que ocurre como consecuencia de la adaptación de la organización a su medio ambiente y de las interacciones que se dan entre sus miembros. En este proceso de adaptación al medio y de definición de patrones de interacción al interior de ésta las personas van generando y adquiriendo los elementos que componen la cultura de la organización (valores, normas, historias, símbolos, rituales, entre otros). Este es un proceso esencialmente humano, en donde la generación y mantención de elementos está altamente influenciada por variables subjetivas como percepciones, opiniones, valores y prejuicios de las personas que participan en ésta. La interacción entre los miembros y de éstos con el entorno organizacional genera efectos mutuos (Raineri, 1998).

Por otra parte, la administración de las organizaciones requiere un profundo conocimiento del comportamiento organizacional; de otra forma, la administración puede ser fría, inhumana, mecánica, rígida, ineficiente e ineficaz.

Desde este punto de vista, cobran especial importancia los principios organizacionales que se han generado a lo largo de la historia, los diferentes paradigmas que se han generado a partir de estos y sus implicancias en la cultura imperante en las organizaciones. En este sentido, la teoría organizacional históricamente se ha agrupado en diferentes escuelas, corrientes o modelos, los cuales son descritos a continuación:

Teoría organizacional proveniente de la sociología

Aquí se encuentra Max Weber y su clásico estudio de la burocracia, con intenciones de comprender el fenómeno social en todas sus manifestaciones, en que lo organizacional constituía un importante pero parcial aspecto a ser considerado en su relación con la sociedad en general.

Para Weber, la organización burocrática es el instrumento que ha permitido dar forma a la política, economía y tecnología moderna. Los tipos burocráticos de organización son técnicamente superiores a otras formas de administración, así como la producción industrial es superior a la artesanal, citado en (Rodríguez, 2008).

Weber indica que en toda empresa económica se hacen cálculos racionales. Para esto el rendimiento de cada trabajador individual es medido matemáticamente y su comportamiento se hace predecible. Cada individuo se transforma en un pequeño engranaje de la gran maquinaria y su única inspiración es llegar a convertirse en un engranaje más grande.

Escuela de administración científica

La Escuela Clásica de Administración o de Administración Científica, surge disciplinariamente en la Administración y está relacionada con el intento de encontrar formas nuevas y cada vez más eficientes de conseguir que las

organizaciones lograran sus objetivos, sus principales exponentes son: Taylor y Fayol.

Se inició teniendo como objetivo indicar a los gerentes cómo administrar las empresas con base en la ejecución de tareas, a partir de la racionalización del trabajo de los obreros en las fábricas (Chiavenato, 2009)

Taylor (1984), fundador del movimiento y quien lo bautizó como administración científica, quien estaba interesado en eliminar el desperdicio y en aumentar la eficiencia por medio de la diferenciación, quería llegar a desarrollar una ciencia para cada elemento del trabajo individual. Sostenía que no había trabajo humano, por sencillo que pareciera, que no pudiera ser subdividido, simplificado y racionalizado. Además, era posible y necesario asegurar una división apropiada de trabajo y responsabilidad entre asalariado y administradores. Por su parte, Fayol (1984) se preocupó de clasificar las funciones que la empresa ha de tener para funcionar racionalmente: Técnicas; Comerciales; Financieras; Seguridad; Contabilidad; y Administrativa.

La diferencia entre ambos enfoques, radica en que Taylor se interesaba por la racionalización de las actividades al nivel operativo, en tanto Fayol ponía su mirada en la racionalización de la empresa a partir de los niveles administrativos. La organización debería tener una forma militar lineal, con unidad de mando y líneas claras de autoridad (Rodríguez, 2008).

Esta visión mecanicista de la organización, desarrollada a partir de las teorías clásicas sobre la organización (Fayol, 1984; Taylor, 1984; Weber, 1964) sugiere la existencia de equipos y sostiene que la clave del éxito para una organización está en cómo se estructuran y hacen encajar las distintas piezas del “puzzle” y, por tanto, existe una forma de organizarse perfecta y válida universalmente, siempre y cuando se cumplan con unas cuantas reglas: división del trabajo, autoridad y responsabilidad, unidad de mando, etc. (Payeras & Ronco, 2002)

La preocupación fundamental era encontrar la mejor manera de ejecutar las tareas, el llamado “the best way”. Según Taylor, los principios de la administración científica son (Chiavenato, 2009):

1. Racionalizar las tareas, es decir, emplear el método científico para determinar la mejor manera de ejecutar cada tarea.
2. Elegir a las personas más adecuadas para ejecutar las tareas.
3. Capacitar a las personas para que ejecuten el trabajo de acuerdo con el método establecido.
4. Monitorear el desempeño en el trabajo con la finalidad de garantizar que lo planeado realmente sea ejecutado.

La administración científica fue el primer paso hacia la formulación de la actual teoría de la administración, y tiene todos los defectos de un enfoque pionero. Comenzó de abajo hacia arriba (de los obreros hacia los supervisores), de lo particular (el trabajo individual de cada obrero) a lo general, y su visión estaba dirigida hacia el interior de la fábrica (Chiavenato, 2009).

Teoría clásica de la administración

Desarrollada en Europa, se basaba en la organización como un todo. La empresa debía ser dividida en seis funciones básicas: producción, finanzas, contabilidad, ventas, personal y seguridad. Según el ingeniero francés Henri Fayol.

Para Fayol, administrar el prever, organizar, mandar, coordinar y controlar. Esto implica, respectivamente, la previsión de las actividades a futuro, la organización de los recursos de la empresa de modo que ésta realice sus proyectos, la coordinación y el mando de la mano de obra para la realización de los planes, y el control para comparar los objetivos planeados con los resultados obtenidos (Chiavenato, 2009).

Fayol planteaba adoptar principios generales de administración, los cuales permitirían a los gerentes tomar decisiones sobre cómo alcanzar la máxima

eficiencia posible. A partir de ahí, la mayoría de las grandes empresas se dividieron en funciones, en departamentos de manufactura, ventas, finanzas, etc.

La teoría clásica de la administración fue el segundo paso hacia la formación de la teoría actual de la administración. Se caracteriza por su aspecto prescriptivo y normativo (hace hincapié en principios y reglas para administrar) y por su modelo cerrado (la empresa se concentra en su interior, sin preocuparse por el entorno) (Chiavenato, 2009).

Modelo burocrático

La divulgación de los escritos de Max Weber a mediados de la década de 1940, trajo como consecuencia inmediata un movimiento que culminó con la aparición de la teoría de la burocracia, una respuesta teórica al problema de las organizaciones grandes y complejas. Llamó burocracia a este modelo, lo que quiere decir el gobierno de los funcionarios.

Para Weber, la burocracia es una organización racional por excelencia. Racionalidad implica adaptación de los medios a los fines. La racionalidad burocrática no toma en cuenta a las personas, sus diferencias individuales ni sus motivaciones psicológicas. Una organización es racional cuando se escogen los medios más eficientes para alcanzar los objetivos. Por tanto, se toman en cuenta las metas colectivas de la organización, no la de sus miembros individuales. El hecho de que una organización sea racional no implica que todos sus miembros piensen racionalmente sobre sus propias expectativas y aspiraciones, sino que, mientras más racional y burocrática se vuelva la organización, tanto más se convertirán sus miembros en simples engranajes de una máquina que ignora el propósito y significado de su comportamiento (Chiavenato, 2009).

En opinión de Weber, las principales características del modelo burocrático son las siguientes (Chiavenato, 2009):

1. División del trabajo: la tarea de la organización se divide y se fragmenta en trabajos especializados.
2. Jerarquía: las relaciones de autoridad y la responsabilidad están claramente definidas.
3. Reglas y reglamentos: la organización define los criterios y las reglas de comportamiento de las personas para realizar sus respectivas tareas.
4. Formalización de las comunicaciones: todas las comunicaciones deben ser por escrito y estar bien documentadas.
5. Competencia técnica: las personas son seleccionadas y ascendidas con base en sus méritos profesionales, sea por medio de pruebas y concursos de selección o por medio de la evaluación de su desempeño.
6. Procedimientos técnicos: la organización se basa en los puestos y no en las personas. Los trabajos son desempeñados por medio de rutinas y procedimientos técnicos establecidos.

Al igual que en las teorías anteriores, en la de la burocracia predominaba la lógica del sistema cerrado, es decir, cada empresa constituía el universo de la teoría de la administración y su dinámica estaba íntimamente vinculada con las relaciones determinísticas causa-efecto.

Teoría estructuralista de la administración

En la década de 1950, se descubrió que vivimos en una sociedad caracterizada por la interdependencia que existe entre cada organización y las demás, que constituyen su ambiente externo. Los horizontes de la teoría de la administración se empezaron a ampliar y a proyectar hacia afuera de la organización. Así, se dejó a un lado la doctrina prescriptiva y normativa, y se iniciaba el camino hacia una visión explicativa y descriptiva de las organizaciones y de su administración.

Por primera vez apareció una corriente que fusionaba teorías aparentemente contradictorias, como la teoría clásica y la escuela de las relaciones humanas, con sus respectivos conceptos, para adoptar un enfoque más amplio.

Teoría neoclásica de la administración

En 1950 surgió una arremetida del afluente proveniente de la Administración, que quería retomar el tema de la racionalidad y de los cambios y diseños estructurales, la llamada Escuela Neoclásica o también llamada escuela del proceso administrativo porque concibe la administración de las organizaciones como un proceso cíclico y continuo que consta de cuatro funciones administrativas (Chiavenato, 2009):

1. Planeación: fase del proceso administrativo que establece los objetivos a alcanzar e identifica las estrategias y acciones que se necesitan para lograrlos.
2. Organización: define la división del trabajo que será desempeñado por medio de tareas en distintos órganos o puestos, también se ocupa de coordinar los esfuerzos para garantizar que se alcance el propósito deseado (integración).
3. Dirección: coordina y reúne los esfuerzos de todas las personas a efecto de garantizar que desempeñen sus tareas de modo que la organización alcance sus objetivos.
4. Control: evalúa el desempeño, compara los resultados con los objetivos y aplica medidas correctivas cuando es necesario.

La diferencia central con la teoría clásica tradicional se encuentra en que es un enfoque más académico que normativo, en que se estudian las formas efectivas en que los fines de la organización son llevados a cabo. Autores como March y Simon tratan de mostrar la necesidad de considerar en el diseño de una organización distintos mecanismos y unidades especializadas en el cumplimiento de funciones indispensables para el adecuado funcionamiento de la organización (Rodríguez, 2008).

Se establece que las funciones de una jerarquía de control no son únicamente supervisar, coordinar y comprobar ciertos comportamientos laborales, sino también ofrecer instancias en las que puedan resolverse los conflictos. Se considera esencial para la eficiencia de una organización proporcionar a sus empleados o unidades

puestos de autoridad a los que estén subordinados y en los cuales puedan resolverse los conflictos. A su vez, la división del trabajo se basa en dos modos: la división del trabajo en vistas a una tarea (especialización horizontal); y una división del trabajo basada en el poder antes que en el trabajo (especialización vertical).

La teoría neoclásica también produjo la llamada administración por objetivos. La idea era no hacer hincapié en los medios o los métodos, sino en los objetivos que debería alcanzar la organización.

Escuela de relaciones humanas

La Escuelas de las Relaciones Humanas, apoyada en la Psicología Social, nace de la misma preocupación por la búsqueda de los factores que inciden en la productividad y que deriva en consideraciones referidas al comportamiento grupos de los hombres en su ambiente de trabajo.

Entre los principales exponentes de la esta corriente se encuentran autores como: Elton Mayo, Kurt Lewin, Chris Argyris, Douglas Mc. Gregor, Frederick Herzberg y Abraham Maslow, entre otros, quienes se centran en aspectos del factor humano como la motivación, las relaciones interpersonales, consideran también al equipo como elemento de la organización, centrándose en el estudio de los grupos y la importancia de éstos para satisfacer las necesidades humanas (Payeras & Ronco, 2002).

De esta manera, en esta corriente se establece la influencia de los grupos, de las relaciones interpersonales, incluso las no formalizadas o establecidas por la organización, aparecen como variables que explican las reacciones de los individuos en las organizaciones, aun cuando éstos se encuentren sometidos a presiones de tipo económico o sancionador de conductas. Los principios a los que hace referencia esta aproximación, se pueden resumir en lo siguiente:

- El hombre se encuentra motivado fundamentalmente por necesidades sociales y son las relaciones o interacciones las que le brindan la oportunidad de satisfacer esas necesidades;
- y el comportamiento del individuo responde, más que a los estímulos de tipo económico, a las fuerzas que emanan del grupo o grupos a los que pertenece, convirtiéndose éstos en un punto básico de referencia para la persona, ya que se constituyen en una fuente de seguridad (Valle-Cabrera, 2003).

Así, tanto como las teorías clásicas de la organización, así como la corriente de las relaciones humanas, tienen algo en común y es que han prestado más atención a los procesos internos, considerando la organización como algo independiente de su entorno. A su vez, se diferencian en los modelos clásicos han concentrado su atención en el diseño de las estructuras formales, mientras que el movimiento de las relaciones humanas se ha centrado en los procesos de motivación y de grupo que hay tras estas estructuras

Teoría conductual de la administración

Con una visión explicativa y descriptiva, esta corriente empezó a interesarse por la organización y sus diferentes miembros y desarrolló modelos de motivación, liderazgo, comunicación, raciocinio y toma de decisiones para que el administrador pudiese adecuarlo a las situaciones que se le presentaran. La tónica principal era la búsqueda de flexibilidad de la organización y la reducción del conflicto entre los objetivos de la organización y los objetivos individuales de sus miembros (Chiavenato, 2009).

En poco tiempo, la teoría conductual cambió totalmente la teoría de la administración. En lugar de concentrarse en la estructura de organización, la departamentalización, los métodos y los procesos, el enfoque se dirigió a los aspectos humanos y sociales, como el liderazgo, la comunicación, la motivación, los grupos y los equipos, la cultura y el clima de la organización.

Teoría de sistemas

A mediados de la década de los sesenta, la Teoría de los Sistemas Abiertos elaborada por Ludwig von Bertalanffy es traída al ámbito del estudio organizacional por Katz y Kahn (1977). Los sistemas organizacionales tienen un conjunto de características, siendo estas: importación de energía; proceso; output; sistemas como ciclos de sucesos; entropía negativa; feed-back negativo y proceso de codificación; el estado permanente y la homeostasis dinámica; diferenciación; y equifinalidad (Katz & Kahn, 1997).

En general, este enfoque se refiere a la organización como un todo, en que la realización de los fines es sólo una de varias importantes necesidades a las que está orientada la organización. La supervivencia es una de estas necesidades y puede llegar a distorsionar el comportamiento orientado al objetivo. Los cambios organizacionales son vistos como respuestas adaptativas ante amenazas al equilibrio organizacional (Rodríguez, 2008).

Modelo socio-técnico

El enfoque socio-técnico considera que una organización es un sistema que resulta de la combinación de tecnología y sistema social. Estos dos elementos interactúan y se condicionan mutuamente en un sistema único (Rodríguez, 2008).

Los autores influyentes en este enfoque son Emery y Trist quienes se ocupan del medio en que la organización se encuentra inserta. Ellos intentan llegar a aislar el efecto de la relación organización-ambiente, mediante el expediente de representar en un conjunto de elementos las interdependencias organizacionales, citados en (Rodríguez, 2008).

Para Payeras y Ronco (2002), este modelo representa una visión sistémica de la organización, en la que se afirma que la organización es un sistema formado por un sistema técnico y un sistema social que guardan relaciones altamente

interdependientes y de cuya integración depende el éxito de la organización para hacer frente a su entorno.

Enfoque de contingencias

Esta perspectiva se inscribe también en la visión sistemática de las organizaciones. La organización es concebida como un sistema compuesto por diversos subsistemas y delimitada de su entorno mediante fronteras identificables. En este enfoque, interesa comprender tanto las interrelaciones existentes al interior de la organización (entre sus subsistemas) como las que se producen entre la organización y su ambiente externo. Dado que cada subsistema es, a su vez, un sistema, interesa también entender las relaciones que puedan darse en su interior. En consecuencia, que este modo de ver implica un intento por comprender el carácter complejo y multivariado de las organizaciones (Rodríguez, 2008).

Según Chiavenato (2009) en la teoría de la contingencia se tiene una visión de adentro hacia fuera de la organización, y el énfasis se hace en el ambiente y en las exigencias ambientales, por encima de la dinámica organizacional. Sostiene que son las características ambientales las que determinan las características organizacionales: en el ambiente se localizan las explicaciones causales de las organizaciones.

Cabanelas (1997) establece que la teoría de la contingencia complementa a la teoría de sistemas y proporciona un sólido cuerpo teórico para entender la empresa y sus complejas interacciones, tanto internas, como de ésta con el entorno. Además, destaca que la importancia de esta escuela radica en el reconocimiento de la variabilidad de las situaciones, y de que, por lo tanto, cada situación precisa de un tratamiento distinto.

En resumen, los diferentes paradigmas existentes, constituyen un elemento importante de considerar en la construcción de diferentes tipos de culturas existentes en las organizaciones, las cuales a su vez tienen una relación directa con las creencias fundamentales de la organización.

Cultura organizacional

En el contexto organizacional, Schein (1988) define la cultura como “un conjunto de creencias inventadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo a medida que aprende a afrontar sus problemas de adaptación externa y de integración interna, que ha funcionado suficientemente bien para ser juzgada válida y consiguientemente, para ser enseñada a los nuevos miembros como el modo correcto de percibir, pensar y sentir sobre estos problemas”.

La cultura comprende valores compartidos, hábitos, usos y costumbres, códigos de conducta, políticas de trabajo, tradiciones y objetivos que se transmiten de una generación a otra.

La cultura organizacional refleja la forma en que cada organización aprende a lidiar con su entorno. Es una compleja mezcla de supuestos, creencias, comportamientos, historias, mitos, metáforas y otras ideas que, en conjunto, reflejan el modo particular de funcionar de una organización (Chiavenato, 2009). En base a esto, la cultura organizacional tiene seis características principales:

1. Regularidad de los comportamientos observados. Las interacciones entre los miembros se caracterizan por un lenguaje común, terminología propia y rituales relativos a las conductas y diferencias.
2. Normas. Pautas de comportamiento, políticas de trabajo, reglamentos y lineamientos sobre la manera de hacer las cosas.
3. Valores dominantes. Son los principios que defiende la organización y que espera que sus miembros compartan, como calidad de los productos, bajo ausentismo y elevada eficiencia.
4. Filosofía. Las políticas que reflejan las creencias sobre el trato que deben recibir los empleados o los clientes.
5. Reglas. Guías establecidas que se refieren al comportamiento dentro de la organización. Los nuevos miembros deben aprenderlas para ser aceptados en el grupo.

6. Clima organizacional. La sensación que transmite el local, la forma en que interactúan las personas, el trato a los clientes y proveedores, etcétera.

Para Robbins (2004) la cultura organizacional es un sistema de significados compartidos por los miembros de una organización, que la distinguen de otras. Existen múltiples y diferentes definiciones sobre Cultura Organizacional pero todos coinciden en que es un sistema de creencias, valores, que se manifiestan en normas, actitudes, conductas, comportamientos, relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo, que se desarrollan en un grupo dentro de la organización, o en una Organización entendido como Grupo, con el fin de dar cumplimiento a la materialización de la visión en su interacción con el entorno en un tiempo dado.

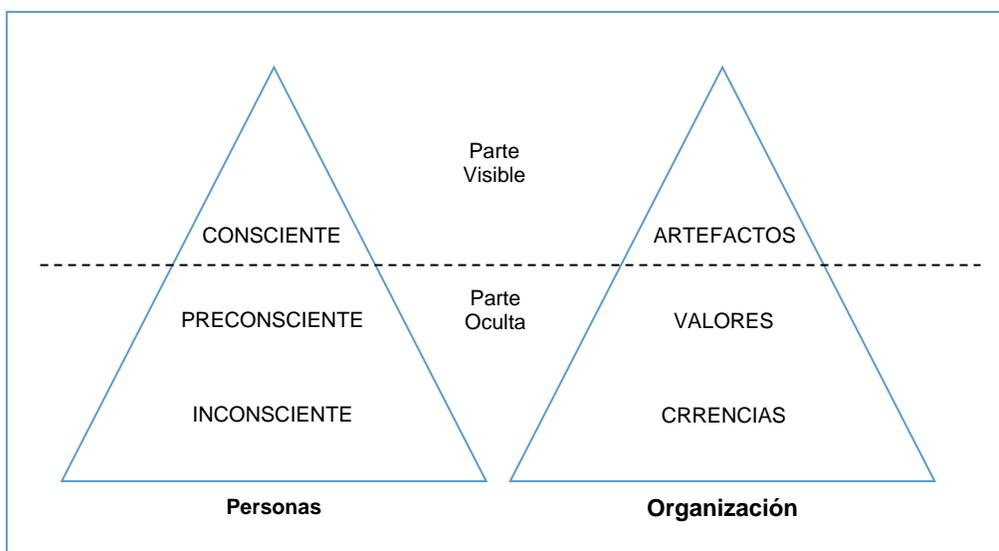
La cultura es propia de cada organización, y siempre hay una cultura. Es un proceso evolutivo donde sus elementos varían con el cursar del tiempo, y unos se extinguen y otros se solidifican, pero la cultura como tal no desaparece sino que sufre procesos continuos de transformación (Alhama, 2004).

Las definiciones de Cultura Organizacional comparten conceptos comunes. Subrayan la importancia de los valores y creencias compartidos y su efecto sobre el comportamiento. Expresa los valores o ideales sociales y creencias que los miembros de la organización llegan a compartir, manifestados en elementos simbólicos, como mitos, rituales, historias, leyendas y un lenguaje especializado (Alhama, 2004).

La cultura, una vez cristalizada, determina las características y las actuaciones de una organización, de la misma forma que la personalidad determina la identidad y conducta del individuo. Las organizaciones y los equipos interpretan los acontecimientos según su cultura. Los hechos se desarrollan no sólo por su propia dinámica sino también por la forma en que la organización les atribuye significado o los interpreta. Por lo tanto, la cultura va a determinar la capacidad de la organización para desarrollarse y adaptarse a las nuevas circunstancias de su entorno (Payeras & Ronco, 2002).

Para Raineri, la cultura organizacional corresponde a uno de los sistemas conceptuales más usados, el cual incorpora variables sociales y psicológicas para la comprensión del cambio organizacional. En este sentido, muchas de las creencias que tienen los miembros de una organización sobre ésta y sus trabajos pueden corresponder a elementos centrales de lo que se denomina cultura organizacional. Dos sistemas de creencias de este tipo son los valores y las normas de comportamiento. Por esto, para entender mejor el rol de estas creencias en el quehacer de una organización es útil entender el concepto de cultura (Reineri, 1998).

Para Schein (1988) la cultura organizacional gira alrededor de los conceptos clima, reglas de juego, valores, filosofía, personalidad de la organización, entre otros, y distingue tres niveles en el análisis de la cultura, el cual se observa en la Figura 1:



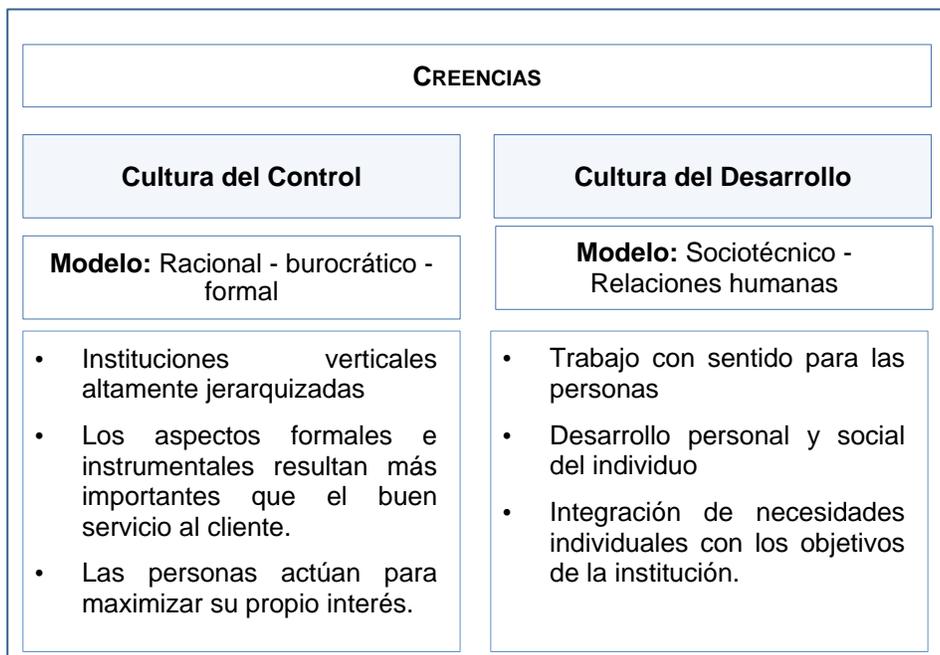
FUENTE: Niveles en el análisis de la Cultura Organizacional según Schein (1988).

De acuerdo a lo indicado por Schein (1988), en el primer nivel se encuentran las creencias o presunciones básicas: Estas no se limitan sólo a los aspectos humanos de la organización, sino que también a todas las dimensiones de la vida misma. Las presunciones básicas se dan por sentadas y son invisibles a una primera lectura, puesto que se sitúan a un nivel preconsciente.

Los valores y las normas de comportamiento son cruciales para la esencia y la forma de operar de una organización, por esto se establece que la esencia de una institución son sus valores y normas. Siendo la organización un conjunto de normas organizadas alrededor de una estructura de valores socialmente importantes. Los valores se refieren a las creencias que configuran maneras de juzgar los eventos que ocurren en la organización y que permiten decidir cursos de acción (Raineri, 1998).

García y Dolan (1997) plantean que las creencias se agrupan entorno a dos culturas, la cultura del control y la cultura del desarrollo. La primera pretende racionalizar la empresa mediante valores tradicionales de orientación al control jerárquico (orden, obediencia, lealtad, seguridad, etc.) y su orientación se enmarca en organización burocrático formal. La segunda, pretende impulsar la empresa mediante nuevos valores de orientación al desarrollo de las personas y al aprendizaje continuo (creatividad, autonomía, variedad, riesgo, etc.), donde se encuentran modelos humanistas, socio-técnicos y de desarrollo organizativo.

De esta manera, ambas culturas están sustentadas en modelos o principios organizacionales diferentes, cada uno de los cuales tiene sus propias creencias características, las cuales se exhiben en la Figura 2:



FUENTE: Cultura del Control y Cultura del Desarrollo según García y Dolan (1997)

Creencias organizacionales

Las creencias son parte de la cultura organizacional. Cada ser humano crea un propio mapa o modelo que será el que generará una conducta particular frente a un fenómeno específico (Noer, 1997). Como consecuencia de esto, el accionar de una organización estará determinado o definido por el conjunto de creencias, valores y actitudes que esta posea (O'Connor & Seymour, 1993).

Al evaluar los valores y normas de una organización según la percepción subjetiva de sus miembros, estamos evaluando las creencias que éstos han desarrollado, principalmente a partir de las señales recibidas en su lugar de trabajo, respecto al comportamiento que se espera de quienes trabajan en la organización. Por ejemplo, las personas pueden creer que la forma de surgir en su organización es a través de la afiliación política o el parentesco, o que la mejor forma de sobrevivir en sus cargos es evitando tomar decisiones y así no correr riesgos, o pueden creer que los líderes de la organización velan por sus intereses personales, o que el esfuerzo, rendimiento y/o habilidades personales son recompensados. Modificar estas

creencias (sobre valores y normas de comportamiento) es impulsar el comportamiento de las personas y de sus organizaciones en nuevas direcciones (Reineri, 1998).

Para García y Dolan (1997) “las creencias son estructuras de pensamiento, elaboradas y arraigadas a lo largo del aprendizaje, que sirven para explicarnos la realidad y preceden a la configuración de los valores”. En este sentido, para modificar conductas más que pretender cambiar directamente actitudes, lo que hay que hacer es modificar los valores y creencias que las preceden, no sólo las normas.

Las creencias, emociones y conductas de los miembros de la organización juegan un rol protagónico en los procesos de transformación organizacional. La literatura, evidencia empírica y experiencia de quienes han participado en procesos de cambio en las organizaciones, señala que uno de los principales obstáculos para generar procesos de cambio exitoso en las organizaciones pueden ser las personas (Reineri, 1998).

Por su parte, Dilts (2004) plantea que las creencias y valores se relacionan con las motivaciones más profundas que mueven a las personas a actuar o perseverar. En la medida que se conozcan las creencias que existen tras determinados comportamientos, será posible explicarse en muchos casos los motivos por los cuales los trabajadores se comportan de determinada manera.

“Las creencias guían el comportamiento humano en sintonía con las necesidades del quehacer organizacional, delimitando y orientando las acciones operativas y sociales dentro de la organización. Estas creencias permiten que el trabajo que se realice dentro de la organización concuerde con su visión original, de la misma forma que éstas concuerden con el entorno” (Reineri, 1998).

O'Connor y Seymour (1993) plantean que las creencias pueden tomar, por lo general tres formas principales:

- Creencias acerca de lo que significan las cosas;
- Creencias referidas a lo que causa algo (causa y efecto) y de este modo dar origen a las reglas que hemos escogido en nuestra vida;

- Creencias acerca de lo que es valioso y lo que más importa, dando así nacimiento a nuestros valores y criterios.

Raineri (1998), define las creencias como: “Mecanismos cognitivos que modelan el comportamiento de las personas al interior de la organización”. Las creencias guían el comportamiento humano en sintonía con las necesidades del quehacer organizacional, delimitando y orientando las acciones operativas y sociales dentro de la organización.

Para Dilts (2004), las creencias constituyen una influencia poderosa en nuestra vida. La sabiduría popular asegura que si alguien cree firmemente que puede hacer algo, lo hará, y si cree que algo es imposible, ninguna cantidad de esfuerzo le convencerá de lo contrario. Dilts et al. (1998) plantean que las creencias representan uno de los marcos de referencia más amplios para el comportamiento (Dilts, Hallmob, & Smith.).

Cuando usted realmente cree en algo, se comportará de un modo congruente con esa creencia. Por lo tanto, para que los individuos de un mismo sistema actúen de forma coherente con sus valores básicos deberán compartir en cierta medida determinados valores y creencias.

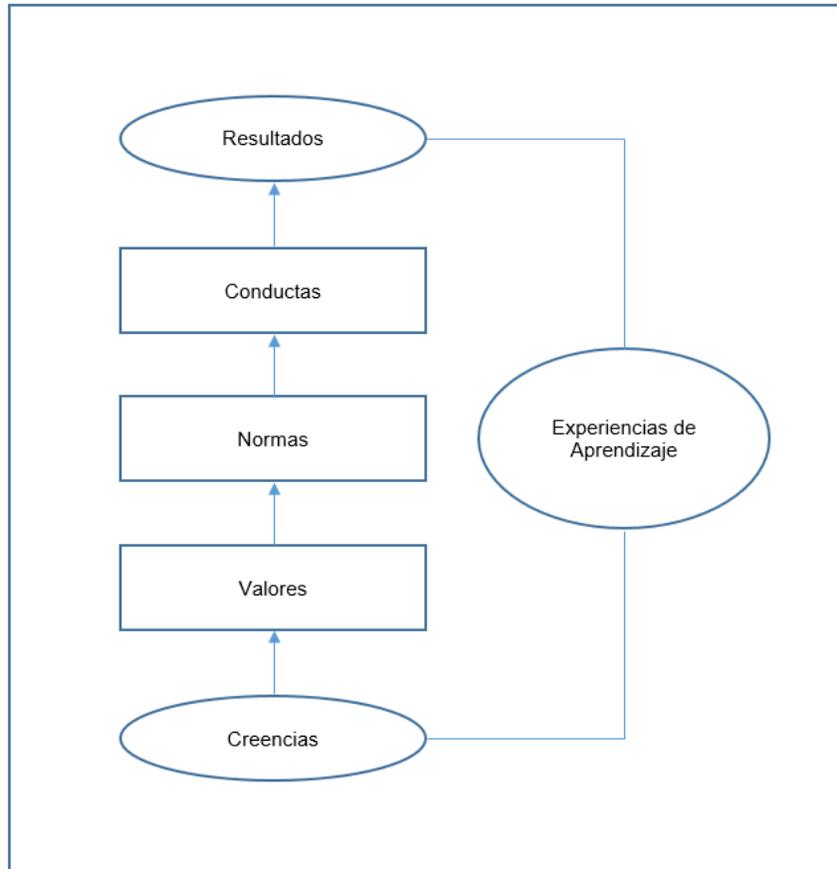
García y Dolan (1997) destacan la estrecha relación entre creencias y valores, estableciendo una secuencia creencias y conductas, siendo las creencias la base de nuestras conductas, de tal manera que para modificar nuestra conducta, más que modificar actitudes, lo que hay que hacer es modificar las creencias y valores. Entendiendo a la creencia como estructuras de pensamientos, elaboradas y arraigadas a lo largo del aprendizaje, que sirven para expresarnos la realidad y que preceden a la configuración de valores.

Por esto, los valores pueden entenderse como elecciones estratégicas con respecto a lo que es adecuado para conseguir nuestros fines, las cuales provienen, a su vez, de supuestos básicos o creencias sobre la naturaleza humana y el mundo que nos rodea. En definitiva, elegimos pensar y actuar de un modo u otro, según como creamos que son las personas y las cosas. La relación entre creencias y valores es

sumamente estrecha, por esto el des-aprendizaje de creencias es esencial para replantear valores, cambiar conductas e influir positivamente sobre los resultados de la empresa.

Los valores juegan un papel especial en la formación de normas o reglas del juego. Los valores dicen lo que es ético, bueno, válido, competitivo, adecuado, hermoso o deseable, y se van generando y reforzando a lo largo de la vida. Los valores pueden mantenerse a nivel individual. Sin embargo, las normas emergen de las interacciones grupales.

Las normas son reglas de conducta consensuadas, mientras que los valores son criterios para evaluar, aceptar o rechazar normas. Por su parte, una actitud es consecuencia de los valores y normas que la preceden, y es una tendencia evaluadora, ya sea positiva o negativa, con respecto a las personas, hechos o cosas. Las actitudes reflejan cómo nos sentimos con respecto a algo o a alguien y predicen nuestra tendencia a actuar de una determinada manera. Por esto, para modificar conductas, más que pretender cambiar directamente actitudes, lo que hay que hacer es modificar los valores y creencias que las preceden, no sólo las normas (Figura 3) (García Sánchez & Dolan, 1997).



FUENTE: Secuencia entre creencias y resultados según García y Dolan (1997).

Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)

La relación que la gente tiene con su trabajo y las dificultades que ésta pueda provocar, han sido reconocidas como un fenómeno significativo para la salud de los trabajadores de esta época. Algunas de estas dificultades están asociadas con el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT) o síndrome burnout, Maslach et al. (2001) establecen que el término se acuña a mediados de los años setenta, a partir de observaciones hechas en agencias de cuidados de la salud, donde algunas personas experimentaban pérdida de motivación y compromiso, como consecuencia de su quehacer diario, y lo definen como un síndrome psicológico debido a un estresor interpersonal, que ocurre dentro del contexto laboral, caracterizado por presentar síntomas de agotamiento o fatiga, con sentimientos de

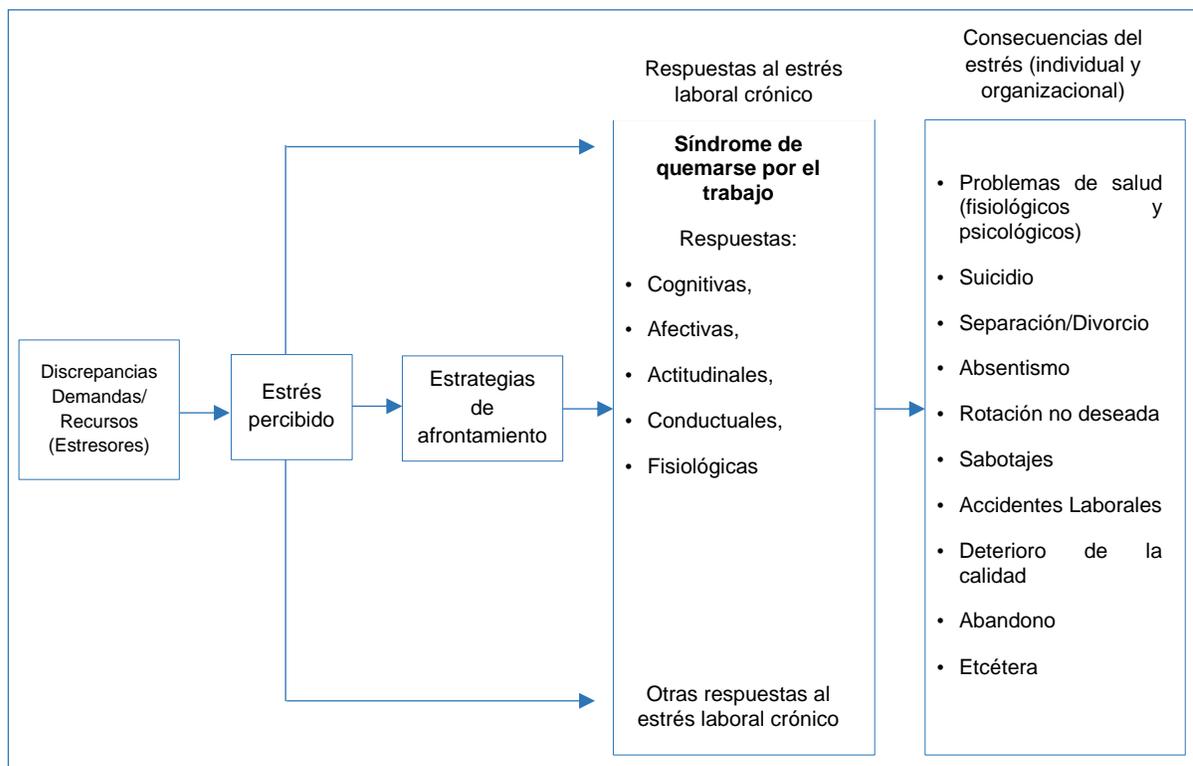
cinismo hacia las personas que atiende y una sensación de ineffectividad y carencia de logros.

Según lo señalado por Maslach, Jackson, y Leiter (1996) el síndrome de quemarse por el trabajo es una respuesta prolongada a estresores emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo y se explica a través de los siguientes síntomas: baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y, despersonalización o cinismo. En el modelo expuesto por Scwab, Jackson y Schuler (Gil-Monte P. , 2006) se indica que las fuentes de este síndrome se dividen en factores organizacionales: como rol, ambigüedad de rol, participación en la toma de decisiones, redes de apoyo social, estructura de recompensas y autonomía, y factores personales: como expectativas profesionales y variables demográficas.

El agotamiento es la cualidad central del burnout y la más obvia manifestación de este síndrome, y se refiere a acciones puntuales que distancian emocionalmente a la persona de su trabajo, como una forma de sobrellevar la sobrecarga laboral. Por otra parte, el cinismo o despersonalización presenta un alto componente actitudinal y comportamental (Gil-Monte & Peiro Silla, 2014) que se traduce en el intento que realiza el trabajador de poner distancia entre él mismo y los receptores de su servicio, ignorándolos activamente, y considerándolos objetos impersonales, por medio de una actitud cínica e indiferente. Asimismo, la falta de realización personal se relaciona con la tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insatisfacción profesional y baja autoestima personal.

El síndrome de quemarse por el trabajo es una respuesta al estrés laboral crónico, que se desarrolla cuando fallan las estrategias de afrontamiento que el individuo utiliza para manejar las situaciones de estrés (Gil-Monte P. , 2006). Hay que considerar que los individuos que padecen el síndrome de quemarse por el trabajo sienten que su capacidad para controlar las situaciones está mermada, por lo que desisten o no se esfuerzan de manera adecuada para afrontar los problemas laborales y los síntomas que les genera el estrés laboral percibido (Gil-Monte P. , 2006).

Los modelos teóricos elaborados para explicar el desarrollo del proceso de estrés laboral diferencian entre respuestas y consecuencias del estrés laboral crónico, no obstante, la diferencia es muy relativa, pues lo único que pone de manifiesto es que existe una sucesión de síntomas en el tiempo, o que algunos síntomas, al hacerse crónicos, se intensifican y degeneran hacia procesos más graves. En el caso del burnout, esa diferencia entre respuestas y consecuencias sugiere que el deterioro cognitivo, afectivo y actitudinal de los profesionales es previo a la aparición de un gran número de síntomas conductuales y fisiológicos, que estarían en la categoría de consecuencias (Gil-Monte P. , 2006).



FUENTE: Relación entre síntomas y consecuencias SQT en el proceso de estrés laboral crónico según Gil-Monte (2006).

Asimismo, las conductas observables de las personas que desarrollan este síndrome, y las alteraciones fisiológicas que aparecen son consecuencia de los procesos cognitivos, de los procesos afectivo-emocionales y de los procesos actitudinales que median entre la percepción del entorno laboral como fuente de estrés, en especial las relaciones interpersonales, y la aparición de esos indicadores, conductuales y fisiológicos. Por tanto, la identificación y evaluación de

las respuestas psicológicas es fundamental para el adecuado diagnóstico del síndrome, pues tienen un importante valor como predictores de su desarrollo, de su intensidad y, en especial, de sus consecuencias (Gil-Monte P. , 2006).

Tabla 1.Principales síntomas psicológicos del SQT según Gil-Monte (2006).

Síntomas Cognitivos	Síntomas Afectivo-emocionales	Síntomas Actitudinales	Otros Síntomas
Sentirse contrariado. Sentir que no valoran tu trabajo, Percibirse incapaz para realizar las tareas. Pensar que no puedes abarcarlo todo. Pensar que trabajas mal. Falta de control. Verlo todo mal. Sensación de no mejorar. Inseguridad. Pensar que el trabajo no vale la pena. Pérdida de autoestima.	Nerviosismo. Irritabilidad y mal humor. Disgusto y enfado. Frustración. Agresividad. Desencanto. Aburrimiento. Agobio. Tristeza y Depresión. Desgaste emocional. Angustia. Sentimientos de culpa.	Falta de ganas de seguir trabajando. Apatía. Irresponsabilidad. Pasar de todo. Estar harto. Intolerancia. Impaciencia. Quejarse por todo. Evaluar negativamente a los compañeros. Romper con el entorno laboral. Indiferencia. Culpar a los demás de la situación.	Conductuales Aislamiento. No colaborar. Contestar mal. Enfrentamientos. Físicos Cansancio.

Satisfacción laboral

La Satisfacción Laboral es uno de los indicadores más clásicos y a los que con mayor frecuencia se recurre cuando se persigue conocer cuál es la actitud general de las personas hacia su vida laboral. Esto debido a que el grado de satisfacción puede afectar la cantidad y calidad del trabajo que desempeñan los sujetos, además de incidir sobre otros aspectos como la baja calidad de la prestación, el absentismo laboral, la propensión a abandonar la organización, entre otros. Por esto, la satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar

que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización (Boada & Tous, 1993).

La satisfacción laboral se define como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo (Peiró Silla & Prieto Alonso, 1999). Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por su parte, Robbins y Judge (2009), definen la satisfacción en el puesto como la actitud general de un individuo hacia su puesto.

Locke, ha definido la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados, citado (Chiang Vega, Salazar Botello, Martín Rodrigo, & Núñez Partido, 2011).

Para Robbins (2004), entre las variables relacionadas con el trabajo que determinan la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo y colegas que apoyen. Así también, un punto importante es el buen ajuste entre la personalidad de un empleo y su ocupación, lo que da como resultado un individuo más satisfecho. Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Trabajos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción (Atalaya Pisco, 1999)

Según Schneider (1985), entre las razones que pueden explicar la gran atención dedicada a la satisfacción laboral hay que considerar que: la satisfacción en el

trabajo es un resultado importante de la vida organizacional y, la satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo y el cambio de puesto y de organización, citado (Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera, & Núñez Partido, 2008). Por otra parte, no hay que olvidar que en nuestra sociedad contemporánea proliferan las organizaciones de servicios, y en éstas la actitud del trabajador adquiere una gran importancia, ya que puede influir decisivamente en la calidad de servicio prestado (Peiró Silla & Prieto Alonso, 1999).

Robbins (2004) considera que los principales factores que determinan la Satisfacción Laboral son:

- Un trabajo que represente un desafío para la mente: Las personas tienden a preferir trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades, además de información acerca de su rendimiento, lo anterior permite que el empleo represente un mayor desafío mental, el cual si es moderado aumenta la satisfacción. Por el contrario, los trabajos que no implican desafíos se tornan aburridos.
- Las recompensas justas: Políticas salariales y de ascenso que sean justas y claras, afines a las expectativas de los trabajadores, aumentan la satisfacción. Sin embargo se debe aclarar que el vínculo entre el sueldo y la satisfacción no radica en la cantidad absoluta de pago, sino que precisamente en la percepción de justicia en el mismo.
- Las condiciones laborales adecuadas: Los trabajadores se preocupan por su entorno laboral, tanto por la comodidad personal, como para poder realizar bien su trabajo. Prefieren entornos físicos que no sean peligrosos e incómodos, que presenten condiciones de temperatura, luz y humedad (entre otros) que no sean extremos.
- Los buenos compañeros: Las personas satisfacen en su trabajo sus necesidades de interacción social, por lo tanto el hecho de tener compañeros de amigables y solidarios hace que los trabajadores presenten mayores niveles de satisfacción. A su vez la actitud de los jefes y supervisores también

juega un papel importante, ya que los trabajadores estarán más satisfechos si ellos se presentan como amigables, y manifiestan un interés personal por sus trabajadores.

- La integración de la personalidad y el empleo: Cuando se da un buen enlace entre la personalidad y la ocupación del trabajador se logra que el trabajador se sienta más satisfecho, cuando el tipo de personalidad es congruente con la vocación elegida, se descubre que se tienen las facultades y la capacidad adecuada para satisfacer las exigencias del empleo y , por consiguiente, se tiene más probabilidad de alcanzar el éxito, y en razón de este éxito se tiene más probabilidad de derivar en la satisfacción laboral.

Comportamiento Organizacional

Los autores que han tratado este tema coinciden en que el comportamiento organizacional se apoya en las diferentes ciencias sociales. Luthans (Bravo, Sarmentero-Bron, Gómez, & Falcón, 2018) considera que es un campo interdisciplinario que utiliza los conceptos de varias ciencias sociales y los aplica tanto a individuos como a grupos u organizaciones; al que Chiavenato agrega “es difícil establecer una separación entre el comportamiento de las personas y el de las organizaciones”, y que a juicio de Tinedo, es el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones. Se trata de una herramienta humana para beneficio de las personas y se aplica de un modo general a la conducta de personas en toda clase de organización (Bravo, Sarmentero-Bron, Gómez, & Falcón, 2018).

Se destacan en las definiciones sobre el comportamiento organizacional las aportadas por Robbins y sus colaboradores, las que se pueden sintetizar, como el impacto de los individuos y grupos en el comportamiento de las organizaciones al aplicar sus conocimientos en la eficacia. Esta definición posee puntos comunes con la emitida por Erdogan (2012) al plantear que “la influencia del conocimiento de individuos y grupos en el trabajo y su dependencia con la organización para su éxito” (Bravo, Sarmentero-Bron, Gómez, & Falcón, 2018).

Para Dailey (2012) “El comportamiento organizacional es el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones. Este campo centra su análisis en cómo el trabajo de los empleados contribuye o disminuye la eficacia y productividad de la organización”. Otros autores lo enfocan al “impacto que los individuos, los grupos y la estructura organizativa, tienen sobre el comportamiento en las organizaciones”. Cuevas (2012) plantea que es la “forma en que afectan los individuos, los grupos y el ambiente al comportamiento de las personas”, donde se aprecia que las actitudes y desempeño humano depende de un entorno organizacional y ratifica la necesidad de apoyarse en otras disciplinas (Bravo, Sarmentero-Bron, Gómez, & Falcón, 2018).

Por su parte Sarcui (2016) considera que el tema más importante estudiado por el comportamiento organizacional, es el cambio, por el rol concedido en las transformaciones de las organizaciones. Otros autores razonan que el estudio de esta disciplina es imprescindible ante los rápidos cambios en los valores culturales, la globalización de los mercados y la creciente competencia entre las empresas necesitándose para el aprendizaje organizacional; un tema de creciente interés dentro de la teoría y práctica de las organizaciones.

Estudios actuales presentan algunas de las variables del comportamiento organizacional como decisiva para el éxito en la gestión de las organizaciones, sobre las que se han desarrollado investigaciones para vincularlas en sistemas de gestión como: motivación y satisfacción laboral; el clima y la cultura, la comunicación, los valores, los equipo de trabajo, el liderazgo, la lealtad y la satisfacción, por señalar algunas. En todas ellas los empleados se presentan como un colaborador activo (Bravo, Sarmentero-Bron, Gómez, & Falcón, 2018).

Clima organizacional

Definir el concepto de clima organizacional implica tratar un grupo de componentes y determinantes que, en su conjunto, ofrecen una visión global de la organización. Como noción multidimensional comprende el medio interno de la organización. En

donde los componentes y determinantes que se consideran con frecuencia son (Salazar Estrada, Guerrero Pupo, Machado Rodríguez, & Cañedo Andalia, 2009):

- Ambiente físico: comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.
- Características estructurales: como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etcétera.
- Ambiente social: que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.
- Características personales: como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etcétera.
- Comportamiento organizacional: compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.

La totalidad de estos componentes y determinantes configuran el clima de una organización, que es el producto de la percepción de estos por sus miembros. El clima organizacional, por tanto, es el resultado de la interacción entre las características de las personas y de las organizaciones.

Los factores y estructuras del sistema organizacional producen un clima determinado en dependencia de la percepción de estos por parte de sus miembros. El clima resultante induce a los individuos a tomar determinados comportamientos. Estos inciden en la actividad de la organización y, por tanto, en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización (Salazar Estrada, Guerrero Pupo, Machado Rodríguez, & Cañedo Andalia, 2009).

El concepto de clima organizacional tuvo su auge a partir de la década de los sesenta, integrado a la definición de desarrollo organizacional. En general los autores coinciden en señalar que el ambiente laboral es generado por las emociones, actitudes, expectativas y motivaciones de los empleados; hecho que explica la estrecha relación con la dinámica de desenvolvimiento grupal, con las

características propias de la organización, en su ambiente físico como en la manera en que se estructura y aplican los estilos de dirección y liderazgo, entre otros factores. Elementos que se manifiestan en la productividad y la satisfacción laboral mostrado por los empleados (Zambrano Campoverde, Ramón Pineda, & Espinoza-Freire, 2017).

En el tratamiento del tema se evidencia el interés por su medición e intervención constante en empresas de los contextos nacional e internacional. La importancia que se le ha dado se debe a la estrecha relación con diferentes procesos como la eficiencia, eficacia y calidad, criterios que posibilitan un óptimo desarrollo organizacional.

Al identificar que el clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente en el que se desempeñan los miembros de una organización, se comprende su esencia como espacio físico de relaciones sociales entre el colectivo o equipo de trabajo. Espacio que puede variar de acuerdo con la situación que se presente en los diferentes tipos de organizaciones, en las que se incluyen las empresariales y otras como las educativas y universitarias (Zambrano Campoverde, Ramón Pineda, & Espinoza-Freire, 2017).

Desempeño laboral

A nivel mundial, las organizaciones confrontan permanentemente la necesidad de mejorar su desempeño laboral para fortalecer la competitividad y sostenerse de manera óptima en el mercado. En la sociedad actual, caracterizada por los continuos cambios de paradigmas y el desarrollo acelerado de la tecnología, las empresas y sus individuos se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generan mecanismos de adaptación o innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de la calidad y desempeño de sus colaboradores (Araujo & Leal Guerra, 2007).

Como respuesta a estos cambios ha surgido en las organizaciones la necesidad de responder a las exigencias competitivas del entorno, haciéndose necesario que se privilegien algunas áreas específicas del trabajo tales como, el énfasis en los

aspectos relacionados con el servicio al cliente, el enfoque de trabajo en equipo, el desarrollo de la creatividad, la importancia del liderazgo, entre otros. Dado lo anterior, aparece el interés por otro tipo de capacidades, cualidades, habilidades o aptitudes que van a marcar la diferencia entre un individuo con un alto desempeño y los individuos con desempeños promedio o inferiores. Comienza a darse importancia a las características individuales relacionadas con la creatividad, la lógica, la flexibilidad y la capacidad de comprensión de las situaciones laborales, incluyendo en ellas al sí mismo y los otros, entendiendo que todo sujeto posee determinantes afectivos, emocionales y sociales, que van más allá de la posesión de una alta capacidad lógica, un excelente razonamiento y un gran cúmulo de informaciones y conocimientos, es decir, se reconoce la importancia de la inteligencia emocional. Por otra parte, cabe destacar, que las personas se apegan emocionalmente a casi todos los elementos de la vida laboral y esto dificulta los cambios para un desempeño laboral óptimo en todos los trabajos, en todas las especialidades, la aptitud emocional es a veces más importante que las facultades netamente cognitivas (Araujo & Leal Guerra, 2007).

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado con el desempeño laboral, se infiere que él depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo. Davis y Newtrons (2000), conceptualizan las siguientes capacidades: adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño (Palmar & Valero, 2014).

La gerencia en educación superior debe hacerse participativa y trabajar en función de la búsqueda de un desempeño laboral novedoso que logre el desarrollo de todas las potencialidades de los colaboradores para poder actuar y cumplir su papel acorde con las necesidades del entorno. Se debe desarrollar un proceso de gestión participativa donde el gerente y su personal tomen la responsabilidad de dar respuestas acordes a las exigencias del momento cumpliendo con sus funciones

primordiales entre las cuales se encuentra las acciones de planificación, necesarias para cada escenario (Araujo & Leal Guerra, 2007).

Se entiende además, que el desempeño laboral se refiere al desenvolvimiento de cada una de las personas o individuos que cumplen su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización (Palmar & Valero, 2014).

En este sentido, afirma Bohlander “el desempeño laboral es la eficiencia con la cual el personal cumple sus funciones dentro de una organización”, es decir el empeño que el trabajador pone para realizar sus funciones dentro de la organización orientado hacia el éxito de ella, siendo responsable y cumpliendo con lo indicado en su rol dentro de la empresa, para su propio beneficio” (Palmar & Valero, 2014).

Finalmente, al respecto de las instituciones públicas, señala el Instituto Venezolano de Planificación, que el personal de este tipo de organizaciones, no sólo debe poseer las cualidades acordes con el cargo que ocupa, sino que la organización debe proveer de factores que estimulen un desempeño ajustado a su carácter de público, a través del cual se logre un real compromiso para con las responsabilidades que su puesto de trabajo exige citado en (Palmar & Valero, 2014).

CAPITULO III: METODOLOGÍA

Tipo de Estudio y diseño

La investigación se basa en el paradigma positivista dado que la investigación se desarrolló bajo el enfoque de la metodología cuantitativa. Esto implica, que se basó en información cuantificable para describir o tratar de explicar el fenómeno estudiado, se trabajó sobre una muestra representativa del universo estudiado, se concentra en la descripción y explicación, propone el crecimiento sistemático comprobable, se optó por el cuestionario estandarizado y, se prefiere la precisión

matemática y los modelos estadísticos de la codificación numérica (Bernal, 2010; Hernández, Fernández-Collado, & Baptista, 2010).

El alcance de esta investigación es descriptivo-correlacional, dado que se realizó una reseña de rasgos, cualidades o atributos de la población sujeto a estudio y además se medirá el grado de relación entre las variables de la población estudiada (Bernal, 2010). Además, el estudio tiene un diseño de investigación no experimental, dado que no hubo manipulación de las variables, de corte transeccional o transversal, dado que se recogerán datos en un único momento (Hernández, Fernández-Collado, & Baptista, 2010).

Población o Muestra

La unidad de análisis corresponde a la Universidad del Bío-Bío, considerando a los funcionarios administrativos pertenecientes a la institución como sujetos de estudio.

Para realizar el estudio se calculó una muestra mediante la técnica de muestreo probabilístico, al azar (Vivanco, 2005), en dónde se consideraron la totalidad de funcionarios administrativos de la institución. El proceso consistió en aplicar un cuestionario definido con anterioridad a la muestra establecida (246 funcionarios administrativos) considerando a cada una de las plantas de la universidad proporcionalmente.

Fórmula para calcular la muestra:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Dónde:

- n: El número de personas a encuestar (Muestra)
- N: Universo
- Z: Valor de sigma para la probabilidad pedida (al nivel de confianza de 95%)

- p: Prevalencia positiva estimada
- q: Prevalencia negativa estimada
- e: Error

De acuerdo a información rescatada del anuario estadístico institucional 2017 de la Universidad del Bío-Bío, los funcionarios administrativos de la institución son un total de 683 colaboradores pertenecientes a las distintas plantas de las sedes de Concepción y Chillán, las cuales son: directivos, profesionales, técnica, administrativa, auxiliar y salud; a los cuales, considerando la muestra obtenida se les aplicó el cuestionario correspondiente. Cada una de las plantas cuenta con una cantidad diferente de colaboradores, por lo tanto se obtuvo una proporción en relación al número total para tener la cantidad exacta por planta a encuestar.

Tabla 2: Resumen funcionarios administrativos Universidad del Bío-Bío sede Concepción y Chillán:

Categoría	Contrata	Planta	Total	Porcentaje	Proporción
Directivos	0	26	26	4%	9
Profesionales	214	26	240	35%	86
Salud	6	2	8	1%	3
Administrativos	37	32	69	10%	25
Técnicos	138	104	242	35%	87
Auxiliares	34	64	98	14%	35
Total	429	254	683	100%	246

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 3: Sede Concepción:

Categoría	Contrata	Planta	Total	Porcentaje	Proporción
Directivos	0	19	19	3%	7
Profesionales	151	16	167	24%	60
Salud	4	1	5	1%	2
Administrativos	34	25	59	9%	21
Técnicos	67	64	131	19%	47
Auxiliares	13	37	50	7%	18
Total	269	162	431	63%	155

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 4: Sede Chillán:

Categoría	Contrata	Planta	Total	Porcentaje	Proporción
Directivos	0	7	7	1%	3
Profesionales	63	10	73	11%	26
Salud	2	1	3	0%	1
Administrativos	3	7	10	1%	4
Técnicos	71	40	111	16%	40
Auxiliares	21	27	48	7%	17
Total	160	92	252	37%	91

FUENTE: Elaboración propia

Hipótesis de correlación para la investigación

H1: A mayor nivel de prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo, menor es el grado de satisfacción laboral.

H2: A mayor nivel de prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo en la dimensión de realización personal, mayor es el grado de satisfacción laboral.

H3: A mayor nivel de prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo, mayor inclinación por las creencias organizacionales vinculadas a la cultura del control.

H4: A mayor nivel de prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo, mayor inclinación por las creencias organizacionales vinculadas a la cultura del desarrollo.

Fuente de información

Las fuentes de información primarias son: el personal administrativo encuestado y las secundarias corresponden a libros, artículos científicos, documentos institucionales, etc. El método de recolección de datos será a través de cuestionarios y análisis de documentos, los cuestionarios a utilizar son:

- Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró (1989).
- Adaptación cuestionario de creencias organizacionales desarrollado por Salazar et al. (2007) en base a lo propuesto por García y Dolan (1997).
- Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach et al. (2001) traducido en Rosales y Cabos (2011).

La factorización de los 22 ítems de este cuestionario (Burnout), arroja en la mayoría de los trabajos tres factores, que son (Maslach & Jackson, 1981):

1. Agotamiento emocional: formado por 9 ítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo;
2. Despersonalización: formada por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención;

3. Realización personal: compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización.

Tabla 5: Tabla de interpretación de Burnout

Dimensión	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	0 a 18	19 a 36	37 a +
Despersonalización	0 a 10	11 a 20	21 a +
Realización personal	32 a +	16 a 31	0 a 15

FUENTE: Elaboración propia

Para realizar un análisis más específico de esta parte del instrumentos se utiliza una tabla de interpretación (tabla 5) que indica tres niveles para cada dimensión o ítem, los cuales son: bajo (Ausencia de Burnout), medio y alto (Presencia de Burnout), en donde para la primera dimensión el bajo asume una cantidad desde 0 a 18 respuestas, el medio 19 a 36 y por último el alto de 37 a más, para la segunda dimensión el bajo asume una cantidad desde 0 a 10 respuestas, el medio 11 a 20 y por último el alto de 21 a más, para la última dimensión el bajo asume una cantidad desde 32 a más respuestas, el medio 16 a 31 y por último el alto de 0 a 15.

En resumen, y considerando los instrumentos a aplicar, la conformación final del cuestionario es reflejada en la Tabla 6.

Tabla 6: Conformación Cuestionario a Utilizar.

Sección Cuestionario	Dimensión	Escala	Cantidad Ítems
Variables Categóricas	Sexo; Jornada Laboral; Edad; Tipo de planta; Sede; Tipo de contrato; Años de servicio en la institución	Alternativas según aspecto consultado	7
Satisfacción Laboral	Satisfacción con la supervisión Satisfacción con el ambiente físico Satisfacción con las prestaciones recibidas Satisfacción intrínseca del trabajo Satisfacción con la participación	Tipo Likert con 7 puntos: 1= Nada Satisfecho; 7 Muy Satisfecho	24
Creencias Organizacionales	Cultura del Control Cultura del Desarrollo	Tipo Likert con 5 puntos: 1= Totalmente en desacuerdo 5= Totalmente de acuerdo	46
Síndrome de Quemarse por el Trabajo	Cansancio emocional Despersonalización Realización personal	Tipo Likert con 7 puntos: 0= Nunca 7= Todos los días	22

FUENTE: Elaboración propia

Validación del Instrumento

Tras la aplicación y tabulación de cuestionarios, se construyó una base de datos con la información recolectada, a partir de la cual se efectuaron los diferentes análisis estadísticos, siendo principalmente estos la obtención de estadísticos descriptivos básicos como media, moda, mediana, desviación estándar, frecuencia absoluta y relativa, de cada una de las variables estudiadas. Análisis correlacional de las variables objeto de estudio a partir de las hipótesis correlacionales de esta investigación y otro análisis que pudiese surgir en el transcurso de la investigación.

Finalmente, se efectuó el cálculo de índice de consistencia interna, Alfa de Cronbach, que permitió verificar la fiabilidad de los cuestionarios aplicados, y análisis factorial confirmatorio para aquellos cuestionarios creados, que permitirá obtener datos que contribuyan esta establecer la validez de estos.

Todo el análisis a realizar, se efectuará en el paquete estadístico SPSS y el software Microsoft Excel.

CAPITULO IV: ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Resultados generales

Considerando un total de 246 cuestionarios respondidos por el personal administrativo de la Universidad del Bío-Bío presentes en la ciudad de Concepción y Chillán, se resume en la tabla 7 lo siguiente: la mayoría de las personas con un 65% son de sexo femenino, un porcentaje muy pequeño trabaja media jornada. En cuanto a la edad de los encuestados, la mayoría se centra entre los 30 y los 59 años, por otro lado en relación a la cantidad de personal entre ambas sedes, Concepción supera por 16 puntos porcentuales a la sede Chillán, entre ambas sedes el tipo de contrato con el que cuentan destaca por ser de tipo planta con un 73%. Por último, los años de servicio, la mayoría del personal se reparte entre los 14 años de servicio, además de un 16% con 48 personas con más de 30 años en la institución.

Tabla 7: Resultados generales

sexo	Femenino	188	65%
	Masculino	103	35%
Jornada	Completa	283	97%
	Media	8	3%
Edad	29 o menos	37	13%
	30 - 39	71	24%
	40 - 49	85	29%
	50 - 59	80	27%
	60 o más	18	6%
Planta	Directivo	10	3%
	Profesional	106	36%
	Técnico	97	33%
	Administrativo	38	13%
	Auxiliar	37	13%
	Salud	3	1%
Sede	Concepción	169	58%
	Chillán	122	42%
Tipo de contrato	Contrata	79	27%
	Planta	212	73%
Años de servicio	4 o menos	76	26%
	5 – 9	65	22%
	10 – 14	35	12%
	15 – 19	26	9%
	20 – 24	25	9%
	25 – 29	16	5%
	30 o más	48	16%

FUENTE: Elaboración propia

En la siguiente tabla se puede apreciar los promedios de respuestas escogidas por el personal administrativo de la Universidad del Bío-Bío para cada una de las plantas y formularios presentes en el instrumento aplicado.

Tabla 8: Resumen de promedios por planta e instrumento.

Planta	Instrumento	Promedio
Resultados generales	Satisfacción Laboral	5,34
	Creencias Organizacionales	3,38
	Burnout	2,54
Directivo	Satisfacción Laboral	5,77
	Creencias Organizacionales	3,31
	Burnout	2,38
Profesional	Satisfacción Laboral	5,16
	Creencias Organizacionales	3,33
	Burnout	2,56
Técnico	Satisfacción Laboral	5,43
	Creencias Organizacionales	3,4
	Burnout	2,6
Administrativo	Satisfacción Laboral	5,35
	Creencias Organizacionales	3,45
	Burnout	2,49
Auxiliar	Satisfacción Laboral	5,34
	Creencias Organizacionales	3,5
	Burnout	2,48
Salud	Satisfacción Laboral	5,18
	Creencias Organizacionales	3,31
	Burnout	2,77

FUENTE: Elaboración propia

A continuación se muestran las escalas para cada una de las partes del instrumento.

Escala Satisfacción Laboral:

- 1: Muy insatisfecho
- 2: Bastante insatisfecho
- 3: Algo insatisfecho
- 4: Indiferente
- 5: Algo satisfecho
- 6: Bastante satisfecho
- 7: Muy satisfecho

Escala Creencias Organizacionales:

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

Escala Burnout:

- 0: Nunca
- 1: Pocas veces al año
- 2: Una vez al mes o menos
- 3: Unas pocas veces al mes
- 4: Una vez a la semana
- 5: Pocas veces a la semana
- 6: Todos los días

En cuanto a los resultados generales se puede apreciar que para la parte dos del cuestionario, Satisfacción laboral, el promedio de las respuestas obtenidas se encuentra entre 5 y 6 correspondientes a algo satisfecho y bastante satisfecho respectivamente, en donde el promedio general se acerca más a la opción 5 de la tabla de valores, lo que quiere decir que en gran medida, el personal administrativo se siente en cierto grado satisfecho con su trabajo y los distintos aspectos del mismo.

Por otro lado en la parte tres del cuestionario, Creencias organizacionales, se rescata un promedio de 3,38 lo que lo sitúa entre la opción indiferente con las afirmaciones del instrumento y en la de estar de acuerdo, inclinándose un poco más hacia la primera. Es decir en general el personal administrativo se siente indiferente en cuanto a cómo es el comportamiento de las personas dentro de la institución, sin embargo más adelante se entregará un análisis más detallado que exponga de manera más específica el cuestionario.

Por último, los resultados obtenidos para el síndrome de quemarse por el trabajo, arrojan un promedio de 2,54 valor que se encuentra entre las opciones de respuesta 2 y 3, sin embargo se acerca más a la última, esto quiere decir que los encuestados indican que la frecuencia con la que sienten los enunciados en relación a su trabajo en promedio es unas pocas veces al mes.

Resultados por planta:

Directivos

En cuanto a la planta directivos, se obtuvo como muestra de esta planta a 10 personas, para las sedes de Concepción y Chillán, de los cuales, 8 corresponden a Concepción y 2 personas a Chillán. Para facilitar el análisis del instrumento aplicado se procedió a dividir por ítems el cuestionario y así observar la situación en la que se encuentran los directivos ante cada ítem, por separado:

Satisfacción Laboral aplicada a Directivos:

Este ámbito, correspondiente a la Satisfacción Laboral del personal administrativo que desempeña labores en cargos directivos, se observa un promedio de 5,77 el cual nos da a conocer que el promedio está entre las opciones 5 y 6, lo que significa que el personal se encuentra entre “algo satisfecho”, pero más tendiente al 6, el cual indica que el nivel de satisfacción, en general, de los directivos encuestados es “bastante satisfecho”.

Dado el promedio acumulado obtenido en este ítem, se puede establecer que las preguntas que tuvieron mayor influencia en este promedio fueron las que hacían referencia a la relaciones con los superiores y sobre la supervisión que estos ejercían sobre los directivos, teniendo esto un promedio de 6,3, seguidas por las preguntas que hacían referencia a la igualdad y justicia de trato y sobre la forma en la que sus superiores opinaban sobre sus labores realizadas, teniendo estas un promedio de 6,1.

En general, los trabajadores administrativos, que desempeñan cargos directivos dentro de la universidad poseen niveles altos de satisfacción laboral, puesto que, mientras mayor sea el número seleccionado, mayor es el grado de satisfacción del encuestado.

Creencias Organizacionales presentes en los Directivos:

La tercera parte del cuestionario correspondiente a las Creencias Organizacionales, el personal administrativo cuenta con cinco opciones para dar a conocer su perspectiva de esta variable enumeradas del 1 al 5, en dónde se está totalmente en desacuerdo y totalmente en acuerdo respectivamente, el 3 es el indiferente opción ni en acuerdo ni en desacuerdo.

Este instrumento fue desarrollado en dos escalas, una que muestra las creencias que identifican a la cultura del control y otra que muestra las creencias que identifican a la cultura del desarrollo. La cultura del control se caracteriza por la lógica del pensamiento racional económico, tiende a basarse en controlar el rendimiento más que potenciarlo, reducir costos más que crear nuevas ideas e incluso producir más que vender. Mientras que la cultura del desarrollo se preocupa por el desarrollo de las personas, considerando que las personas tienden a trabajar más y mejor en la medida que perciben que son tratadas en forma personalizada, y que participan en algo nuevo y especial, por lo tanto, esta creencia se basa en que la productividad de las personas incide no sólo en las variables duras sino que también en variables de tipo sociales, como el sentirse perteneciente a un grupo, el estilo de liderazgo utilizado, los sistemas de incentivos (Salazar Botello, Chiang Vega, & Núñez Partido, Creencias organizacionales. Desarrollo y validación de un instrumento, 2007).

En este caso, el promedio general de los directivos es de 3,31, el cual está entre las opciones 3 y 4, las cuales indican que el personal administrativo que desempeña cargos directivos, poseen un nivel de creencias entre el nivel indiferente o “ni en acuerdo, ni en desacuerdo” y “de acuerdo”. Dentro de este promedio, se encuentran reflejadas preguntas que poseen mayor influencia en él, como lo son las preguntas

con un nivel más alto, las cuales varían entre en 4,5 y 4,8, haciendo referencia al nivel de compromiso que desarrollen las personas al sentirse más partícipes en los procesos de cambio y a que los directivos sienten que el cambio es una oportunidad y no una amenaza. Siendo estos ítems pertenecientes a la cultura del desarrollo, lo que refleja un nivel óptimo de estas creencias.

Por otra parte, los ítems que se encuentran en un nivel más bajo, es decir, entre 1 y 2, donde los niveles son “totalmente en desacuerdo” y “desacuerdo”, se encuentran los que hacen referencia a que a las personas no se les paga para pensar dentro de la organización y a que cada persona es parte de un sistema y, por esta razón, lo mejor es el trabajo duro “sin levantar la cabeza”, perteneciendo estas opciones a la cultura del control, pudiendo interpretarse como bueno, puesto que los directivos, en este caso, no consideran que estas creencias se encuentren presentes en la organización y que poseen la libertad de aportar ideas y alcanzar los objetivos de forma conjunta con sus colaboradores.

Síndrome de quemarse por el trabajo aplicado a los Directivos:

La última parte correspondiente al Síndrome de quemarse por el trabajo cuenta con 7 opciones de respuesta las cuales van del 0 al 6 en dónde el encuestado da a conocer si las afirmaciones corresponden a nunca o todos los días respectivamente.

En este caso, el promedio general presente en los directivos es de 2,38, eso quiere decir que está entre los niveles 2 y 3, los cuales corresponden a “una vez al mes o menos” y “unas pocas veces al mes”. A grandes rasgos, esto no se puede observar de forma general puesto que como se mencionó anteriormente, este cuestionario posee tres factores que se deben considerar al momento del análisis. Por lo que, para comprender mejor estos factores se establece que, mientras que en las sub-escalas de agotamiento emocional y despersonalización, las puntuaciones más altas corresponden a altos niveles de burnout, en la sub-escala de realización personal, las bajas puntuaciones corresponden a sentimientos altos de burnout (Maslach & Jackson, 1981).

En base a lo anterior se establece que, los ítems con más incidencia en este promedio son: la sensación de poder crear con facilidad un clima agradable con las personas con las cuales me relaciono en mi trabajo, teniendo el promedio más alto del cuestionario (5,4), posicionándose entre el 5 y 6, correspondientes a pocas veces a la semana y todos los días. Perteneciendo este ítem a la sub-escala de realización personal, lo cual refleja que los encuestados de esta planta poseen un buen ambiente laboral y buena relación con sus compañeros. Otro ítem importante a considerar es el que hace referencia a sentirse vacío al terminar la jornada de trabajo, el cual posee un promedio de 0.2, el cual corresponde a las opciones “nunca” y “pocas veces en el año o menos”, lo que es un buen resultado, ya que los trabajadores se sienten realizados con sus trabajos y a gusto con su puesto.

Profesional

En la planta profesional hubo un total de 106 respuestas rescatadas al aplicar el cuestionario, de las cuales 79 corresponden a la sede Concepción y 27 a la sede Chillán.

Satisfacción Laboral aplicada a la planta Profesional:

Para la planta profesional relacionada con la satisfacción laboral, se observa que el promedio general de este primer instrumento es de 5,16, posicionándose entre los niveles 5 y 6, los cuales reflejan un nivel de satisfacción que va desde “algo satisfecho” a “bastante satisfecho”, por lo que en general el personal administrativo de la planta profesional afirma estar con un grado considerable de satisfacción producido por los distintos aspectos de su trabajo.

Cabe destacar que, dentro de todos los ítems presentes en este cuestionario que más influencia tienen en el promedio son, con un mayor nivel, los relacionados con la limpieza, higiene y salubridad en el lugar de trabajo y la satisfacción que les produce el trabajo en sí mismo, lo que indica que, para los trabajadores

administrativos, que desempeñan cargos a nivel profesional, estos son los factores más importantes o que generan más satisfacción en ellos. Por otra parte, los ítems que poseen un menos nivel de satisfacción son los relacionados con las oportunidades de promoción y la forma en la que se da la negociación en la institución sobre aspectos laborales, pero estos niveles se encuentran entre el 4 y 5, por lo que, si bien se encuentran en un nivel más bajo, no es algo tan preocupante puesto que están dentro de los niveles de “indiferente” y “algo satisfecho” en la escala, tendientes a los niveles más altos.

En general, si bien se presentan aspectos en los que el personal encuestado se encuentra con un nivel un poco bajo, la mayoría de las respuestas tienden al nivel bastante satisfecho de la escala, por lo que el nivel de satisfacción de esta planta es bueno.

Creencias organizacionales aplicadas a la planta Profesional:

Dentro de la misma planta pero ahora en relación con las creencias organizacionales, considerando solo cinco opciones para responder a las afirmaciones del cuestionario, el personal administrativo de la Universidad del Bío-Bío posee un promedio en éste cuestionario de 3,33, el cual se encuentra entre las opciones 3 y 4, las cuales corresponden a “ni en acuerdo ni en desacuerdo” y “de acuerdo”, es decir asumen estar de acuerdo en gran parte con el comportamiento de las personas en la institución.

Intrínsecamente en este promedio, se encuentran reflejadas preguntas que poseen mayor influencia en el, como lo son las preguntas con un nivel más alto, haciendo referencia al nivel de compromiso que desarrollen las personas al sentirse más partícipes en los procesos de cambio y a que las personas cambian su comportamiento si se sienten motivadas y reconocidas en su trabajo. Siendo estos ítems pertenecientes a la cultura del desarrollo, lo que refleja un nivel óptimo de estas creencias.

Por otra parte, los ítems que se encuentran en un nivel más bajo, es decir, entre 1 y 2, donde los niveles son “totalmente en desacuerdo” y “desacuerdo”, se encuentran los que hacen referencia a que a mayor cantidad de horas semanales dedicadas al trabajo es signo de éxito laboral y a que cada persona es parte de un sistema y, por esta razón, lo mejor es el trabajo duro “sin levantar la cabeza”, perteneciendo estas opciones a la cultura del control, pudiendo interpretarse como bueno, puesto que los directivos, en este caso, no consideran que estas creencias se encuentren presentes en la organización y que poseen la libertad de aportar ideas y alcanzar los objetivos de forma conjunta con sus colaboradores y que el éxito o el cumplimiento de las metas de la organización no dependen del tiempo que se encuentren en la empresa.

Síndrome de quemarse por el trabajo aplicado a la planta Profesional:

En la última parte del cuestionario, la planta profesional de Concepción y Chillán, destaca un comportamiento bastante parejo para asignar sus respuestas a las afirmaciones del instrumento, generando un promedio de 2,56, el cual se encuentra entre los niveles 2 y 3 de la escala, los cuales corresponden a “una vez al mes o menos” y “unas pocas veces al mes”, pero más tendiente hacia esta última.

En este instrumento, se pueden observar que los ítems con mayor influencia son los que hacen referencia a que pueden entender fácilmente a sus compañeros de trabajo y la sensación de crear con facilidad un clima agradable con las personas con las cuales se relacionan en el trabajo, reflejando esto que factores como el clima laboral y la relación con los compañeros no serían un problema que pudiese generar este síndrome en la planta de profesionales, ya que el promedio de este cuestionario es alto.

Por otra parte, los ítems con un menor promedio son los que hacen referencia a la sensación de tratar a algunas personas como si fueran objetos impersonales y que no les importa que les ocurra a las personas con las cuales se relacionan, lo que da a conocer que la relación con sus compañeros de trabajo, de distintas áreas, es

buena y refleja que no habría cinismo presente en esta planta, el cual es uno de los síntomas que inducen al desarrollo del burnout en las personas.

Técnico

En la planta técnica se recopilaron un total de 97 instrumentos respondidos, de los cuales 50 corresponden a colaboradores administrativos de la sede Concepción y 47 a la sede Chillán, ambos de la Universidad del Bío-Bío.

Satisfacción Laboral aplicada a la planta de Técnicos:

Para la sección correspondiente a Satisfacción Laboral de los encuestados de la planta técnica, presenta un promedio de 5,43, el cual se ubica entre las opciones 5 y 6 de la escala, lo cual refleja que en general esta planta presenta un nivel de satisfacción “algo satisfecho” y “bastante satisfecho”.

En este ítem, las afirmaciones que tienen más incidencia en el promedio anteriormente señalado, son las relacionadas con las relaciones con sus superiores, la limpieza, higiene salubridad del lugar de trabajo, las satisfacciones que les produce el trabajo en sí y el nivel de autonomía que pueden desarrollar en su trabajo, demostrando que el nivel de satisfacción en ésta planta es alto. Mientras que las afirmaciones que tienen un nivel de satisfacción menor, son las relacionadas con las oportunidades de promoción y con el salario que reciben, pero aunque éstas presenten los niveles más bajos en este ítem, eso no quiere decir que sea un mal nivel, ya que de igual forma genera satisfacción en el personal encuestado.

Creencias organizacionales aplicadas a la planta Técnica:

En cuanto a las creencias organizacionales presentes en la planta técnica, se evidencia que para cada creencia expuesta en el cuestionario existe un gran número de respuestas, sin embargo, el promedio obtenido en este ítem es de 3,40, el cual se encuentra entre los niveles 3 y 4 de la escala correspondiente a este cuestionario,

los cuales corresponden a “ni en acuerdo ni en desacuerdo” y “de acuerdo”, lo que refleja existen creencias que sí se ven reflejadas en esta planta, mientras que hay otras que no están tan presentes en los trabajadores de la planta técnica.

En éste ítem, las afirmaciones con más influencia son las que hacen referencia a que las personas cambian su comportamiento si se sienten motivadas y reconocidas en su trabajo y a que en la medida que las personas se sientan partícipes en los procesos de cambios, se sentirán más comprometidos, perteneciendo estas afirmaciones a la antes mencionada cultura del desarrollo, reflejando que el personal encuestado de esta área reconocen un alto nivel de compromiso con la organización y que es fundamental para ellos la motivación y el reconocimiento de sus logros. Por otro lado, los ítems que presentan un menor nivel son los relacionados a que cada persona es parte de un sistema y que, por esa razón, lo mejor es el trabajo duro y “sin levantar la cabeza” y la que establece que a mayor cantidad de horas semanales dedicadas al trabajo es signo de éxito laboral, demostrando así que, esta planta no está de acuerdo con el trabajo que no les permita aportar y trabajar en conjunto para el logro de objetivos y que, el éxito laboral no depende de la cantidad de horas que se le dedique al trabajo.

Es importante también recordar que como ya se mencionó en análisis anteriores de esta parte del cuestionario, la opción 3 se refiere a no estar ni acuerdo ni en desacuerdo, por lo que es una respuesta que la persona que responde se siente de cierto modo indiferente o prefiere no opinar al respecto de la afirmación entregada.

Síndrome de quemarse por el trabajo aplicado a la planta Técnica:

La planta técnica del personal administrativo de la Universidad del Bío-Bío para ambas sedes, Concepción y Chillán entrega resultados bastante favorables en esta parte del instrumento, ya que en la mayor cantidad de respuestas se asignan a la opción nunca lo que quiere decir que en general los encuestados no se sienten identificados con las afirmaciones, lo que implica bajas posibilidades de que se pueda desarrollar el síndrome de quemarse por el trabajo en esta planta.

Si observamos más detalladamente existen otras opciones con un número alto de respuestas, estas son pocas veces al año, la cual se asemeja bastante en cuanto a descripción a la opción 0 (nunca), y la otra es todos los días, sin embargo las afirmaciones asociadas a esta última las respuestas significan algo positivo para la Universidad y sus colaboradores administrativos, lo que se especifica de mejor forma en el análisis por ítems de cada una de las partes del cuestionario.

Administrativo

Dentro de la planta administrativos se obtuvieron 38 formularios respondidos en ambas sedes, Concepción y Chillán de las cuales 23 son de Concepción y 15 en Chillán

Satisfacción Laboral aplicada a Administrativos:

Para la planta de administrativos, una vez aplicado el cuestionario de satisfacción laboral, se observa que el promedio general de este primer instrumento es de 5,35, posicionándose entre los niveles 5 y 6, los cuales reflejan un nivel de satisfacción que va desde “algo satisfecho” a “bastante satisfecho”, por lo que en general el personal administrativo afirma estar con un grado considerable de satisfacción producido por los distintos aspectos de su trabajo.

Por otra parte, dentro de todos los ítems presentes en este cuestionario los que más influencia tienen en el promedio son, con un mayor nivel, los relacionados con la satisfacción que les produce el trabajo en sí mismo, lo que indica que, para los trabajadores administrativos, este es uno de los factores más importantes o que generan más satisfacción en ellos. Por otra parte, los ítems que poseen un menos nivel de satisfacción son los relacionados con las oportunidades de promoción y el salario que éstos reciben, pero estos niveles se encuentran entre el 4 y 5, por lo que, si bien se encuentran en un nivel más bajo, no es algo tan preocupante puesto

que están dentro de los niveles de “indiferente” y “algo satisfecho” en la escala, tendientes a los niveles más altos.

Creencias organizacionales aplicadas a la planta de Administrativos:

En el ámbito de las creencias organizacionales aplicadas a esta planta, se observa un promedio de 3,45, el cual se encuentra entre los niveles 3 y 4, los cuales dan a conocer que el nivel de creencias de esta planta se encuentra entre “ni en acuerdo ni en desacuerdo”, es decir, en una posición indiferente y “de acuerdo”. Esto refleja que las creencias que se reflejan en el instrumento no se ajustan al cien por ciento con las presentes en la institución.

En base a lo anterior, se observa de una forma más específica algunas afirmaciones presentes en el instrumento aplicado y que tienen una mayor o menor incidencia en los resultados como lo son: en un mayor grado, las que hacen referencia a las relacionadas con la medida en la que se sienten partícipes en los procesos de cambio, se sentirán más comprometidos y con que las personas cambian su comportamiento si se sienten motivadas y reconocidas en su trabajo; las cuales se encuentran en los niveles de “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”, demostrando así que, dentro de esta planta estas creencias tienen una mayor influencia. Por otra parte, aquellas que tienen una menos puntuación son las que hacen referencia a que cada persona es parte de un sistema, por esta razón, lo mejor es el trabajo duro “sin levantar la cabeza” y que a mayor cantidad de horas semanales dedicadas al trabajo es signo de éxito laboral, encontrándose estas en los niveles de “totalmente en desacuerdo” y “en desacuerdo”, reflejando que estas creencias no forman parte de esta planta, puesto que como se mencionaba anteriormente, el personal encuestado se siente más comprometido con la institución.

Síndrome de quemarse por el trabajo aplicado a la planta de Administrativos:

Al analizar los datos obtenidos al aplicar este instrumento a la planta de administrativos se obtiene un promedio de 2,49, el cual se encuentra entre los

rangos de 2 y 3, los cuales dan a conocer que los aspectos señalados en el cuestionario se desarrollan en la institución entre una vez al mes o menos y unas pocas veces al mes.

Más específicamente, se observan afirmaciones que poseen un mayor nivel, las cuales son aquellas relacionadas con la sensación de poder crear con facilidad un clima agradable con las personas con las cuales se relacionan en el trabajo y la sensación de valorización del trabajador después de haber trabajado directamente con sus compañeros de trabajo, ubicándose dentro de los niveles más altos de la escala y haciendo referencia a la dimensión de realización personal correspondiente al instrumento. Por otra parte, se encuentran las que fueron evaluadas con un nivel más bajo por parte de los encuestados, las cuales son las relacionadas con la sensación de estar tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales y la sensación de que realmente no les importa lo que le ocurra a las personas con las cuales se relaciona en el trabajo, perteneciendo estas a la dimensión de depersonalización, la cual a menor puntaje es mejor, por lo tanto en este caso es un buen nivel ya que tiene un puntaje bajo.

Todo lo anterior da a conocer que en la planta de administrativos no se presentan aspectos que puedan generar o desarrollar burnout dentro del personal encuestado.

Auxiliar

Del total de los formularios aplicados, 37 de ellas fueron respondidas por personal administrativo correspondiente a la planta auxiliar, 18 en la sede Chillán y 19 en la sede Concepción.

Satisfacción Laboral aplicada a la planta de Auxiliares:

Una vez aplicado el cuestionario de satisfacción laboral en la planta de auxiliares, se obtiene un promedio de respuestas de 5,34, el cual, al encontrarse entre los niveles de 5 y 6, da a conocer un nivel de satisfacción “algo satisfecho” y “bastante

satisfecho”, reflejando que el nivel general de satisfacción de la planta de auxiliares es alto, debido al promedio obtenido.

Analizando detenidamente los datos, se observa que hay afirmaciones del cuestionario que tienen un nivel de influencia mayor o menor dentro del promedio establecido anteriormente. Las afirmaciones más relevantes o con un mayor puntaje de evaluación son las asociadas a la proximidad y frecuencia con que son supervisados, la cual posee un puntaje que tiende a bastante satisfecho, lo que implica que en esta planta, la satisfacción con la supervisión es alta. Otra afirmación con una puntuación tendiente a bastante satisfecho es la que hace referencia a la satisfacción intrínseca del trabajo, destacándose aquí la correspondiente a los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar, reflejando que, en cuanto a cumplimiento de metas, el personal de esta planta se encuentra en un nivel alto de satisfacción.

Por otra parte, se encuentran las afirmaciones con un menor puntaje asignado. Dentro de estas se encuentran las asociadas a la dimensión de satisfacción con las prestaciones recibidas, las cuales con las que hacen referencia a el salario que reciben y a las oportunidades de promoción, las cuales tiene un promedio de puntaje entre el 4 y 5, pero más tendiente al 5, lo que quiere decir que ese encuentran algo satisfechos con estas afirmaciones. Otra afirmación con un puntaje bajo es la que hace referencia a la temperatura del lugar de trabajo de los auxiliares, la cual también presenta un promedio de satisfacción algo satisfecho.

En base a lo mencionado anteriormente, cabe destacar que si bien las afirmaciones señaladas son las que poseen un menor puntaje, estas no se pueden considerar como un signo de insatisfacción laboral, a rasgos generales, puesto que se encuentran en el lado positivo de la escala, en donde hay algún nivel de satisfacción.

Creencias Organizacionales aplicadas a la planta de Auxiliares:

En esta sección del cuestionario aplicado, se obtuvo un puntaje promedio de 3,5, el cual se encuentra entre las opciones 3 y 4 de la escala del instrumento, lo cual nos

indica a grandes rasgos que la planta de auxiliares está entre las opciones de “ni en acuerdo ni en desacuerdo” y “de acuerdo” con las afirmaciones correspondientes a la creencias organizacionales.

Más específicamente podemos observar que las afirmaciones con un mayor puntaje se encuentran dentro de la dimensión de cultura del desarrollo, en donde se observan con los puntajes más altos las relacionadas a que en la medida en que las personas se sientan partícipes en los procesos de cambios, se sentirán más comprometidas, y a que la educación y respeto es esencial para promover compromisos al interior de la organización. Los puntajes obtenidos se encuentran entre los niveles 4 y 5 de la escala, los cuales hacen referencia con estar “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”, demostrando así que estas culturas se encuentran presentes en un alto nivel para la planta de auxiliares.

Por otra parte, las afirmaciones que presentan puntajes más bajos están presentes dentro de la dimensión de cultura del control, en donde las peores evaluadas son las que hacen referencia a que cada persona es una parte de un sistema, por esta razón, lo mejor es el trabajo duro “sin levantar la cabeza” y que el interés por las personas al interior de la institución genera más gastos que beneficios; estas afirmaciones se encuentran en los niveles más bajos de la tabla, es decir, “en desacuerdo” y “ni en acuerdo ni en desacuerdo”, demostrando que estas características de cultura organizacional no se encuentra presente en la planta de auxiliares de la Universidad del Bío-Bío.

Síndrome de quemarse por el trabajo aplicado a la planta de Auxiliares:

Los resultados obtenidos en este instrumento nos arrojan un promedio de 2,48, el cual nos indica que, a nivel general, en esta planta no poseen indicios de desarrollar burnout debido a que la mayoría de las respuestas se encuentran entre las opciones de una vez al mes o menos y unas pocas veces al mes.

Salud

Satisfacción laboral aplicada a la planta de Salud:

Los resultados obtenidos tras la aplicación del cuestionario de satisfacción laboral en la planta de salud, se obtiene un promedio de 5,18, el cual se encuentra entre las opciones 5 y 6 de la escala del instrumento, las cuales hacen referencia a un nivel de satisfacción entre “algo satisfecho” a “bastante satisfecho”, lo cual indica que en esta planta el nivel de satisfacción de sus miembros es alto.

Analizando más profundamente los datos obtenidos, se observa que dentro de los puntajes que se les asignó por parte del personal encuestado, hay afirmaciones con mayor y menor puntuación, las cuales nos dan a conocer, a grandes rasgos, qué aspectos son más y menos influyentes en la satisfacción de esta planta. Dentro de las afirmaciones con una mayor puntuación se encuentran las que hacen referencia a la limpieza, higiene y salubridad del lugar de trabajo y a la iluminación, siendo evaluadas entre los niveles “bastante satisfecho” y “muy satisfecho”, es decir, evaluadas con los niveles más altos de la escala, lo cual es bastante lógico, debido a la función de esta planta, puesto que al desarrollar labores relacionadas con la salud, los aspectos anteriormente señalados son de fundamental importancia para poder desempeñar sus funciones y que, sean evaluadas con un alto nivel da a conocer que la universidad cuenta con el ambiente físico apto para esta planta y que estos se encuentran muy satisfechos con ello.

Por otra parte, los ítems con menor nivel son los asociados a la proximidad y frecuencia con que son evaluados y a la forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales, posicionándose entre los niveles “indiferente” y “algo satisfecho” de la escala, indicando que presentan un nivel de satisfacción con la supervisión un poco baja, dado que poseen, en general, una baja puntuación en estos aspectos.

Creencias Organizacionales aplicadas a la planta de Salud:

En este instrumento, relacionado con las creencias organizacionales, y aplicado a la planta de salud de la Universidad del Bío-Bío, se obtuvo un promedio general de 3,31, el cual nos indica que las afirmaciones establecidas en este cuestionario se encuentran entre los niveles de “ni en acuerdo ni en desacuerdo” y “de acuerdo” de la escala.

Lo que nos da a conocer que, dadas las afirmaciones establecidas en el cuestionario aplicado a los funcionarios administrativos, éstos consideran que muchas de ellas, especialmente las negativas no son consideradas como parte de las creencias desarrolladas dentro de esta planta, puesto que se observa una mayor identificación con las creencias orientadas a trabajo en equipo y buena relación con los directivos.

Frecuencia Satisfacción Laboral

Tabla 9: Frecuencia de respuestas para instrumento satisfacción laboral.

Afirmaciones	1	2	3	4	5	6	7	Total
Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	0%	2%	3%	3%	18%	43%	31%	100%
Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	0%	2%	4%	9%	22%	42%	21%	100%
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	1%	2%	6%	1%	16%	40%	34%	100%
La proximidad y frecuencia con que es supervisado	1%	3%	6%	9%	16%	41%	25%	100%
El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y <u>leves laborales</u>	1%	3%	5%	9%	22%	34%	26%	100%
Su grado de satisfacción general con la institución	1%	3%	3%	6%	27%	39%	20%	100%
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le <u>gustan</u>	1%	4%	6%	7%	20%	40%	22%	100%
La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	2%	1%	7%	8%	18%	37%	27%	100%
La supervisión que ejercen sobre usted	2%	3%	5%	5%	16%	42%	27%	100%
El apoyo que recibe de sus supervisores	2%	4%	7%	6%	22%	30%	30%	100%
Las oportunidades de formación que le ofrece la institución	2%	5%	9%	6%	23%	27%	27%	100%
Las relaciones personales con sus superiores	2%	3%	3%	5%	18%	34%	34%	100%
La iluminación de su lugar de trabajo	2%	4%	6%	3%	16%	32%	35%	100%
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizara las cosas en que <u>usted destaca</u>	3%	2%	5%	4%	22%	43%	20%	100%
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	3%	3%	10%	4%	17%	33%	30%	100%
La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su <u>trabajo</u>	3%	3%	6%	7%	22%	33%	26%	100%
Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la <u>institución</u>	3%	5%	9%	10%	23%	32%	18%	100%
Su participación en las decisiones de su departamento o sección	4%	2%	10%	14%	22%	26%	20%	100%
la "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución	4%	6%	10%	8%	21%	30%	21%	100%
La ventilación de su lugar de trabajo	6%	9%	9%	5%	18%	29%	25%	100%
El salario que usted recibe	6%	6%	15%	6%	36%	26%	4%	100%
La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos <u>laborales</u>	7%	4%	12%	10%	23%	32%	11%	100%
La temperatura de lugar de trabajo	8%	9%	10%	5%	23%	24%	22%	100%
Las oportunidades de promoción que tiene	9%	12%	15%	10%	24%	20%	10%	100%

FUENTE: Elaboración propia

En cuanto a la satisfacción laboral considerando la totalidad de las respuestas se puede observar que la mayor cantidad de porcentaje obtenido, se encuentran en las opciones 5, 6 y 7 del cuestionario, lo que indica que la mayoría de los encuestados se encuentran algo satisfecho, bastante satisfecho o muy satisfecho.

Por otro lado la diferencia es bastante relevante al comparar los resultados entre opciones contrarias, ya que dentro de la escala, la selección de la opción muy

insatisfecha es mucho menor que la opción muy satisfecha, lo que indica que un porcentaje pequeño pero igualmente considerable se encuentra en cierto grado insatisfecho.

Las afirmaciones con mayor porcentaje de dentro de la opción 7 son, las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo, la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo (la mayor también dentro de la opción 6), las relaciones personales con sus superiores y la iluminación de su lugar de trabajo todas con más del 30% del total de las respuestas para cada una de las afirmaciones.

Dentro de las afirmaciones donde el personal administrativo se encuentra con un mayor grado de insatisfacción es en la forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales y las oportunidades de promoción que tiene.

En cuanto al salario que reciben existe un alto porcentaje que está satisfecho pero también un porcentaje considerable que no lo está, sin embargo predomina el grado de satisfacción con un 36%.

Satisfacción laboral por dimensiones.

Tabla 10: Resumen dimensiones para instrumento satisfacción laboral

Satisfacción Laboral	Promedio	Varianza	Moda	Desv estandar
Satisfacción con la supervisión	5,5	0,12	6	0,11
Satisfacción con el ambiente físico	5,4	0,54	6	0,23
Satisfacción con las prestaciones recibidas	4,9	0,23	6	0,15
Satisfacción intrínseca del trabajo	5,6	0,08	6	0,11
Satisfacción con la participación	5,2	0,01	6	0,03

FUENTE: Elaboración propia

Como cada una de las partes del cuestionario, la parte II se divide en 5 dimensiones estos son: satisfacción con la supervisión, con el medio ambiente físico, con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y por último con la participación.

En cuanto al promedio (tabla 10) los cinco ítems se encuentran bastante similares, sin embargo el de los dos primeros es mayor que los otros tres, es decir los colaboradores administrativos se encuentran bastante satisfechos con la supervisión presente en la universidad y con la satisfacción intrínseca del trabajo.

Satisfacción con la supervisión

Dentro de la primera dimensión, satisfacción con la supervisión, la afirmación con mayor promedio se asocia a las relaciones con sus superiores con un 5,7 de promedio en donde la opción que más se repite por los encuestados es la 7 de estar muy satisfecho. El promedio de respuesta menor lo encontramos en la “igualdad y justicia” de trato que recibe de su institución con un total de 5,1, pese a que es el promedio más bajo dentro de las seis afirmaciones de esta dimensión sigue siendo un puntaje favorable el cual indica que el personal administrativo se siente satisfecho. Las otras afirmaciones siguen estando entre la opción 5 y 6 pero más cercanas al 6, o sea bastante favorable.

Satisfacción con el ambiente físico

En la segunda dimensión, la cual indica la satisfacción con el ambiente físico, el promedio de las opciones del total de respuestas son todos mayores a 5 excepto en la afirmación de la temperatura de su lugar de trabajo en donde el promedio es 4,8 el cual tiende a acercarse a 5, caso similar ocurre en la ventilación de su lugar de trabajo, en donde el promedio es 5. En la afirmación que se obtuvo el mayor promedio es en la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo llegando a 5,8 bastante cercano a 6, lo que indica que se encuentran bastante satisfechos con esto. Características como la iluminación, entorno físico y espacio del que disponen también son evaluadas de manera positiva superando el 5 como promedio tendiente a un total de 6.

Satisfacción con las prestaciones recibidas

En el caso de la tercera dimensión, la satisfacción con las prestaciones recibidas, la afirmación del grado en que la institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales es la evaluada con el promedio más alto alcanzando un 5,5 en donde la respuesta más frecuente por el personal administrativo fue estar bastante satisfecho. En las afirmaciones donde se encuentran promedios más bajos es en el salario que recibe y las oportunidades de promoción que tiene con 4,5 y 4,3 de promedio para cada una respectivamente, sin embargo para ambas la respuesta más elegida es el 5 la que indica que el personal administrativo se encuentra satisfecho.

Satisfacción intrínseca del trabajo

Para la dimensión de satisfacción intrínseca del trabajo, todos los promedios de las afirmaciones tienden a acercarse a la opción 6 de estar bastante satisfecho, sin embargo la afirmación con promedio más alto es la satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo alcanzando un 5,9. En general las cuatro afirmaciones que pertenecen a esta dimensión las respuestas escogidas en mayor cantidad son de la opción de estar bastante satisfecho, lo que indica algo favorable para la institución como tal para su personal administrativo.

Satisfacción con la participación

Por último, la dimensión de satisfacción con la participación, las afirmaciones de su participación en las decisiones de su departamento o sección y su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la institución, ambas tienen un promedio de respuesta de 5,1 cercano a sentirse satisfecho con las afirmaciones expuestas, es en la capacidad para decidir autónomamente aspecto relativos a su trabajo donde hay un mayor promedio el cual llega a 5,5 tendiente a ser bastante

satisfecho. En general para cada una de las afirmaciones de esta dimensión la respuesta más escogida por los colaboradores es la de sentirse bastante satisfecho.

Se rescata que la respuesta que más se obtuvo en la totalidad de las dimensiones es el 6, es decir en general los encuestados se encuentran bastantes satisfechos en el ámbito laboral. Además cabe destacar que la desviación estándar es bastante baja por lo que la diferencia entre una y otra respuesta no es altamente significativa.

Frecuencia Creencias Organizacionales

Tabla 11: Frecuencia de respuestas para instrumento creencias organizacionales.

Afirmaciones	1	2	3	4	5	Total
En la medida que las personas se sientan partícipes en los procesos de cambios, se sentirán más comprometidas	0%	1%	8%	35%	56%	100%
Las personas están dispuestas a trabajar en los nuevos desafíos del entorno y de la institución	0%	4%	25%	51%	20%	100%
Educación y respeto es esencial para promover compromisos al interior de la institución	0%	1%	9%	40%	49%	100%
Las personas cambian su comportamiento cuando el cambio está de acuerdo con lo que creen, piensan y sienten	0%	4%	12%	58%	25%	100%
Las personas cambian su comportamiento si sienten que trabajan en un ambiente agradable, desafiante y justo	1%	2%	8%	45%	45%	100%
Las instituciones deben contar con profesionales preparados intelectual y emocionalmente	1%	2%	9%	44%	44%	100%
Cada cargo debe estar detalladamente descrito para facilitar el control	1%	5%	15%	44%	35%	100%
Las personas cambian su comportamiento si sienten que esto es una oportunidad de desarrollo para todos	1%	6%	22%	50%	21%	100%
La personas en la institución son el factor clave para que ocurran los cambios	1%	3%	7%	41%	48%	100%
Las personas cambian su comportamiento si se sienten motivadas y reconocidas en su trabajo	1%	3%	8%	37%	51%	100%
Debe existir una autoridad dentro de la jerarquía institucional que coordine el cumplimiento de las tareas	1%	4%	13%	49%	32%	100%
La personas tienden a trabajar más y mejor cuando perciben que son tratadas de forma personalizada	1%	5%	17%	51%	26%	100%
Las personas se motivan básicamente por incentivos económicos	1%	11%	24%	42%	21%	100%
La formación y preparación de las personas son imprescindibles para que las cosas funcionen	1%	2%	6%	44%	46%	100%
La satisfacción de necesidades sociales y la realización de sí mismo lleva a la persona a cumplir los objetivos de la institución	1%	3%	12%	45%	38%	100%
Cuando las personas son tratadas como responsables, autónomas y creativas es probable que acaben siéndolo	1%	4%	18%	48%	29%	100%
El cambio es una oportunidad, no una amenaza	2%	1%	10%	42%	46%	100%
Las personas cambian su comportamiento si son recompensadas	2%	7%	22%	45%	24%	100%
Si es necesario, las personas están dispuestas a modificar su comportamiento en beneficio de la institución	2%	8%	33%	41%	16%	100%
Las personas se comprometen cuando su trabajo les hace sentido y pueden materializar sus objetivos individuales	2%	8%	19%	48%	23%	100%
Potenciar la capacidad intelectual de las personas es relevante para la institución	3%	5%	14%	41%	37%	100%
Ser educado(a) en la institución garantiza el buen funcionamiento social en el trabajo	4%	11%	21%	43%	21%	100%
El ingenio y la creatividad es una característica de las personas de la institución	4%	14%	38%	31%	13%	100%

Las personas cambian su comportamiento si son sancionadas	4%	12%	28%	41%	14%	100%
Los problemas y/o errores evidenciados a cualquier nivel deben ser analizados abiertamente	5%	13%	21%	44%	17%	100%
Las personas buscan constantemente asumir más responsabilidades en la institución	5%	29%	41%	21%	4%	100%
Las personas deben dirigirse y controlarse a sí mismos en pos de los objetivos institucionales	7%	12%	29%	41%	12%	100%
Se debe evitar que los sentimientos de las personas interfieran en los intereses de la institución	7%	16%	22%	34%	22%	100%
Es peligroso evidenciar errores y exponerlos en voz alta	10%	20%	20%	32%	18%	100%
Para las personas es más importante preocuparse del cumplimiento de las normas y procedimientos que de los resultados asociados a estos	11%	26%	36%	24%	3%	100%
Las personas persiguen su propio beneficio a expensas de los beneficios de los demás	13%	22%	31%	22%	11%	100%
La jefatura es aquella que aspira a hacerse innecesaria porque ha hecho crecer a las personas a su alrededor	14%	20%	30%	24%	12%	100%
La responsabilidad al interior de la institución es del individuo y no del equipo	14%	25%	26%	22%	13%	100%
Las relaciones de trabajo entre los miembros de la institución deben ser impersonales y regidas por criterios formales	14%	28%	30%	21%	7%	100%
Los recursos de capital son más valiosos que los recursos humanos	20%	23%	28%	22%	8%	100%
Las personas, en la medida de lo posible, siempre evitan el trabajo	21%	38%	25%	12%	4%	100%
El empleo es una carrera que ha de desarrollarse de acuerdo a un sistema basado en la antigüedad	22%	25%	32%	13%	9%	100%
Las personas son incapaces de autocontrolarse y ser disciplinados al interior de la institución	22%	36%	25%	14%	3%	100%
La mayor parte de las personas tienen que ser dirigidas, controladas y obligadas a trabajar para cumplir los objetivos de la institución	23%	31%	27%	15%	4%	100%
Expresar las ideas o puntos de vista es más importante que escuchar a los demás	24%	36%	23%	13%	5%	100%
El trabajo en equipo es difícil y consume demasiado tiempo	24%	32%	25%	16%	3%	100%
Cuando se detecta un error hay que buscar al responsable para sancionarlo	27%	33%	26%	11%	3%	100%
El interés por las personas al interior de la institución genera más gastos que beneficios	33%	34%	17%	10%	6%	100%
A las personas no se les paga para pensar al interior de la institución	34%	23%	26%	14%	4%	100%
Cada persona es una parte de un sistema, por esta razón, lo mejor es el trabajo duro "sin levantar la cabeza"	37%	38%	15%	7%	3%	100%
Mayor cantidad de horas semanales dedicadas al trabajo es signo de éxito laboral	39%	35%	13%	8%	5%	100%

FUENTE: Elaboración propia

De manera general en la tercera parte del cuestionario, correspondiente a las creencias organizacionales percibidas por el personal administrativo de la Universidad del Bío-Bío, según tabla 11 se puede apreciar que en la primera mitad de las afirmaciones expuestas en la tabla de frecuencia de las creencias organizacionales, las respuestas tienden a ser en su gran mayoría cercanas a las opciones 4 y 5 referidas a estar “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” con el enunciado expuesto en la afirmación, sin embargo en la otra mitad ocurre todo lo contrario, posicionándose las respuestas en las opciones “en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo”, exceptuando algunas afirmaciones en las que los porcentaje se reparten más uniformemente o se inclinan a la opción indiferente.

Dentro de las afirmaciones con mayor cantidad de respuestas hacia las opciones de estar de acuerdo y totalmente de acuerdo se encuentran, en la medida que las personas se sientan partícipes en los procesos de cambios, se sentirán más comprometidas, las personas cambian su comportamiento si se sienten motivadas y reconocidas en su trabajo y las personas tienden a trabajar más y mejor cuando perciben que son tratadas de forma personalizada, con un 56% y 51% para las otras dos respectivamente del total de las respuestas obtenidas para cada afirmación.

Caso contrario en donde la mayoría de las respuestas se enfocan al otro lado de las opciones con estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con afirmaciones como, mayor cantidad de horas semanales dedicadas al trabajo es signo de éxito laboral, cada persona es una parte de un sistema, por esta razón, lo mejor es el trabajo duro "sin levantar la cabeza", las personas, en la medida de lo posible, siempre evitan el trabajo, entre otras, para las cuales se tienen promedios de más del 50% entre ambas opciones de respuesta.

Creencias Organizacionales Ítems

Tabla 12: Resumen dimensiones para instrumento creencias organizacionales

Creencia organizacional	Promedio	Varianza	Moda	Desv estandar
Cultura del control	2,8	0	2	0,11
Cultura del desarrollo	3,9	0	4	0,13

FUENTE: Elaboración propia

La parte creencias organizacionales se divide en dos dimensiones estas son la cultura de control y la cultura del desarrollo.

Cultura de control

En cuanto a la primera cultura el promedio de la totalidad de las respuestas obtenidas por el personal administrativo se encuentra entre las opciones de estar en desacuerdo y la opción indiferente ni en acuerdo ni en desacuerdo, sin embargo tiende a la opción tres con un 2,8 promedio. Lo que quiere decir que los encuestados en general en esta dimensión son indiferentes a las afirmaciones expuestas, o sea no están ni en acuerdo ni en desacuerdo.

Sin embargo hay excepciones tales como, debe existir una autoridad dentro de la jerarquía institucional que coordine el cumplimiento de las autoridades, se debe evitar que los sentimientos de las personas interfieran en los intereses de la institución, cada cargo debe estar detalladamente descrito para facilitar el control, las personas se motivan básicamente por incentivos económicos, las cuales el promedio de respuesta que se observa es tendiente a ser 4, es decir las personas dentro de la institución que fueron encuestadas opinaron estar de acuerdo con las afirmaciones expuestas.

Por otro lado las afirmaciones con respuestas más bajas son: cada persona es parte de un sistema, por esta razón, lo mejor es el trabajo duro "sin levantar la cabeza", mayor cantidad de horas semanales dedicadas al trabajo es signo de éxito laboral y el interés por las personas al interior de la institución generan más gastos que

beneficios. Es para estas afirmaciones donde los encuestados optan por elegir en mayor cantidad la opción de estar “en desacuerdo” a lo expuesto en la afirmación. Siendo los promedios para las primeras dos afirmaciones de este cuestionario de 2,0 y la última corresponde a un 2,2.

Cultura del desarrollo

En el caso de la segunda dimensión correspondiente a la cultura del desarrollo, el promedio general de todas las afirmaciones correspondientes a esta es de 3,9 lo que indica que el personal administrativo de la institución se inclina a estar de acuerdo con las afirmaciones expuestas en el instrumento.

Cabe destacar que dentro de esta dimensión hay afirmaciones muy cercanas a la opción de no estar de acuerdo ni en desacuerdo estas son: la jefatura es aquella que aspira a hacerse innecesaria, porque ha hecho crecer a las personas a su alrededor y las personas buscan constantemente asumir más responsabilidades en la institución, con un promedio de 3,0 y 2,9 respectivamente. Por otro lado, la afirmación con el promedio más alto es, en la medida que las personas se sientan partícipes en los procesos de cambios, se sentirán más comprometidas con un 4,5 en la cual la respuesta que fue elegida en mayor cantidad es la de estar totalmente de acuerdo.

En general las demás afirmaciones todas tienden a un promedio 4 o cercano a él, el cual quiere decir que el personal administrativo de la Universidad del Bío-Bío en esta dimensión se encuentra de acuerdo con las afirmaciones establecidas.

Frecuencia Síndrome de quemarse por el trabajo

Tabla 13: Frecuencia de respuestas para instrumento síndrome de quemarse por el trabajo.

Afirmaciones	0	1	2	3	4	5	6	Total
Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas con las cuales me relaciono en mi trabajo	2%	3%	6%	10%	8%	18%	54%	100%
Siento que puedo entender fácilmente a las personas en mi trabajo	3%	4%	7%	13%	9%	18%	47%	100%
Me siento con mucha energía en mi trabajo	4%	5%	9%	12%	6%	22%	41%	100%
Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas en mi trabajo	5%	9%	7%	11%	8%	20%	40%	100%
Me siento valorado después de haber trabajado directamente con las personas con las cuales me relaciono en mi trabajo	5%	8%	7%	9%	9%	22%	40%	100%
Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	6%	8%	9%	10%	9%	14%	45%	100%
Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	6%	8%	7%	8%	12%	19%	40%	100%
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	11%	32%	10%	19%	8%	15%	5%	100%
Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	13%	19%	12%	14%	9%	14%	20%	100%
Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	17%	14%	13%	14%	8%	14%	20%	100%
Cuando me levanto por la mañana y me enfreno a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a)	27%	27%	13%	15%	6%	7%	5%	100%
Siento que mi trabajo me está desgastando	33%	26%	10%	12%	5%	8%	5%	100%
Siento que me he hecho más duro con las personas	37%	21%	12%	11%	8%	5%	6%	100%
Me siento frustrado en mi trabajo	40%	25%	9%	10%	4%	8%	5%	100%
Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	43%	23%	9%	11%	4%	7%	3%	100%
Siento que trabajar todo el día con personas me cansa	47%	23%	12%	7%	5%	4%	2%	100%
Siento que trabajar en contacto directo con las personas me cansa	47%	22%	10%	9%	5%	4%	2%	100%
Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	47%	23%	8%	6%	7%	4%	4%	100%
Me parece que las personas con las cuales me relaciono en mi trabajo me culpan de alguno de sus problemas	54%	19%	4%	10%	7%	4%	3%	100%
Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	57%	21%	5%	4%	3%	7%	3%	100%
Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas con las cuales me relaciono en mi trabajo	62%	14%	8%	8%	3%	3%	3%	100%
Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	70%	9%	5%	9%	2%	4%	1%	100%

FUENTE: Elaboración propia

La última parte del instrumento correspondiente al síndrome de quemarse por el trabajo señala la frecuencia con que el encuestado siente los enunciados en relación a su trabajo, cuenta con una escala del 0 al 6, nunca a todos los días respectivamente. Los promedios más altos relacionados a la frecuencia de las respuestas obtenidas se destacan en las opciones 0, 6 y 1 ordenados de mayor a menor, cuando nunca, todos los días y pocas veces al año son las opciones escogidas respectivamente por el personal administrativo de la Universidad.

Notablemente la primera opción es la más relevante dentro de las tres, lo que en la generalidad de esta parte del instrumento es bastante favorable.

Burnout Ítems

Tabla 14: Resumen dimensiones para instrumento Burnout.

Burnout	Promedio	Varianza	Moda	Desv estandar
Agotamiento emocional	1,7	0,38	0	0,16
Despersonalización	1,2	0,22	0	0,14
Realización personal	4,3	0,32	6	0,16

FUENTE: Elaboración propia

Las dimensiones en las cuales se divide el síndrome de quemarse por el trabajo son tres, agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Agotamiento emocional

En la primera dimensión se observa un promedio entre en 1 y 2 pero más cercano a la opción 2, correspondientes a las opciones “pocas veces al año o menos” y “una vez al mes o menos”. Las afirmaciones con mayor promedio de esta dimensión son: me siento emocionalmente agotado y siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo, con 2,5 y 3,0 respectivamente, es decir los trabajadores administrativos de la Universidad sienten unas pocas veces al mes en promedio las afirmaciones expuestas anteriormente.

Por otro lado los niveles más bajos en cuanto a promedio de opción de respuesta se pueden apreciar en las afirmaciones 2, 6 y 16, cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío, siento que trabajar todo el día con personas me cansa, siento que trabajar en contacto directo con las personas me cansa, respectivamente, con un promedio de 1,1 para la primera y 1,2 para las otras dos. O sea en estas afirmaciones los encuestados indican sentir pocas veces al año o menos estas afirmaciones, lo cual es bastante positivo. Las demás afirmaciones de esta dimensión tienden a acercarse más a la opción de “una vez al mes o menos”.

Cabe destacar que la mayoría o la opción más elegida para esta dimensión por los encuestados es la opción nunca, lo que indica que el agotamiento emocional que presentan los trabajadores administrativos en la institución es bajo.

Despersonalización

Para la segunda dimensión de despersonalización, el promedio de las opciones de respuestas se encuentra entre las opciones 1 y 2 pero se acerca más a la opción 1 de pocas veces al año o menos, la afirmación que más destaca en cuanto a su promedio es, “siento que me he hecho más duro con las personas”, con un 1,7 asociada a una vez al mes o menos, en general las otras cuatro afirmaciones son cercanas a la opción 1, por lo que la frecuencia que sienten estos enunciados en relación a su trabajo es de pocas veces al año o menos, lo que es bastante favorable e indica un nivel bajo de despersonalización.

Realización personal

Por último, la dimensión de realización personal con un promedio de 4,3 en las opciones escogidas por los encuestados de la institución se acerca a la opción de una vez a la semana, es en los enunciados 4 y 17, siento que puedo entender fácilmente a las personas en mi trabajo y siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas con las cuales me relaciono en mi trabajo, donde los trabajadores administrativos en promedio se obtuvo un 4,6 y 4,9 ambos enunciados se acercan a la opción 5 de pocas veces a la semana. Además destaca el enunciado “siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada” el cual es el promedio de opciones de respuesta más bajo dentro de esta dimensión con un 3,1, es decir la frecuencia con la que los trabajadores administrativos de la Universidad sienten o perciben este enunciado es de unas pocas veces al mes. Los demás enunciados de esta dimensión tienen un promedio cercano a 4, indicando que la frecuencia es de una vez a la semana.

De manera general para la primera y segunda dimensión (agotamiento emocional y despersonalización) la opción más seleccionada corresponde a “nunca”, sin embargo en la tercera dimensión (realización personal) la mayor cantidad de respuestas escogidas se inclinan hacia la opción de “todos los días”, en donde esta diferencia de selección, se asocia al sentido de las afirmaciones en la tercera dimensión, las cuales hacen referencia a factores positivos en el trabajo, mientras que en las dos primeras, se describen factores negativos que se puedan presentar en las actividades desarrolladas por los administrativos.

Tabla 15: Interpretación niveles de Burnout.

Promedio	Dimensión	Bajo	Medio	Alto
16	Agotamiento emocional	X		
6	Despersonalización	X		
34	Realización personal	X		

FUENTE: Elaboración propia

Para la interpretación de resultados generales se realizó una suma de las respuestas de cada uno de los encuestados por cada dimensión o ítem para luego obtener el promedio respectivo el cual es calificado en cada nivel.

La primera dimensión, la cual hace referencia a las sensaciones de sobreesfuerzo físico y hastío emocional que se producen como consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener entre ellos, así como con los clientes o en este caso con los estudiantes o pares, dado el promedio de la suma de cada uno de los encuestados para los enunciados correspondientes a esta dimensión se obtuvo un total igual a 16, en el caso de esta dimensión se encuentra entre 0 y 18 por lo que el nivel se califica como bajo.

La segunda dimensión, despersonalización, supondría el desarrollo de actitudes y respuestas sónicas hacia las personas a quienes en este caso el personal administrativo presta su servicio. En el caso de este estudio el promedio de las respuestas para cada persona encuestada en los enunciados de esta dimensión se obtuvo un promedio igual a 6, por lo que se califica como bajo ya que se encuentra entre 0 y 10.

Por último, reducida realización personal, esta dimensión conlleva a la pérdida de confianza en la realización personal y la presencia de un negativo autoconcepto como resultado, muchas veces inadvertido, de las situaciones ingratas (Maslach & Jackson, 1981). Dado el resultado del promedio de esta dimensión igual a 34, los trabajadores administrativos se encuentran un nivel bajo ya que es mayor a 32.

Según los resultados obtenidos para cada dimensión, todos calzan en niveles bajos de Burnout (Síndrome de quemarse por el trabajo), lo que indica que los colaboradores administrativos de la Universidad del Bío-Bío no presentan signos del síndrome.

Correlación

De las cuatro hipótesis que se plantearon en el capítulo de metodología, se logró estimar que todas ellas se cumplen. En primer lugar existe una correlación lineal negativa entre las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización con todas las dimensiones de satisfacción laboral, al 95% de nivel de confianza.

Luego se aprecia que existe una correlación lineal positiva entre las dimensiones de satisfacción laboral con la dimensión del síndrome de quemarse por el trabajo de realización personal, al 95% de confianza.

Además existe una correlación lineal positiva entre el síndrome de quemarse por el trabajo y la dimensión de cultura de control, al 95% de confianza.

Y por último existe una correlación lineal positiva entre la dimensión de cultura del desarrollo con el síndrome de quemarse por el trabajo, al 95% de confianza.

A continuación en las tablas 16 y 17 se puede ver de manera más detallada las correlaciones de las variables satisfacción laboral, creencias organizacionales y síndrome de quemarse por el trabajo y cada una de sus dimensiones.

Tabla 16: Estadísticos descriptivos

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desviación estándar	N
Burnout agotamiento Emocional	15,63	11,005	291
Burnout despersonalización	6,00	6,078	291
Burnout realización personal	34,20	9,919	291
Satisfacción con la supervisión	5,52	1,267	291
Satisfacción con el ambiente físico	5,37	1,323	291
Satisfacción con las prestaciones recibidas	4,90	1,281	291
Satisfacción intrínseca del trabajo	5,64	1,096	291
Satisfacción con la participación	5,22	1,427	291
Cultura del Control	2,79	,583	291
Cultura del Desarrollo	3,89	,405	291

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 17: Correlación

	Correlación	Burnout Agotamiento Emocional	Burnout Despersonalización	Burnout Realización Personal	Satisfacción con la supervisión	Satisfacción con el ambiente físico	Satisfacción con las prestaciones recibidas	Satisfacción intrínseca del trabajo	Satisfacción con la participación	Cultura del Control	Cultura del Desarrollo
Burnout Agotamiento Emocional	1										
Burnout Despersonalización	,672**	,000	1								
Burnout Realización Personal	,672**	,000	-,362**	1							
Satisfacción con la supervisión	,672**	,000	-,351**	-,323**	1						
Satisfacción con el ambiente físico	,672**	,000	-,351**	-,323**	-,148**	1					
Satisfacción con las prestaciones recibidas	,672**	,000	-,351**	-,323**	-,148**	-,198**	1				
Satisfacción intrínseca del trabajo	,672**	,000	-,351**	-,323**	-,148**	-,198**	-,394**	1			
Satisfacción con la participación	,672**	,000	-,351**	-,323**	-,148**	-,198**	-,394**	-,681**	1		
Cultura del Control	,342**	,000	-,207**	-,083	-,030	-,063	-,003	-,061	1		
Cultura del Desarrollo	,601	,746	-,262**	-,101	-,157**	-,103	-,136**	-,116*	-,024	1	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).
 * La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

FUENTE: Elaboración propia

CAPITULO V: CONCLUSIONES

5.1 Conclusiones Generales

En esta investigación se definió como objetivo general el analizar la prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo en los administrativos de la Universidad del Bío-Bío y su relación con el nivel de satisfacción laboral y creencias organizacionales predominantes.

Para llevar a cabo esta investigación se realizó una revisión preliminar del estado del arte de las variables a estudiar y aquellas relevantes con el estudio, concentrando como marco de investigación la cultura organizacional, la cual se ve influenciada por los valores, normas, historias, símbolos, rituales, entre otros. Siendo fundamental dentro de esto los principios organizacionales existentes a lo largo de la historia y como estos van construyendo cultura dentro de las organizaciones.

A su vez, se efectuó una revisión de las creencias organizacionales, del síndrome de quemarse por el trabajo y de la satisfacción laboral, temas que constituyen las variables a estudiar en este trabajo y las cuales serán analizadas a partir de los instrumentos aplicados a los administrativos de la Universidad del Bío-Bío.

Es importante destacar que la cultura organizacional se puede definir como la forma acostumbrada o tradicional de pensar y hacer las cosas, compartidas en mayor o menor medida por los miembros de la organización. Esta, determina la funcionabilidad; se refleja en las estrategias, estructuras y sistemas establecidos a lo largo de años de funcionamiento, identificándose con los sistemas dinámicos. Los valores son generados por la cultura de la organización, por lo que pueden modificarse, como efecto del aprendizaje continuo de sus miembros, por lo que son exigibles y tomados en cuenta para la evaluación y el desarrollo de dicho personal constituyendo el comportamiento motor de la organización. La Cultura Organizacional y sus valores desempeñan un papel incuestionable en las organizaciones ante los fenómenos de supervivencia, adaptación, transformación y

crecimiento, pues facilita la toma de decisiones, la motivación, cooperación y el compromiso.

Finalmente, se brindaron aspectos generales vinculados a la metodología a utilizar en el trabajo, determinación del tamaño muestral e instrumentos a utilizar. Para, en último lugar, realizar un análisis de los resultados obtenidos.

5.2 Conclusiones Específicas por objetivo

El primer objetivo establecido para la elaboración de este informe fue identificar las creencias organizacionales presentes en los funcionarios administrativos de la Universidad del Bío-Bío, para lo cual se obtuvo que, las creencias con más influencia en el personal encuestado fueron las que hacen referencia a que las personas cambian su comportamiento si se sienten motivadas y reconocidas en su trabajo, ya que en la medida que las personas se sientan partícipes en los procesos de cambios, se sentirán más comprometidos, perteneciendo estas afirmaciones a la cultura del desarrollo. Reflejando que el personal administrativo reconoce un alto nivel de compromiso con la organización y que es fundamental para ellos la motivación y el reconocimiento de sus logros, además de dar a conocer lo importante que es para ellos el ser reconocidos por la labor que desempeñan.

En cuanto al segundo objetivo establecido, con el cual se pretendió demostrar el nivel de satisfacción laboral, se puede establecer que el nivel de satisfacción general de los trabajadores administrativos, estos se encuentran “bastante satisfechos”, nivel que se ve reflejado en las afirmaciones con más relevancia dentro de este cuestionario, las cuales son las que hacen referencia a las relaciones con los superiores y sobre la supervisión que estos ejercen y las relacionadas con la igualdad y justicia de trato y sobre la forma en la que sus superiores opinaban sobre sus labores realizadas. Al observar las afirmaciones se puede concluir que el buen nivel de satisfacción laboral que presentan los administrativos de la institución, se debe principalmente a las buenas relaciones con sus superiores y al buen trato dentro de la organización.

Otro objetivo establecido al comienzo de esta investigación fue determinar el nivel de prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT), de lo cual se puede concluir que el nivel de este síndrome en la organización es bajo, lo cual indica que la frecuencia de las afirmaciones se llevan a cabo muy pocas veces al mes.

Por otra parte, se estableció como último objetivo relacionar la prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo con el nivel de satisfacción laboral de los administrativos y sus creencias organizacionales; en donde se puede establecer que, a mayor nivel de satisfacción laboral y mayor acuerdo con las creencias organizacionales establecidas, implican un bajo nivel de síndrome de quemarse por el trabajo. Situación que se refleja en el estudio realizado en la Universidad del Bío-Bío en donde el personal administrativo señala sus respuestas al cuestionario donde se encuentra bastante satisfecho en su trabajo, en cuanto a las creencias organizacionales las respuestas obtenidas para ambas culturas, del desarrollo y de control indica que el personal administrativo concuerda con lo establecido, cabe destacar que se inclinan un poco más hacia la cultura del desarrollo. Luego el resultado de la última parte del cuestionario indica que los encuestados tienen un bajo nivel de burnout presente en la institución; reflejando también una baja posibilidad de que se desarrolle este síndrome en los administrativos de la Universidad del Bío-Bío, lo que concuerda con lo establecido.

Finalmente, es importante destacar que, si bien las relaciones entre compañeros y directivos de la organización son buenas, no se debe olvidar que uno de los factores que puede producir burnout es la hiper-dedicación por parte del trabajador, por lo tanto, se debe enfatizar la constante preocupación por la realización personal de los administrativos de la Universidad del Bío-Bío, para que éstos puedan tener un ambiente laboral y personal de acuerdo a sus expectativas y se reduzcan aún más las posibilidades de que se desarrolle este síndrome dentro de la institución.

Bibliografía

Alhama, R. (2004). *Nuevas formas organizativas*. Cuba: Instituto de Estudios e Investigaciones del Trabajo del Ministerio del Trabajo y Seguridad Social.

Araujo, M. C., & Leal Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Centro de investigación de ciencias administrativas y gerenciales*, 132-147.

Atalaya Pisco, M. C. (1999). Satisfacción Laboral y Productividad. *Revista de Psicología*. *Revista de psicología*, (5).

Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. *Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson.

Boada, J., & Tous, J. (1993). Escalas de satisfacción laboral: una perspectiva dimensional. *Revista de psicología Universitas Tarraconensis*, 151-166.

Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., Huerta Rivera, P. C., & Núñez Partido, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas) desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 66-85.

Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., Martín Rodrigo, M. J., & Núñez Partido, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los trabajadores*, 5-16.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw-Hill .

Consuelo Bravo, C., Sarmentero-Bron, I., Gómez Figueroa, O., & Falcón, O. (2018). Procedimiento para el estudio del comportamiento organizacional. *Ingeniería industrial*, 92-100.

- Dario, R. (2008). *GESTION ORGANIZACIONAL: ELEMENTOS PARA SU ESTUDIO*. Santiago: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Dilts, R. (2004). *Coaching. Herramientas para el cambio*. España: Urano.
- Dilts, R., Hallbom, T., & Smith, S. (1998). *PNL: Identificación y cambio de creencias*. España: Urano.
- Dilts, R., Hallbom, T., & Smith, S. (1998). *PNL: Identificación y cambio de creencias*. España: Urano.
- Dilts, R., Hallmob, T., & Smith. (s.f.).
- García Sánchez, S., & Dolan, S. (1997). *La dirección por valores*. Madrid: McGraw-Hill.
- Gil-Monte, P. (2006). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid, España: Pirámide.
- Gil-Monte, P., & Peiro Silla, J. M. (2014). *Desgaste psíquico en el trabajo: El síndrome de quemarse*. España: Síntesis.
- Gil-Monte, P., Nuñez Román, E., & Selva Santoyo, Y. (2006). Relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y síntomas cardiovasculares: un estudio en técnicos de prevención de riesgos laborales. *Revista Interamericana de Psicología*, 227-232.
- González, N. (2008). Prevalencia del estrés en la satisfacción laboral de los docentes universitarios. *Electrónica de humanidades, educación y comunicación social*, 69-89.
- Hall, R. (1996). *Organizaciones, estructuras, procesos y resultados*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Hernández Sampieri, R., Frnández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Katz, D., & Kahn, R. (1997). *Psicología Social de las Organizaciones*. México: Trillas.

- Monosalvas, C., Monosalvas, L., & Quintero, J. (2015). el clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación . *ADMINISTER*, 5-15.
- Monsalvas Vaca, C. A., Monsalvas Vaca, L. O., & Nieves Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, 5-15.
- Montero Chacón, D. (1998). Los factores de la cultura organizacional y su relación en la satisfacción de los médicos y los pacientes en la consulta externa. *Revista de ciencias administrativas y financieras de la seguridad social*, 506-510.
- Morelos Gómez, J., & Fontalvo Herrera, T. (2014). Análisis de los factores determinantes de la cultura organizacional en el ambiente empresarial. *Entramado*, 96-105.
- Noer, D. (1997). *El cambio en las organizaciones. El cambio para la transformación de las personas y de las empresas*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- O'Connor, J., & Seymour, J. (1993). *Introducción a la PNL* . Barcelona: Urano.
- Palmar, R., & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la alcaldía del Municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 159-188.
- Payeras, J., & Ronco, E. (2002). *El directivo, el cambio y los equipos de alto rendimiento. Un enfoque revolucionario para incrementar los resultados*. Madrid : Prentice Hall.
- Peiró Silla, J., & Prieto Alonso, F. (1999). *Tratato de Psicología del Trabajo. Vol 1: La actividad laboral en su contexto*. España: Síntesis.
- Quiceno, J. M., & Vinaccia Alpi, S. (2007). Burnout:"síndomre de quemarse por el trabajo (SQT)". *Acta colombiana de psicología*, 117-125.

- Quiceno, J. M., & Vinaccia, S. (2007). Brunout: "Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta colombiana de psicología*, 117-125.
- Raineri, A. (1998). Creencias y cambio organizacional en los sectores público y privado. *Estudios Públicos*, 201-229.
- Ratto Dattoli, A., García Perez, R., Silva, M. I., & González, M. (2015). El síndrome de quemarse por el trabajo y factores psicosociales en docentes de primaria de la ciudad de Montevideo. *Ciencias Psicológicas*, 273-281.
- Reineri, A. (1998). Creencias y cambio organizacional en los sectores público y privado. *Estudios Públicos*, 201-229.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Education.
- Rodriguez, D. (2008). *GESTION ORGANIZACIONAL: ELEMENTOS PARA SU ESTUDIO*. Santiago: Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Rosales Estrada, E. M., Gómez Díaz, M. R., & Holguín García, F. J. (2013). *Análisis situacional de la Satisfacción laboral del personal en una institución de educación superior del estado de México*. Estado de México: Universidad del Valle de Atemajac.
- Rosales, E., Gómez, M., & Holguín, F. (2013). *Análisis situacional de la satisfacción laboral del personal en una institución de educación superior del estado de México*. Universidad del valle de Atemajac .
- Salazar Botello, C. M., Chiang Vega, M. M., & Núñez Partido, A. (2007). Creencias organizacionales. Desarrollo y validación de un instrumento. *ICADE*, 75-92.
- Salazar Estrada, J. G., Guerrero Pupo, J. C., Machado Rodríguez, Y. B., & Cañedo Andalia, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales de la productividad laboral. . *ACIMED*, 67-75.
- Salazar, C., Chiang, M., & Núñez, A. (2007). Creencias organizacionales. Desarrollo y validación de un instrumento. *ICADE* , 75-92.

- Salvador Hernández, Y. (06 de Abril de 2009). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis:
<https://www.gestiopolis.com>
- Ugarte Urbano, Z. Z. (2017). *Clima y desempeño laboral en la unidad de gestión educativa local n° 14 Oyón-2016*. Perú: Escuela de postgrado Universidad César Vallejo .
- Valle-Cabrera, R. (2003). *La gestión estratégica de los recursos humanos*. España: Pearson Educación.
- Vallejo Alarcón, Á. (2012). Percepción en relación a la cultura acumulada producto de la cultura organizacional y cultura de calidad y tecnologica. El caso de la CFE. *Revista Observatorio Calasanz*, 316-325.
- Vivanco, M. (2005). *Muestreo Estadístico Diseño y Aplicaciones* . Santiago de Chile: Editorial Universitaria.
- Zambrano Campoverde, J., Ramón Pineda, M. Á., & Espinoza-Freire, E. (2017). Estudio sobre el clima organizacional en docentes de la Univercidad Técnica de Machala. . *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*. , 163-172.