



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CHIMBORAZO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN, VINCULACIÓN Y
POSGRADO

DIRECCIÓN DE POSGRADO

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE:
MAGISTER EN SEGURIDAD INDUSTRIAL: MENCIÓN
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

TEMA:

EVALUAR EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL SINDICATO
DE CHOFERES PROFESIONALES DE BOLÍVAR “UNIÓN Y
PROGRESO”.

AUTORA:

ING. VERÓNICA FERNANDA GARCÍA REMACHE.

TUTOR:

ING. MARCELO VINICIO ÁLVAREZ CORTES, Mgs.

RIOBAMBA-ECUADOR

2024

Certificación del Tutor

Certifico que el presente trabajo de titulación denominado: EVALUAR EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE BOLÍVAR “UNIÓN Y PROGRESO”, ha sido orientado y revisado con el asesoramiento permanente de mi persona en calidad de Tutor. Así mismo, refrendo que dicho trabajo de titulación ha sido revisado por la herramienta anti plagio institucional; por lo que certifico que se encuentra apto para su presentación y defensa respectiva. Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Riobamba, 07 de noviembre 2024



Mgs. Marcelo Vinicio Álvarez Cortes

TUTOR

Declaración de Autoría y Cesión De Derechos

Yo, **VERONICA FERNANDA GARCIA REMACHE**, con número de identificación **0202185849**, declaro y acepto ser responsable de las ideas y resultados realizados en el presente proyecto de titulación denominado: **EVALUAR EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE BOLÍVAR “UNIÓN Y PROGRESO”** previo a la obtención del grado de magister en Seguridad Industrial, mención Prevención de Riesgos Laborales.

- Declaro que proyecto de investigación pertenece al patrimonio de la Universidad Nacional de Chimborazo de conformidad con lo establecido en el art. 20 literal j) de la Ley Orgánica de Educación Superior LOES.
- Autorizo a la Universidad Nacional de Chimborazo que pueda hacer uso del referido proyecto de investigación y a difundirlo como estime conveniente; respetando los derechos de autor.

Riobamba 04, de noviembre de 2024



Firmado electrónicamente por:
**VERONICA FERNANDA
GARCIA REMACHE**

Ing. Verónica Fernanda García Remache

C.I 0202185849



Dirección de
Posgrado
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN,
VINCULACIÓN Y POSGRADO



Riobamba, 06 de octubre de 2024

ACTA DE SUPERACIÓN DE OBSERVACIONES

En calidad de miembro del Tribunal designado por la Comisión de Posgrado, CERTIFICO que una vez revisado el Proyecto de Investigación y/o desarrollo denominado “**EVALUAR EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE BOLÍVAR “UNIÓN Y PROGRESO”**”, dentro de la línea de investigación de **Ingeniería, Industria y Producción**, presentado por el maestrante **García Remache Verónica Fernanda**, portadora de la **CI. 0202185849** del programa de Maestría en Seguridad Industrial Mención Prevención de Riesgos Laborales, cumple al 100% con los parámetros establecidos por la Dirección de Posgrado de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Es todo lo que podemos certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
MARCELO VINICIO
ÁLVAREZ CORTES

Ing. Marcelo Vinicio
Álvarez Cortes, Mgs.
TUTOR



Campus La Dolorosa
Av. Eloy Alfaro y 10 de Agosto
Teléfono (593-3) 373-0880, ext. 2002
Riobamba - Ecuador

Unach.edu.ec
en movimiento



Dirección de
Posgrado
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN,
VINCULACIÓN Y POSGRADO



Riobamba, 28 de octubre de 2024

ACTA DE SUPERACIÓN DE OBSERVACIONES

En calidad de miembro del Tribunal designado por la Comisión de Posgrado, CERTIFICO que una vez revisado el Proyecto de Investigación y/o desarrollo denominado **“EVALUAR EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE BOLÍVAR “UNIÓN Y PROGRESO”**, dentro de la línea de investigación de (Ingeniería, industria y construcción), **presentado por el maestrante: García Remache Verónica Fernanda** portador de la CI. 0202185849, del programa de **MAESTRÍA EN SEGURIDAD INDUSTRIAL: MENCIÓN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**, cumple al 100% con los parámetros establecidos por la Dirección de Posgrado de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Es todo lo que podemos certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



Firma de electronegociante por:
MIGUEL ÁNGEL
ENRIQUEZ ESTRELLA

Miguel Ángel Enríquez Estrella

MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Campus La Dolorosa
Av. Eloy Alfaro y 10 de Agosto
Teléfono (593-3) 373-0880, ext. 2002
Riobamba - Ecuador

Unach.edu.ec
en movimiento

Agradecimiento

Quiero expresar mi agradecimiento de este proyecto en primer lugar a Dios, por brindarme toda la sabiduría al guiarme en este largo camino para poder alcanzar una meta más en mi vida profesional. A la Universidad Nacional de Chimborazo por brindarme la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos en esta área. A mi tutor Ing. Marcelo Álvarez Mgs, quien ha sido mi guía y ha fortalecido mis conocimientos en este proceso. Al secretario general del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso” Sr. Mario Sánchez y a cada uno de sus trabajadores del área administrativa por brindarme la apertura para elaborar el presente proyecto de investigación. Finalmente agradezco a mi familia, por su apoyo, cariño y comprensión incondicional.

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación se lo dedico en primer lugar a Dios, por haber encaminado cada una de mis aspiraciones. A las personas más importantes en mi vida mi hijo Taylor Lara García y mi esposo Xavier Lara quienes han sido mi principal motivación para seguirme superando profesionalmente.

De igual manera dedico este logro a la persona quien desde mi niñez me brindó su apoyo incondicional, mi hermano Víctor Manuel Remache, quien no está presente físicamente, pero sé que el guía cada uno de mis proyectos de vida.

Índice general

Certificación del Tutor	ii
Declaración de Autoría y Cesión De Derechos.....	iii
Acta de Superación de Observaciones	iv
Agradecimiento	vi
Dedicatoria	vii
Índice general	viii
Índice de tablas.....	xi
Índice de Figuras.....	xiv
Resumen.....	xvii
Abstract.....	xviii
Introducción	1
Capítulo 1 Generalidades	3
1.1 Planteamiento del problema.....	3
1.2 Justificación	4
1.3 Objetivos:	4
1.3.1 Objetivo General	5
1.3.2 Objetivos Específicos	5
1.4 Descripción de la empresa y Puestos de trabajo:	5
Capítulo 2 Estado de artes y practica	8
2.1 Antecedentes Investigativos	8
2.2 Fundamentación Legal:	10
2.2.1 Constitución de la Republica del Ecuador	10
2.2.2 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo	11
2.2.3 Código de Trabajo	11
2.2.4 Decreto Ejecutivo 255	11
2.2.5 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo	11
2.3 Fundamentación Teórica	11
2.3.1 Evaluación de Riesgos.....	11

2.3.2 Riesgos Laborales.....	12
2.3.3 Factor Psicosocial.....	12
2.3.4 Satisfacción Laboral	12
2.3.5 Seguridad y Salud en el Trabajo.....	13
2.3.6 Síndrome de Burnout.....	13
2.3.7 Síntomas del Síndrome de Burnout	13
2.3.8 Escala Maslach Burnout Inventory (MBI).....	14
2.3.9 Cuestionario S20/23	15
Capítulo 3 Diseño metodológico	17
3.1 Enfoque de la Investigación	17
3.2 Diseño de la Investigación.....	17
3.3 Tipo de Investigación	17
3.4 Nivel de Investigación.....	18
3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	18
3.6 Técnicas para el Procesamiento e Interpretación de Datos	18
3.7 Población y Muestra.....	19
3.7.1 Población.....	19
3.7.2 Tamaño de la Muestra	19
3.8 Hipótesis	19
3.9 Variables	19
3.10 Operacionalización de Variables	20
Capítulo 4 Análisis y Discusión de los Resultados	22
4.1 Análisis Descriptivo de los Resultados.....	22
4.2 Discusión de los resultados	28
4.2.1 Datos Demográficos	28
4.2.2 Aplicación de la encuesta de MASLACH INVENTORY al Personal Administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”.	33
4.2.3 Aplicación del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 al Personal Administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso” ..	60
4.3 Comprobación de la Hipótesis:.....	76

4.4 Discusión de los Resultados:	76
Capítulo 5 Marco Propositivo	81
5.1 Planificación de la Actividad Preventiva	81
5.2 Ubicación	81
5.3 Beneficiarios	81
5.4 Manual de prevención del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral	81
Conclusiones	95
Recomendaciones	97
Referencias Bibliográficas	98
Apéndice	102
Apéndice A. Matriz IPER (Identificación de Peligros y la Evaluación de Riesgos)	102
Apéndice B. Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)	105
Apéndice C. Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23	107
Apéndice D. Implementación de Encuestas	110

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Puestos de Trabajo</i>	5
Tabla 2 <i>Rangos de medida de escala</i>	14
Tabla 3 <i>Cálculo de puntuaciones</i>	15
Tabla 4 <i>Valores de referencia</i>	15
Tabla 5 <i>Variable Dependiente</i>	20
Tabla 6 <i>Variable Independiente</i>	21
Tabla 7 <i>Maslach Burnout Inventory</i>	24
Tabla 8 <i>Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23</i>	26
Tabla 7 <i>Género del personal Administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar.</i>	28
Tabla 8 <i>Edad del personal Administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar.</i>	29
Tabla 9 <i>Estado Civil del Personal Administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar.</i>	30
Tabla 10 <i>Horas de trabajo a la semana del Personal Administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar.</i>	31
Tabla 11 <i>Tipo de Contrato del personal Administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar.</i>	32
Tabla 12 <i>Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo</i>	33
Tabla 13 <i>Me siento cansado al final de la jornada de trabajo</i>	34
Tabla 14 <i>Cuando me levanto por la mañana y me enfrentó a otra jornada de trabajo me siento fatigado</i>	35
Tabla 15 <i>Siento que puedo entender fácilmente a mis usuarios</i>	36

Tabla 16 <i>Creo que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales.</i>	37
Tabla 17 <i>Siento que trabajar todo el día con la gente me agota.</i>	38
Tabla 18 <i>Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis usuarios</i>	39
Tabla 19 <i>Siento que mi trabajo me quema o me está desgastando</i>	40
Tabla 20 <i>Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis usuarios.</i>	41
Tabla 21 <i>Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión administrativa.</i>	42
Tabla 22 <i>Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.</i>	43
Tabla 23 <i>Me siento con mucha energía en mi trabajo.</i>	44
Tabla 24 <i>Me siento frustrado/a en mi trabajo.</i>	45
Tabla 25 <i>Siento que trabajo demasiado.</i>	46
Tabla 26 <i>No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis usuarios.</i>	47
Tabla 27 <i>Trabajar directamente con usuarios difíciles me produce estrés.</i>	48
Tabla 28 <i>Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis usuarios.</i> 49	
Tabla 29 <i>Me siento motivado después de trabajar en contacto con usuarios.</i>	50
Tabla 30 <i>Creo que consigo muchas cosas valiosas con este trabajo.</i>	51
Tabla 31 <i>Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.</i>	52
Tabla 32 <i>En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.</i>	53
Tabla 33 <i>Creo que mis usuarios/as me culpan de algunos de sus problemas.</i>	54
Tabla 34 <i>Síndrome de Burnout</i>	55
Tabla 35 <i>Cansancio Emocional</i>	56
Tabla 36 <i>Despersonalización</i>	57
Tabla 37 <i>Realización Personal</i>	58

Tabla 38 <i>Correlación entre el género y el Síndrome de Burnout</i>	59
Tabla 40 <i>Factores de riesgo que influyen en el padecimiento del burnout</i>	86
Tabla 41 <i>Signos de Peligro del Burnout</i>	86
Tabla 42 <i>Medidas de Reducción del Burnout</i>	88
Tabla 43 <i>Gestión del estrés</i>	88
Tabla 44 <i>Relajación de Grupos Musculares</i>	89
Tabla 45 <i>Medidas para mejorar la satisfacción laboral</i>	93

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Pirámide de Kelsen</i>	10
Figura 2 <i>Género del personal Administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar.</i>	28
Figura 3 <i>Edad del personal Administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar.</i>	29
Figura 4 <i>Estado Civil del personal Administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar.</i>	30
Figura 5 <i>Horas de trabajo a la semana del Personal Administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar.</i>	31
Figura 6 <i>Tipo de Contrato del personal Administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar.</i>	32
Figura 7 <i>Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo</i>	33
Figura 8 <i>Me siento cansado al final de la jornada de trabajo</i>	34
Figura 9 <i>Cuando me levanto por la mañana y me enfrentó a otra jornada de trabajo me siento fatigado.</i>	35
Figura 10 <i>Siento que puedo entender fácilmente a mis usuarios.</i>	36
Figura 11 <i>Creo que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales.</i>	37
Figura 12 <i>Siento que trabajar todo el día con la gente me agota.</i>	38
Figura 13 <i>Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis usuarios</i>	39
Figura 14 <i>Siento que mi trabajo me quema o me está desgastando</i>	40
Figura 15 <i>Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis usuarios.</i>	41

Figura 16 <i>Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión administrativa.</i>	42
Figura 17 <i>Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.</i>	43
Figura 18 <i>Me siento con mucha energía en mi trabajo.</i>	44
Figura 19 <i>Me siento frustrado/a en mi trabajo.</i>	45
Figura 20 <i>Siento que trabajo demasiado.</i>	46
Figura 21 <i>No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis usuarios.</i> ...	47
Figura 22 <i>Trabajar directamente con usuarios difíciles me produce estrés.</i>	48
Figura 23 <i>Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis usuarios.</i>	49
Figura 24 <i>Me siento motivado después de trabajar en contacto con usuarios.</i>	50
Figura 25 <i>Creo que consigo muchas cosas valiosas con este trabajo.</i>	51
Figura 26 <i>Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.</i>	52
Figura 27 <i>En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.</i>	53
Figura 28 <i>Creo que mis usuarios/as me culpan de algunos de sus problemas.</i>	54
Figura 29 <i>Síndrome de Burnout</i>	55
Figura 30 <i>Cansancio Emocional</i>	56
Figura 31 <i>Despersonalización</i>	57
Figura 32 <i>Realización Personal</i>	58
Figura 33 <i>Correlación entre el género y el Síndrome de Burnout</i>	59
Figura 34 <i>Nivel de estudio</i>	60
Figura 35 <i>Antigüedad Laboral</i>	60
Figura 36 <i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.</i>	61
Figura 37 <i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</i>	61

Figura 38 <i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.</i>	62
.....	62
Figura 39 <i>El salario que usted recibe.</i>	63
Figura 40 <i>El tipo de contrato laboral que tiene.</i>	64
Figura 41 <i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	64
Figura 42 <i>El entorno físico y el espacio de que se dispone en su lugar de trabajo.</i>	65
Figura 43 <i>La iluminación de su trabajo.</i>	66
Figura 44 <i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i>	66
Figura 45 <i>La temperatura de su lugar de trabajo.</i>	67
Figura 46 <i>Las oportunidades de formación académica que le ofrece su institución.</i>	68
Figura 47 <i>Las oportunidades de crecimiento profesional que le ofrece su institución.</i>	68
Figura 48 <i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	69
Figura 49 <i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	70
Figura 50 <i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	70
Figura 51 <i>La igualdad y justicia de trato que recibe de sus superiores.</i>	71
Figura 52 <i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	72
Figura 53 <i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</i>	72
.....	72
Figura 54 <i>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</i>	73
Figura 55 <i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la institución.</i>	74
Figura 56 <i>El grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	74
Figura 57 <i>La forma en que se da la negociación en su institución sobre los beneficios del trabajador entre estos aspectos: utilidades, horas suplementarias y vacaciones.</i>	75

Resumen

El Síndrome de Burnout establece un conjunto de sintomatología clínica como resultado de la exposición a un nivel de estrés crónico, el mismo que puede desencadenar otros tipos de trastornos neuropsiquiátricos como la depresión, la bipolaridad, y trastornos disociativos etc. El objetivo de la presente investigación fue analizar el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo del Sindicato de Choferes profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”. Estudio con enfoque cuantitativo de origen no experimental, descriptivo, y de campo. Al ser un grupo pequeño se trabajó con toda la población de estudio, él mismo que estuvo conformado por el personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”. En los análisis sociodemográficos de los colaboradores se mostró un promedio de edad superior a 50 años con un porcentaje del 46%; se contó con la colaboración de 13 profesionales del área administrativa, que desempeñan sus actividades en el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar, en este estudio prevaleció el género femenino con un total de 7 mujeres, la mayor parte de los trabajadores son casados, desempeñan sus actividades más de 40 horas a la semana; y más de la mitad de los trabajadores poseen el tercer nivel de preparación. En relación al nivel de Burnout, se observó que la mayoría del personal administrativo presenta niveles medios y altos del síndrome. La aplicación del cuestionario S20/23 revela una insatisfacción significativa entre los trabajadores respecto a diversos factores: Un 31% refirió está insatisfecho con el salario, y un 76% con el cumplimiento de disposiciones y leyes laborales. Asimismo, el 76% de los trabajadores expresa insatisfacción con beneficios como utilidades, horas extra y vacaciones. En cuanto a las recompensas motivadoras, el 31% del personal indico estar insatisfecho con el tipo de contrato actual. Además, el 46% mostro insatisfacción con el espacio físico disponible para el trabajo. Finalmente, el 60% de los trabajadores indico se siente insatisfecho con su capacidad para tomar decisiones autónomas en aspectos laborales.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, satisfacción laboral, personal administrativo, cuestionario, intervención.

Abstract

Burnout Syndrome establishes a set of clinical symptoms resulting from exposure to chronic stress, which can trigger other types of neuropsychiatric disorders such as depression, bipolar disorder, and dissociative disorders, among others. The aim of this research was to analyze Burnout Syndrome and Job Satisfaction among the Administrative Staff of the "Unión y Progreso" Professional Drivers' Union of Bolívar. This study has a quantitative, non-experimental, descriptive, and field-based approach. Due to the small group size, the entire study population was included, comprising the administrative staff of the "Unión y Progreso" Professional Drivers' Union of Bolívar. Sociodemographic analyses showed an average age over 50 years, with 46% of the population. The study involved 13 administrative professionals from the union, with a predominance of women (7 in total). Most workers are married, work over 40 hours a week, and more than half have a tertiary level of education. Regarding the level of Burnout, it was observed that the majority of the administrative staff presents medium to high levels of the syndrome. The application of the S20/23 questionnaire reveals significant dissatisfaction among workers concerning various factors. 31% are dissatisfied with their salary, and 76% with compliance with labor laws and regulations. Additionally, 76% express dissatisfaction with benefits such as bonuses, overtime, and vacations. Concerning motivational rewards, 31% are dissatisfied with their current contract type. Furthermore, 46% show dissatisfaction with the physical workspace available. Finally, 60% of the workers feel dissatisfied with their ability to make autonomous decisions in work-related aspects.

Keywords: Burnout syndrome, job satisfaction, administrative staff, questionnaire, intervention.



KERLY YESENIA
CABEZAS LLERENA

Reviewed by:

Mgs. Kerly Cabezas
ENGLISH PROFESSOR
I.D. 0604042382

Introducción

Los factores psicosociales en el ámbito laboral se refieren a las interacciones entre el trabajo, su entorno, la satisfacción en su área laboral y las condiciones de su organización, por una parte, y las capacidades del trabajador, sus dificultades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y prácticas, puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (Parrales, Chilán, & Macias, 2024).

En el entorno empresarial, es frecuente encontrar empleados que padecen diversas enfermedades, entre las cuales destaca el síndrome de burnout. Según la definición clásica de Maslach (1997), el burnout es un trastorno psicológico caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y una disminución de la sensación de logro personal. Este síndrome puede afectar a cualquier persona y está relacionado con problemas derivados del estrés. Cuando se menciona que un profesional está "quemado", se refiere a una situación en la que ha excedido sus límites laborales, familiares o sociales, resultando en agotamiento y una reducción de su capacidad para responder de manera adaptativa (Lovo, 2021).

El síndrome de Burnout fue oficializado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2019 y entró en vigor desde el año 2022 a partir de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE) en su decimoprimer edición, como un factor de riesgo laboral que puede afectar la calidad de vida de los trabajadores, afectando su bienestar psicológico e incluso poniendo en peligro sus vidas y se encuentra presente en el onceavo (OMS, 2019).

Para Barral y Albán,(2021), se conoce que el síndrome de burnout está vinculado con el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores; además se lo considera como un factor que puede desencadenar trastornos neuropsiquiátricos como: bipolaridad, depresión, trastornos disociativos.

Según Alburqueque y Ubillus (2021); la calidad de vida laboral del personal, está relacionada con el equilibrio que existe entre las demandas internas y externas y los recursos para poder compensarlas, así como con la ausencia del síndrome de burnout. Es así que, es preciso que las compañías tengan políticas de mitigación de los riesgos psicosociales y del mejoramiento de la calidad de vida y la salud en el trabajo para sus trabajadores.

Frecuentemente las personas más vulnerables a sufrir el síndrome de Burnout son aquellos profesionales que interactúan con otras personas de una manera más perdurable y extensa (interacciones humanas, trabajador-cliente); por lo antes mencionado es de gran importancia evaluar el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal administrativo porque de esta manera podemos prevenir la aparición de ciertos trastornos antes descritos (Morales, 2021).

Se ejecutó el presente trabajo de investigación enfocado a evaluar el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal administrativo del sindicato de choferes profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”.

Para la identificación de los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo se generó el cuestionario Maslach Burnout Inventory elaborada por Gil-Monte (1994) y Gil-Monte y Peiró (1997) que mide la frecuencia y la intensidad del burnout en los trabajadores; además se evaluó el nivel de satisfacción laboral del personal utilizando el cuestionario S20-23 que nos permite evaluar el clima laboral para perfeccionar el ambiente en el trabajo. Por ello, el objetivo del estudio se centró en evaluar el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo del Sindicato de Choferes profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”.

La investigación se compone de capítulos que presentan una secuencia metodológica desde la formulación del problema hasta la identificación de la metodología utilizada en este estudio. El capítulo uno conformado por el planteamiento del problema, el capítulo dos por los antecedentes investigativos, capítulo tres contiene la metodología aplicada, el capítulo cuatro análisis y discusión de resultados y finalmente el capítulo cinco presenta las conclusiones y sugerencias de la investigación.

Capítulo 1

Generalidades

1.1 Planteamiento del problema

La creciente relevancia de los factores psicosociales en la salud laboral ha promovido el análisis exhaustivo de la interacción entre dichos factores y el bienestar de los trabajadores. En este contexto, el síndrome de burnout y la insatisfacción laboral han emergido como problemas críticos dentro de las organizaciones, afectando la salud mental y física de los empleados. Según León (2022), la exposición prolongada a factores psicosociales adversos, tales como la falta de apoyo, los conflictos de rol y el incumplimiento de expectativas, genera una tensión mental que incrementa el riesgo de padecer diversas enfermedades, tanto físicas como psicológicas. Esta tensión, cuando no es abordada de manera adecuada, puede desembocar en deserción laboral, conflictos interpersonales y, en casos extremos, abandono voluntario de la organización.

El burnout para Armijos, et al. (2022); es definido como un trastorno psicológico que se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y una disminución de la realización personal, se ha relacionado estrechamente con la insatisfacción laboral. A medida que se amplía la brecha entre las expectativas del trabajador y la realidad de su entorno laboral, aumenta la posibilidad de aparición de este síndrome. La situación en el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso” no es ajena a esta problemática, ya que la carga laboral y los posibles factores de presión podrían estar contribuyendo al desarrollo de burnout en su personal administrativo.

Diversos estudios han documentado los efectos del burnout en los trabajadores, los cuales incluyen síntomas físicos como el agotamiento, dolores musculares y fatiga, así como trastornos emocionales como la depresión, el aislamiento y el agotamiento emocional (Quispe, 2023). Estos síntomas no solo comprometen la salud del trabajador, sino que también afectan su desempeño laboral, provocando insatisfacción en el trabajo y deteriorando las relaciones interpersonales en el entorno laboral.

Por lo tanto, surge la necesidad de evaluar el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”. Esta evaluación permitirá identificar la prevalencia del burnout en este grupo de trabajadores, así como los factores que influyen en su insatisfacción laboral,

contribuyendo a la implementación de estrategias que mejoren su bienestar psicosocial y su rendimiento en la organización.

1.2 Justificación

La evaluación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso” es fundamental, dado el creciente reconocimiento de la importancia de los factores psicosociales en la salud laboral. Como señalan Ampuero et al. (2017) la exposición continua a factores adversos como la falta de apoyo y los conflictos de rol incrementa la tensión mental y el riesgo de desarrollar enfermedades físicas y psicológicas. Estos problemas, si no se abordan adecuadamente, pueden derivar en situaciones graves, tales como la deserción laboral y conflictos interpersonales dentro de la organización.

En particular, el burnout, que afecta tanto la salud emocional como el desempeño laboral de los trabajadores, se ha convertido en una amenaza crítica para el bienestar organizacional (OMS, 2024).

La literatura académica, como la de Morote (2023) subraya que a medida que crece la brecha entre las expectativas del trabajador y las realidades laborales, la probabilidad de desarrollar burnout aumenta significativamente. Esto tiene implicaciones directas en la productividad y la satisfacción laboral, lo que hace que este estudio sea necesario para identificar las causas específicas que afectan al personal administrativo de esta institución.

La justificación del presente estudio radica en la necesidad de proporcionar un diagnóstico preciso sobre el estado de salud psicosocial de este grupo de trabajadores. Al evaluar los niveles de burnout y satisfacción laboral, no solo se identificarán los factores de riesgo presentes en la organización, sino que también se podrán desarrollar intervenciones y estrategias de mejora orientadas a reducir el impacto de estos problemas en la salud de los empleados y en la eficiencia operativa del sindicato. Además, el conocimiento generado por este estudio permitirá al Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar mejorar las condiciones de trabajo, promoviendo un entorno laboral más saludable y productivo, en el que se fomente el bienestar integral del personal.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

- Evaluar el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo del Sindicato de Choferes profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar los niveles del Síndrome de Burnout del personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”, mediante la aplicación del cuestionario Maslach Burnout Inventory.
- Evaluar el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”, utilizando el cuestionario S20-23.
- Elaborar un manual de prevención del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral para el personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”.

1.4 Descripción de la empresa y Puestos de trabajo:

La Comisión Nacional de Tránsito y Transporte de septiembre de 1991, creó la Escuela de Formación de conductores profesionales de Bolívar, para que funcione en la ciudad de Guaranda, provincia de Bolívar, con la responsabilidad en la formación de conductores Profesionales y la capacidad para incorporarse al mundo del trabajo contribuyendo al desarrollo socio-económico del país (Consejo Académico, 1991).

Personal Administrativo

Tabla 1

Puestos de Trabajo

Puesto de trabajo	Actividades
Secretario General	Representar al Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”. Seleccionar y proporcionar al consejo académico la nómina de docentes e instructores de conducción.

	Supervisar actividades académicas y administrativas.
Director	Planificar las actividades educativas, realiza procesos de evaluación y supervisión de los planes de estudio. Supervisar las clases de teoría y práctica impartida por los docentes y los instructores.
Pedagógico	
Tesorera	Efectuar los egresos y recibe los ingresos debidamente justificados. Realizar el registro y contabilizar de manera oportuna y documentada los depósitos realizados por los estudiantes de la Escuela de capacitación. Ejecutar pagos al personal docente, administrativo y directivos de la institución, etc.
Secretaria 1	Llevar el registro de toda la documentación que ingresa, egresa y se genera con relación al funcionamiento del Sindicato de Choferes. Despachar toda la documentación que haya sido revisada y firmada por el representante legal Elaborar informes, oficios, memorandos, etc. que sean requeridos por el personal administrativo.
Inspector	Supervisar el proceso de matriculación de los estudiantes. Controlar al personal docente. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones administrativas impartidas por el director general administrativo.
Contador	Llevar la contabilidad. Elaborar balances e informes trimestrales Preparar propuestas para cada ejercicio económico, Mantener actualizado el inventario de los bienes muebles e inmuebles.
Asistente	Colaborar en el traslado la información de las transacciones diarias a los libros contables del Sindicato de Choferes.
Contable 1	
Asistente	Prestar la colaboración al contador en el registro diario de las transacciones.
Contable 2	

Técnico de sistemas	de	Garantizar el buen funcionamiento de las plataformas virtuales de la institución.
Secretaria 2		Registrar las matrículas y calificaciones Crear y cuidar los archivos conforme a las técnicas modernas.
Asesora vial	Técnico	Vigilar el programa de estudios sobre educación y seguridad vial. Preparar y dictar cursos de seguridad vial. Asesorar a los directivos.
Evaluadora		Efectuar el examen psicosenométrico
Psicosenométrico		Generar los resultados al solicitante.
Secretario de Actas y Talento Humano	de	Planificar, administrar y sistematizar las actividades del personal de la escuela del Sindicato de Choferes.

Nota. Esta tabla muestra las actividades realizadas por el personal administrativo del Sindicato de Choferes y fue tomado del (Consejo Académico, 1991).

Capítulo 2

Estado de artes y practica

2.1 Antecedentes Investigativos

Hilinger (2022), en su estudio sobre la Satisfacción con la Vida, Satisfacción Laboral y síndrome de Burnout realizado en la Universidad Europea de la ciudad de Madrid, determinó la asociación entre el grado de Satisfacción con la Vida, la Satisfacción Laboral y la manifestación de la sintomatología característica del Burnout en docentes, concretamente en el profesorado escolar; la metodología que se implementó fue el enfoque deductivo. Se ha realizado una medición cuantitativa con el fin de demostrar la conexión entre la Satisfacción Vital, la Satisfacción Laboral y el Desgaste. Los resultados obtenidos indican la presencia de una correlación de sentido inverso entre las extensiones de Agotamiento Emocional y Cinismo, que revelan la presencia de agotamiento con la Satisfacción Vital y los componentes intrínsecos y extrínsecos de la Motivación Laboral que producen la Satisfacción Laboral; por lo tanto, aquellos maestros que no están satisfechos con su trabajo pueden experimentar los síntomas característicos del síndrome de agotamiento e incluso verse afectado el nivel de satisfacción, con la investigación se llegó a la conclusión que es aconsejable ampliar la investigación sobre los factores intrínsecos y extrínsecos de motivación laboral que conducen a la satisfacción laboral, así como las tres categorías de síndrome de cansancio según el género. Dicha investigación aporta a la motivación y el bienestar subjetivo de los docentes en el trabajo y en la sociedad.

De acuerdo con González (2021) autora del trabajo titulado “Relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en personal de salud”. Tema ejecutado en la Universidad de Lima, dio a conocer la relación entre la satisfacción laboral y el Síndrome de burnout en el personal de salud a partir de estudios previos; considerando una muestra de ocho artículos analizados, obteniendo como resultado una reciprocidad negativa entre el burnout y la satisfacción laboral en el personal de salud: a mayor burnout menor satisfacción laboral. Esto tiene contradicciones en la salud del trabajador y su intención por cambiar de trabajo, así como también en la calidad del servicio facilitado y la dinámica de los establecimientos de salud; esta investigación aporta para llevar a cabo investigaciones con un alcance correlacional y explicativo que ayuden a comprender de

una mejor manera la naturaleza y factores agrupados de este síndrome en el grupo de trabajadores de interés, pues aportan valiosa información en su desempeño.

En una investigación realizada por Morales (2021) en la ciudad de Quito, Ecuador por la Universidad Andina haciendo referencia al tema “Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope S.A, se determinaron los niveles de síndrome de burnout y su influencia en la satisfacción laboral en la empresa antes mencionada; la metodología empleada para obtener información numérica precisa de la realidad que está atravesando cada trabajador se utilizó el método cuantitativo. Además, este método permite comprobar o negar las hipótesis. Esta investigación aporta al presente proyecto debido a que, el instrumento implementado fue la metodología de Maslach Burnout Inventory (MBI) para medir el síndrome de burnout, mientras para medir satisfacción laboral se usó el S20/23.

En una investigación realizada por Hidalgo y Rosero (2018) titulada “Síndrome de Burnout y Autoestima en el personal de medicina interna del Hospital General Docente Riobamba, período 2019”, se tuvo como objetivo analizar la relación entre el síndrome de Burnout y la autoestima en el personal del Servicio de Medicina Interna. La metodología empleada fue cuantitativa, utilizando diversas pruebas para la recolección de datos y la comunicación de resultados. El estudio se centró en una población de 42 personas, de las cuales se seleccionó una muestra de 39 individuos. Para la recolección de datos, se aplicó el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory, lo que permitió identificar los niveles de Burnout en los participantes. Esta investigación es de gran relevancia, ya que implementa metodologías validadas y estandarizadas, con puntuaciones definidas, lo que fortalece la fiabilidad de los resultados obtenidos.

En el estudio de Cando y Altamirano (2024), cuyo objetivo fue analizar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y la satisfacción con la vida en conductores profesionales del Cantón Salcedo, se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, con un diseño correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 117 conductores, de los cuales el 26% eran mujeres y el 91% hombres. Se aplicaron el Maslach Burnout Inventory–General Survey (MBI-GS) y la Escala de Satisfacción con la Vida como instrumentos de medición.

Los resultados mostraron una correlación negativa leve entre la satisfacción con la vida y las dimensiones de desgaste emocional y cinismo, mientras que se observó una correlación positiva leve con la eficacia profesional. En conclusión, se determinó que a

mayor satisfacción con la vida, se observa una disminución en los niveles de desgaste emocional y cinismo

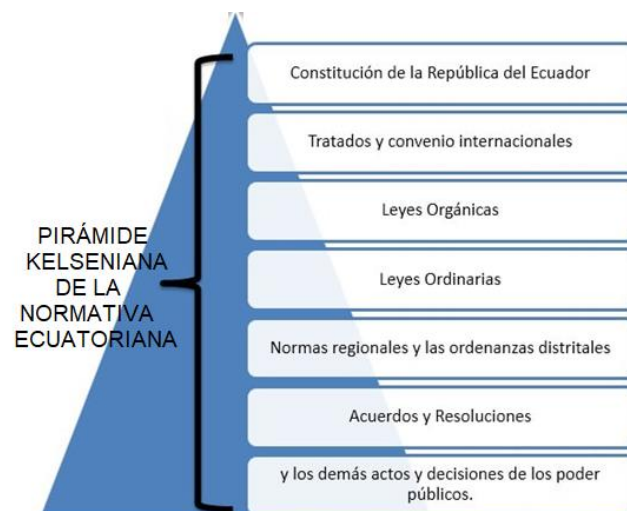
De acuerdo al estudio del análisis de la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de desgaste profesional realizado por Moreta y Gavilanes (2020); este estudio demostró que existe una relación del 47.9% entre el burnout, la salud mental y la satisfacción laboral, con un modelo significativo ($p < 0.001$), uno de los resultados más significativos es que se determinó que la salud mental actúa como mediador en la relación entre el burnout y la satisfacción laboral, evidenciando relaciones significativas entre las variables.

2.2 Fundamentación Legal:

La presente investigación ha sido fundamentada por la normativa del Ecuador en base a las leyes, decretos y reglamentos vigentes, los cuales sustentan de manera legal el contenido y su aplicabilidad en el estudio.

Figura 1

Pirámide de Kelsen



Nota. Pirámide de Kelsen y su jerarquía. Tomado de Garcés (2023).

2.2.1 Constitución de la República del Ecuador

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008) en su art. 326 literal 5, indica que “Todo individuo tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente

conveniente y favorable, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”.

2.2.2 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

De acuerdo al Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (2018) en el Acuerdo Estipulado en Cartagena 584 en el Capítulo III-Gestión de Seguridad y Salud en los Centros de Trabajo y Obligaciones de los Empleadores en el artículo 12 señala que “Toda persona tendrá derecho a desarrollarse en sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene, y bienestar”.

2.2.3 Código de Trabajo

Dentro del art. 432 del Código de Trabajo (2020) se menciona que “los empresarios están obligados a asegurar a sus trabajadores con las condiciones de trabajo que no presenten riesgo para su salud o su vida”.

2.2.4 Decreto Ejecutivo 255

Según el Decreto Ejecutivo 255 (2024) en su art. 16 literal 2, manifiesta que “El personal tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales que garanticen su seguridad y la salud en el trabajo”.

2.2.5 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo

La Ley de Seguridad Social (2011) en el artículo 155, referente al lineamiento de política, el Seguro General de Riesgos del Trabajo resguarda al afiliado y al empleador, en base a programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, acciones de reparación de los daños derivados de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales u ocupacionales, incluida la rehabilitación física, mental y la reinserción laboral.

2.3 Fundamentación Teórica

2.3.1 Evaluación de Riesgos

El proceso de evaluación de riesgos se basa en la creación de métodos para identificar y evaluar los riesgos relacionados con los diversos factores internos y externos

que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad. No se puede esperar que los riesgos permanezcan invariables y no se valoren únicamente. La evaluación de riesgos nos ayuda a controlar los peligros y los riesgos en el área de trabajo garantizando la salud y el bienestar de nuestro personal (Servicio Extremeño de Salud, 2024).

2.3.2 Riesgos Laborales

Se puede definir a los riesgos laborales como el conjunto de factores físicos, psíquicos, químicos, ambientales, sociales y culturales que actúan sobre el sujeto; poniendo en peligro tanto al trabajador como a su empleador, la interrelación y los efectos que originan estos factores físicos dan lugar a la enfermedad ocupacional, pueden identificarse riesgos laborales relacionados globalmente con el trabajo en general, y además algunos riesgos específicos de ciertos medios de producción (Ampuero, Pozo, & Delgado, 2017).

2.3.3 Factor Psicosocial

Los factores psicosociales son el conjunto de interacciones que tienen lugar en la empresa entre, por una parte, el incluido del trabajo y el entorno en el que se ejecuta y por otra la persona, con sus características individuales y su entorno extralaboral, que pueden incidir negativamente sobre la seguridad, la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajador (Barral & Albán, 2021). Dichos factores psicosociales influyen en el incremento de la dependencia física y emocional y en el peor de los casos repercute en el estado de salud y la calidad de vida del trabajador.

2.3.4 Satisfacción Laboral

Satisfacción en el trabajo es una percepción aprendida especialmente por tres disciplinas: recursos humanos, la economía y la psicología. Los recursos humanos han centrado sus esfuerzos en la indagación de beneficios y circunstancias para salvaguardar a los empleados satisfechos y, por tanto, desplegar mayores tasas de productividad en las organizaciones, ya que se supone que los empleados satisfechos son más productivos; mientras que la psicología hasta la actualidad ha intentado revelar la razón de tener diferentes niveles de satisfacción entre los empleados que realizan la misma labor, el argumento principal es saber lo que los empleados piensan sobre su empleo (Valenzuela et. al, 2023). Es decir, que la satisfacción laboral sucede cuando el trabajador siente que

está dentro de su estabilidad laboral con un crecimiento profesional adecuado, evidenciando un equilibrio entre el trabajo y la vida.

2.3.5 Seguridad y Salud en el Trabajo

La seguridad y la salud en el trabajo se entiende como la actividad destinada a la prevención de lesiones y enfermedades relacionadas con el desempeño de las acciones laborales, su protección y la promoción de la salud en los trabajadores, la misma está enfocada en mejorar las condiciones en los entornos de trabajo, con la finalidad de avalar el mantenimiento de la seguridad y la salud durante la ejecución de su trabajo en las empresas. Se trata de un conjunto de técnicas y procedimientos que tienen como resultado eliminar o reducir el riesgo de que se originen accidentes (Marques, 2023).

2.3.6 Síndrome de Burnout

También conocido como el desgaste profesional, sobrecarga emocional, desgaste profesional o síndrome del trabajador quemado, constituye un factor de riesgo en el ámbito laboral, puesto que el mismo puede afectar la calidad de vida de los trabajadores, llegando al punto de comprometer la integridad del mismo, lo cual trae como consecuencia la inoperancia de sus funciones, o un proceso deficiente de su rol dentro de la empresa, así como un porcentaje mayor de ausentismo y absentismo laboral, que se traducen en pérdidas económicas para la empresa (Saborío e Hidalgo, 2015). Esto involucra que, cuando decimos que un profesional está “quemado”, debe reflejar el hecho de que una situación (laboral, familiar o social) le ha sobrepasado, agotando su capacidad de reacción de manera adaptiva”. El síndrome de burnout se lo conoce también como el síndrome del quemado o el síndrome de estar quemado en el lugar de trabajo, el mismo puede desencadenarse por el aumento del estrés generado por la presión presente en el trabajo y el estilo de vida al cual está expuesto el trabajador.

2.3.7 Síntomas del Síndrome de Burnout

De acuerdo con Ortega et al. (2024) “los síntomas del burnout son de tipo: cognitivos, afectivos, conductuales, físicos y relacionales.

- Físicos: debilidad física, fatiga crónica, aumento de las enfermedades en general, resfriados constantes, falta del apetito, dolores musculares, dolor de cabeza, hipertensión arterial, insomnio.

- Cognitivos: las personas se vuelven intolerantes, rígidas, rigurosos o cerradas en su forma de pensar y ver el mundo.
- Afectivos: miedo, vacío emocional y disgusto.
- Conductuales: distracción, frecuentes discusiones, peleas e irritabilidad.
- Relacionales: aparecen dificultades en la comunicación, aislamiento”.

El aumento del estrés en el trabajo conlleva a padecer el síndrome de burnout desencadenando sentimientos de negativismo hacia el propio trabajo ejecutado, además se puede presentar los síntomas antes mencionados ocasionando un deterioro en la salud física-mental del trabajador.

2.3.8 Escala Maslach Burnout Inventory (MBI)

Valora, mediante 22 ítems, las 3 variables centrales que definen al burnout en los profesionales. Evaluando parámetros como: el agotamiento, despersonalización y baja eficacia profesional. El agotamiento se refiere a la sensación de no poder dar más de sí mismo; la despersonalización, hace alusión a una actitud fría y a un trato distante hacia los clientes y, por último, la disminución eficacia profesional, se relaciona a la sensación de no hacer adecuadamente las tareas y ser ineficaz en la solución de los problemas del trabajo (Hederich y Caballero, 2016). El objetivo de este cuestionario es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

El cuestionario MBI valora tres aspectos significativos del síndrome de Burnout, los cuales son:

- Agotamiento o cansancio emocional: Valora la experiencia de estar exhausto emocionalmente por las instancias del trabajo. Constituye nueve preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.) con una puntuación máxima de 54 puntos.
- Despersonalización: Estima el nivel en que cada uno registra actitudes frialdad y distanciamiento social, está formada por cinco ítems (5, 10, 11, 15, 22.) con una puntuación máxima de 30 puntos.
- Realización personal: Evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el lugar de trabajo. Dispone de ocho ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) con una puntuación máxima 48 puntos.

RANGOS DE MEDIDA DE ESCALA

Tabla 2

Rangos de medida de escala

RANGOS

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

Nota. Esta tabla muestra la Escala Maslach Burnout Inventory (MBI) tomado de Hederich y Caballero (2016)

CALCULO DE LAS PUNTUACIONES

Las respuestas obtenidas se suman a los ítems que se señalan:

Tabla 3

Cálculo de puntuaciones

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor obtenido	Indicios de burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20		Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22		Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21		Menos de 34

Nota. Tomado de Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).
 Elaborado por: Verónica García.

VALORES DE REFERENCIA

Tabla 4

Valores de referencia.

	Bajo	Medio	Alto
Cansancio Emocional	0-18	19-26	27-54
Despersonalización	0-5	6-9	10-30
Realización Personal	0-33	34-39	40-56

Nota. Tomado de Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).
 Elaborado por: Verónica García.

2.3.9 Cuestionario S20/23

Como señala Parrales et al. (2024) “El cuestionario S20/23 mide el grado de bienestar y/o felicidad que un individuo experimenta en el trabajo, basado en sus percepciones, pensamientos y evaluaciones constantes que realiza a su ambiente de trabajo, situaciones que pueden influenciar en su comportamiento y actitudes ante los compañeros y la organización”. Teniendo en cuenta las importantes restricciones

motivacionales y temporales a las que puede estar expuesto el trabajo de un investigador o consultor en un entorno organizacional, el S20/23 ha sido diseñado para permitir una evaluación útil, cómoda y específica de la satisfacción laboral.

Capítulo 3

Diseño metodológico

3.1 Enfoque de la Investigación

En la presente investigación se implementó un estudio descriptivo, visita de campo y el uso de herramientas de recolección de datos como son los cuestionarios con un enfoque cuantitativo, que nos permitió identificar los niveles del síndrome de burnout y evaluar el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso” con la finalidad de elaborar un manual de prevención del síndrome de burnout para reducir la insatisfacción laboral en sus trabajadores.

3.2 Diseño de la Investigación

Para el desarrollo del trabajo se utilizó una investigación de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. Se utilizaron dos metodologías: el Maslach Burnout Inventory y la S20/23. La primera permite evaluar el agotamiento físico y mental, así como la presencia de una actitud negativa de desvalorización, a través de una escala de ponderación de 0 a 6, que determina la frecuencia e intensidad con la que el individuo experimenta síntomas del síndrome de burnout. Por otro lado, la metodología S20/23 se centra en medir el nivel de satisfacción laboral del trabajador, utilizando una escala cuantitativa que va de 1 a 7, donde 1 representa "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho".

3.3 Tipo de Investigación

Se basó en un enfoque cuantitativo para evaluar los niveles del síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal administrativo. La investigación se llevó a cabo como un estudio descriptivo y de campo. Fue descriptiva porque se detallaron y caracterizaron los niveles del síndrome de burnout mediante la aplicación de los cuestionarios Maslach Burnout Inventory y Satisfacción Laboral S20/23 en el personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”, lo que proporcionó una comprensión clara de la problemática en este contexto específico. También fue un estudio de campo, ya que los datos se recolectaron de manera directa de la población mencionada. El enfoque cuantitativo se sustentó en el uso de encuestas y

cuestionarios estructurados y validados, que permitieron medir numéricamente, a través de estadísticas descriptivas, los niveles del síndrome de burnout y la satisfacción laboral.

3.4 Nivel de Investigación

El método aplicado en este proyecto de investigación es de enfoque deductivo, dado que se busca alcanzar conclusiones lógicas a partir de principios generales, estableciendo un proceso de razonamiento que transita de lo general a lo particular. Asimismo, se emplea un enfoque descriptivo, ya que permite una descripción detallada y sistemática de los datos recolectados y de las características específicas de la población objeto de estudio.

3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la obtención de datos se utilizó el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) que está conformado por 22 preguntas en donde se valora aspectos como: el Cansancio emocional, la Despersonalización y Realización personal cuyos resultados nos muestran los indicios del padecimiento del síndrome de burnout. De la misma manera se aplicó el cuestionario S20/23 para evaluar el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo el cual consta de 23 ítems con una ponderación de 7 puntos que utilizan sólo los 5 puntos de escala tipo Likert, en donde 1 es muy insatisfecho, 2 es insatisfecho, 3 indiferente, 4 satisfecho y 5 muy satisfecho.

3.6 Técnicas para el Procesamiento e Interpretación de Datos

Maslach Burnout Inventory (MBI) establece un cuestionario conformado por 22 ítems, el cual procura calcular la periodicidad y la intensidad con la que se presenta el burnout y el cuestionario S20/23 que consta de 23 ítems los mismos que fueron aplicados a 13 trabajadores del área administrativa del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso” estos datos fueron procesados utilizando el software IBM SPSS Statistics., sus resultados expuestos de tipo descriptivo con su respectivo análisis permitió obtener la valoración de niveles del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores.

3.7 Población y Muestra

3.7.1 Población

La población de estudio fue de 13 trabajadores del área administrativa del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso” distribuidos en los siguientes puestos de trabajo: secretario general, director Pedagógico, Tesorera, secretaria 1, Inspector, Contador, Asistente Contable 1, Asistente Contable 2, Técnico de sistemas, secretaria 2, Asesora Técnico vial, Evaluadora Psicosensométrico, secretario de Actas y Talento Humano.

3.7.2 Tamaño de la Muestra

En el desarrollo de esta investigación no fue necesario realizar un cálculo muestral, ya que se trabajó con la totalidad de la población de estudio, compuesta por 13 trabajadores del área administrativa del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”. Estos empleados desempeñan diversas funciones administrativas dentro de la organización. Debido al número reducido de trabajadores en este departamento y a la homogeneidad observada entre ellos, se consideró apropiado incluir a toda la población en el estudio, eliminando así la necesidad de aplicar técnicas de muestreo.

3.8 Hipótesis

El síndrome de burnout influye de manera negativa en la satisfacción laboral del personal administrativo del sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”.

3.9 Variables

- **VARIABLE DEPENDIENTE**

Síndrome de Burnout

- **VARIABLE INDEPENDIENTE**

Satisfacción Laboral.

3.10 Operacionalización de Variables

Tabla 5

Variable Dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICION	INDICADOR	TECNICA O INSTRUMENTO
Síndrome de Burnout.	El burnout también llamado síndrome del quemado o síndrome de estar quemado en el lugar del trabajo, es un estado de agotamiento físico, emocional y mental que está emparentado con el ámbito laboral, el estrés, el estilo de vida, carga de trabajo excesivo y el estilo de vida que lleva el empleado.	<ul style="list-style-type: none"> ● Agotamiento emocional. ● Despersonalización. ● Falta de realización personal. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Técnica Observación directa. Visita de campo. ● Instrumento Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

Tabla 6*Variable Independiente*

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICION	INDICADOR	TECNICA O INSTRUMENTO
Satisfacción Laboral.	Se considera a la satisfacción laboral como el grado de conformidad de una persona con su entorno laboral. La satisfacción laboral tiene en cuenta factores como el salario, el tipo de trabajo, las relaciones humanas y la seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión • Ambiente físico de trabajo • Prestaciones recibidas • Satisfacción intrínseca del trabajo • Satisfacción con la participación 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnica Observación directa. Visita de campo. • Instrumento Cuestionario S20/23

Capítulo 4

Análisis y Discusión de los Resultados

4.1 Análisis Descriptivo de los Resultados

Para identificar los niveles de Síndrome de Burnout en el personal administrativo, se aplicaron las encuestas según la metodología del Maslach Burnout Inventory (MBI). A continuación, se evaluó el nivel de satisfacción laboral del personal utilizando la metodología S20/23. Para obtener los resultados, se llevó a cabo la encuesta a 13 miembros del área administrativa del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”. A fin de facilitar un análisis más detallado y comprensible, revisaremos cada una de las preguntas formuladas en este estudio.

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

El Maslach Burnout Inventory (MBI) está formado por 22 preguntas, las mismas que, son utilizadas para medir el síndrome de burnout o el agotamiento profesional. Se ha identificado al burnout como un factor de riesgo laboral, esto por la capacidad en la que puede llegar a afectar la calidad de vida de los trabajadores, su salud mental e inclusive hasta poner en riesgo la vida del sujeto que lo padece.

Desde la creación del MBI se han derivado diferentes versiones del cuestionario para ser adaptado a diferentes poblaciones de estudio. Entre las principales tenemos:

MBI- Human Services Survey (MBI-HSS)

El MBI- Human Services Survey, está dirigido a los profesionales de servicios humanos, es decir, está enfocado en profesionales que mantienen relación directa con pacientes, tal es el caso de los trabajadores del área de la medicina como: médicos, enfermeros, trabajadores sociales, etc.

- **Dimensiones:** El MBI-Human Services Survey Mide el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal en el trabajo.

MBI-Educators Survey (MBI-ES)

Esta versión de MBI- Educators Survey (MBI-ES) se la aplica netamente a los profesionales del área educativa como: educadores y maestros.

- **Dimensiones:** El MBI-Educators Survey (MBI-ES) mide el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal en el trabajo las cuales están enfocadas al ámbito educativo.

MBI-General Survey (MBI-GS)

El MBI- General Survey (MBI-GS) puede ser aplicada en una variedad más extensa de los contextos laborales, no limitando a los servicios humanos.

- **Dimensiones:** El MBI- General Survey (MBI-GS) evalúa agotamiento, cinismo (una forma de despersonalización) y eficacia profesional.

MBI-General Survey for Students (MBI GSS)

Es una versión creada para ser implementada en estudiantes universitarios.

- **Dimensiones:** mide agotamiento, cinismo y eficacia académica, adaptando los conceptos del MBI-GS relacionado al entorno estudiantil.

Cada una de las versiones antes mencionadas, han sido adaptadas y validadas en múltiples idiomas y culturas, admitiendo su aplicación en investigaciones y prácticas profesionales a nivel global. Además, el MBI ha sido actualizado y refinado en varias ocasiones para perfeccionar su precisión y excelencia en la medición del síndrome de burnout.

CUESTIONARIO DE SÍNDROME DE BURNOUT (MBI)

DATOS PERSONALES

Tabla 7

Maslach Burnout Inventory.

Entrevista Nro.		Entrevistadora: Ing. Verónica García Remache			
Fecha:					
Genero:	Masculino		Femenino		
Edad:					
Estado Civil:	Soltero	Casado	Unión Libre	Divorciado/a	
Horas de trabajo a la semana:	Menos de 40 Horas	40 horas a la semana		Mayor de 40 horas	
Tipo de contrato	Fijo	Ocasional		Servicios Profesionales	
<p>Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados: 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= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA. 6= TODOS LOS DÍAS.</p>					
A.E.	1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.			
A.E.	2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.			
A.E.	3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.			
R.P.	4	Siento que puedo entender fácilmente a mis usuarios.			
D	5	Creo que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales.			
A.E.	6	Siento que trabajar todo el día con la gente me agota.			
R.P.	7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis usuarios.			
A.E.	8	Siento que mi trabajo me quema o me está desgastando.			
R.P.	9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis usuarios.			
D.	10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión administrativa.			

D.	11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
R.P.	12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
A.E.	13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
A.E.	14	Siento que trabajo demasiado.	
D.	15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis usuarios.	
A.E.	16	Trabajar directamente con usuarios difíciles me produce estrés.	
R.P.	17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis usuarios.	
R.P.	18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con usuarios.	
R.P.	19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
A.E.	20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
R.P.	21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
D.	22	Creo que los usuarios/as me culpan de algunos de sus problemas.	

Nota. Esta tabla muestra los ítems analizados en el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI).

Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

Tabla 8

Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL S20/23																													
Nombres y Apellidos:				Género:																									
Área en el que labora:				Antigüedad laboral:																									
Cargo:				Nivel de estudio:																									
INSTRUCCIONES																													
<p>El presente cuestionario mide la satisfacción laboral. Por favor, califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo. Si una situación no se ha presentado, marque indiferente. Encierre en un círculo el número de la escala que su percepción prefiera del 1 al 7 donde:</p>																													
<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td colspan="3">Insatisfecho</td> <td>Indiferente</td> <td colspan="3">Satisfecho</td> </tr> <tr> <td>Muy</td> <td>Bastante</td> <td>Algo</td> <td></td> <td>Algo</td> <td>Bastante</td> <td>Muy</td> </tr> <tr> <td>1.□</td> <td>2.□</td> <td>3.□</td> <td>4.□</td> <td>5.□</td> <td>6.□</td> <td>7.□</td> </tr> </table>									Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho			Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy	1.□	2.□	3.□	4.□	5.□	6.□	7.□
Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho																									
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy																							
1.□	2.□	3.□	4.□	5.□	6.□	7.□																							
N.º	Preguntas	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho																							
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy																					
		1	2	3		4	5	6	7																				
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	1	2	3	4	5	6	7																					
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	1	2	3	4	5	6	7																					
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	1	2	3	4	5	6	7																					
4	El salario que usted recibe.	1	2	3	4	5	6	7																					
5	El tipo de contrato laboral que tienes actualmente.	1	2	3	4	5	6	7																					
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7																					

7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
8	La iluminación de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
9	La ventilación de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
10	La temperatura de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
11	Las oportunidades de formación académica que le ofrece su institución.	1	2	3	4	5	6	7
12	Las oportunidades de crecimiento profesional que le ofrece su institución.	1	2	3	4	5	6	7
13	Las relaciones personales con sus superiores.	1	2	3	4	5	6	7
14	La supervisión que ejercen sobre usted.	1	2	3	4	5	6	7
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	1	2	3	4	5	6	7
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	1	2	3	4	5	6	7
17	La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de sus superiores.	1	2	3	4	5	6	7
18	El apoyo que recibe de sus superiores.	1	2	3	4	5	6	7
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	1	2	3	4	5	6	7
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la institución.	1	2	3	4	5	6	7
22	El grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	1	2	3	4	5	6	7
23	La forma en que se da la negociación en su institución sobre los beneficios del trabajador, entre estos: utilidades, horas suplementarias y vacaciones.	1	2	3	4	5	6	7

Nota. La tabla muestra los distintos aspectos del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 y sus dimensiones.

4.2 Discusión de los resultados

4.2.1 Datos Demográficos

Tabla 9

Género del personal Administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar.

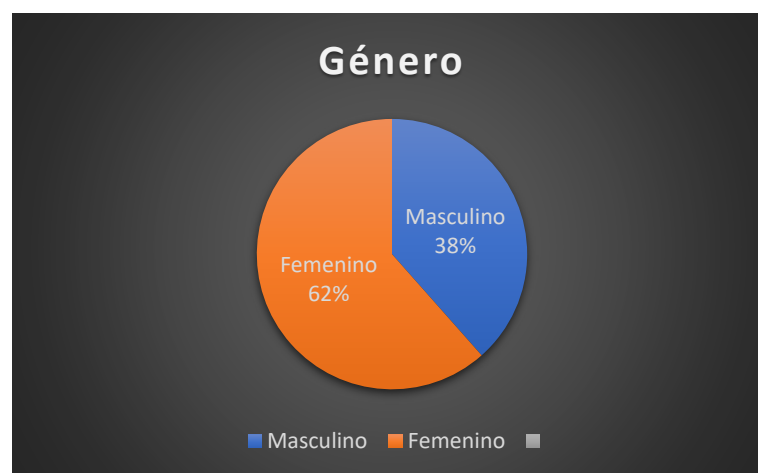
Género	Cantidad	Porcentaje (%)
Masculino	5	38
Femenino	8	62
Total	13	100

Nota. La tabla muestra el género de los encuestados.

Elaborado por: Verónica García.

Figura 2

Género del personal Administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar.



Nota. Gráfico circular del género de los encuestados.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

La tabla presenta la distribución de género de los 13 trabajadores del área administrativa del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”. Del total, el 62% corresponde a mujeres, es decir 8 trabajadoras, mientras que el 38% son hombres representando así a 5 trabajadores. Esta preponderancia femenina en el personal administrativo de la organización, sugiere una posible influencia en el análisis de variables relacionadas con el bienestar laboral y el síndrome de burnout, ya que el género

ha sido identificado como un factor que puede generar diferencias en la percepción del entorno laboral y en las respuestas al estrés laboral.

Tabla 10

Edad del personal Administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar.

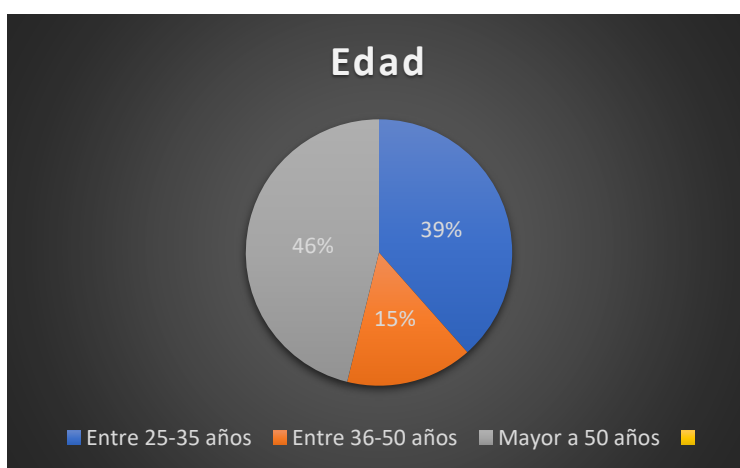
Rango	Cantidad	Porcentaje (%)
Entre 25-35 años	5	39
Entre 36-50 años	2	15
Mayor a 50 años	6	46
Total	13	100

Nota. Rangos de edad del personal que labora en el Sindicato de Choferes.

Elaborado por: Verónica García.

Figura 3

Edad del personal Administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar.



Nota. Gráfico circular de variación de rangos de edad.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 8 se muestra la distribución de la edad de los profesionales del área administrativa del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”. El 39% de los trabajadores se encuentra en el rango de edad de 25 a 35 años, lo que representa un grupo significativo de jóvenes profesionales. Un 15% pertenece al grupo de 36 a 50 años, mientras que el 46% tiene más de 50 años. Esta distribución indica una predominancia de profesionales jóvenes, lo cual sugiere que pueden contribuir de manera

notable a los procesos administrativos de la organización, impactando positivamente en su dinamismo y eficacia.

Tabla 11

Estado Civil del Personal Administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar.

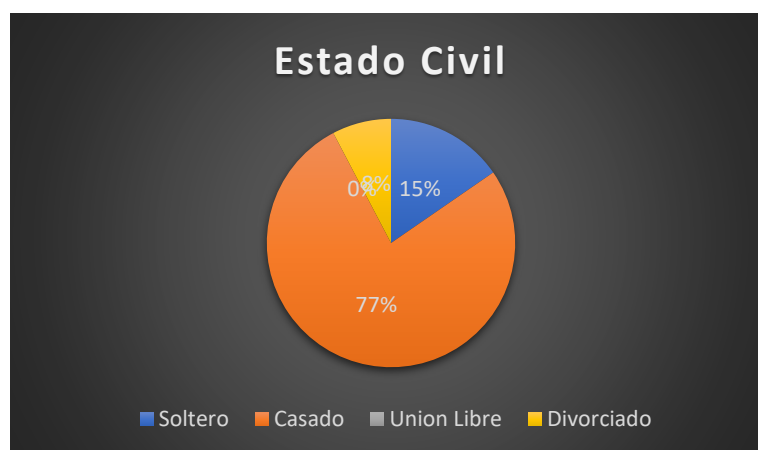
Estado Civil	Cantidad	Porcentaje (100%)
Soltero	2	15
Casado	10	77
Unión Libre	0	0
Divorciado	1	8
Total	13	100

Nota. La tabla muestra el estado civil del personal, revelando un alto número de personas casadas.

Elaborado por: Verónica García.

Figura 4

Estado Civil del personal Administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar.



Nota. La figura representa la variación de estado civil de los encuestados mostrando un alto índice de personas casadas.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 9 se muestra la distribución del estado civil de los encuestados en el área administrativa del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”. Teniendo como resultados que el 77% de los participantes son casados, el 15%

son solteros y el 8% están divorciados. Este alto porcentaje de personas casadas puede tener un impacto significativo en el nivel de estrés que experimentan los trabajadores, dado el aumento de responsabilidades que enfrentan tanto en el hogar como en el ámbito laboral.

Tabla 12

Horas de trabajo a la semana del Personal Administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar.

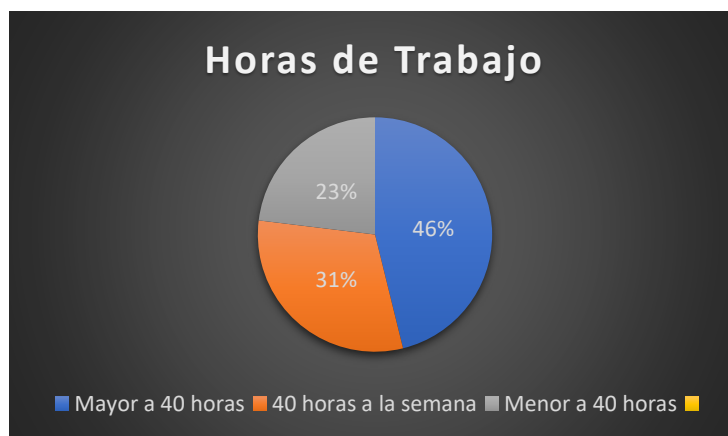
Horas de trabajo	Cantidad	Porcentaje (%)
Mayor a 40 horas	6	46
40 horas a la semana	4	31
Menos a 40 horas	3	23
Total	13	100

Nota. La tabla expone la variación de horas de trabajo del personal.

Elaborado por: Verónica García.

Figura 5

Horas de trabajo a la semana del Personal Administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar.



Nota. La figura expone las horas que los encuestados trabajan en la institución mostrando que casi la mitad de ellas trabajan más de 40 horas semanales.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 10 se puede apreciar la carga horaria de trabajo semanal del personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”,

se observa que el 46% labora más de 40 horas a la semana. Un 31% trabaja exactamente 40 horas, mientras que el 23% realiza menos de 40 horas semanales. Estos datos revelan que una parte considerable de la población de estudio excede el límite de horas semanales establecido por el código de trabajo, lo que podría tener implicaciones en términos legales, sobrecarga laboral, cansancio, fatiga y percepción del bienestar laboral.

Tabla 13

Tipo de Contrato del personal Administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar.

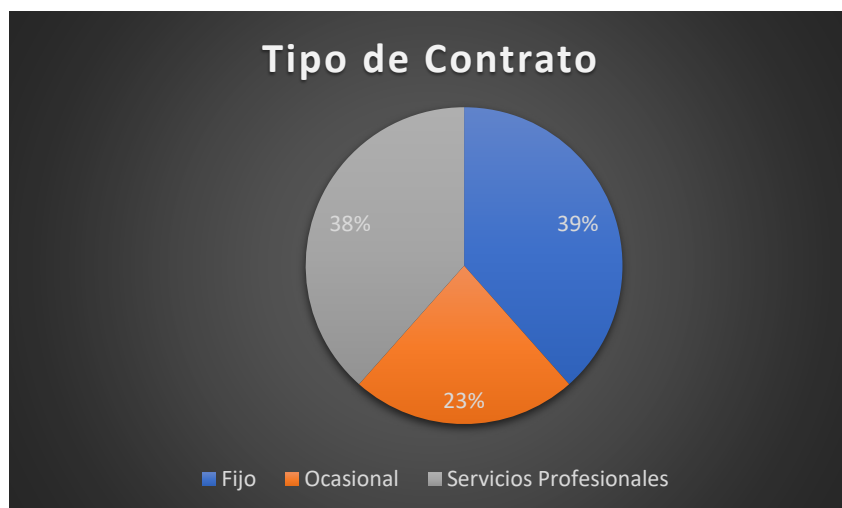
Tipo de Contrato	Cantidad	Porcentaje (%)
Fijo	5	39
Ocasional	3	23
Servicios Profesionales	5	38
Total	13	100

Nota. La tabla muestra el tipo de contrato del personal.

Elaborado por: Verónica García.

Figura 6

Tipo de Contrato del personal Administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar.



Nota. La figura expone el tipo de contrato de los trabajadores del Sindicato exponiendo un alto porcentaje de contrato fijo y prestación de servicios profesionales.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 11 se muestran las características del tipo de contrato de trabajo del personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”, se evidencia que el 39% de los trabajadores tiene una relación laboral por servicios profesionales. Un 38% cuenta con un contrato fijo, mientras que el 23% mantiene un contrato ocasional. Esta distribución sugiere que la población de estudio carece de estabilidad laboral y no goza de los beneficios asociados a la afiliación al seguro general (IESS), lo que puede afectar su seguridad y bienestar en el entorno laboral.

4.2.2 Aplicación de la encuesta de MASLACH INVENTORY al Personal Administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”.

Tabla 14

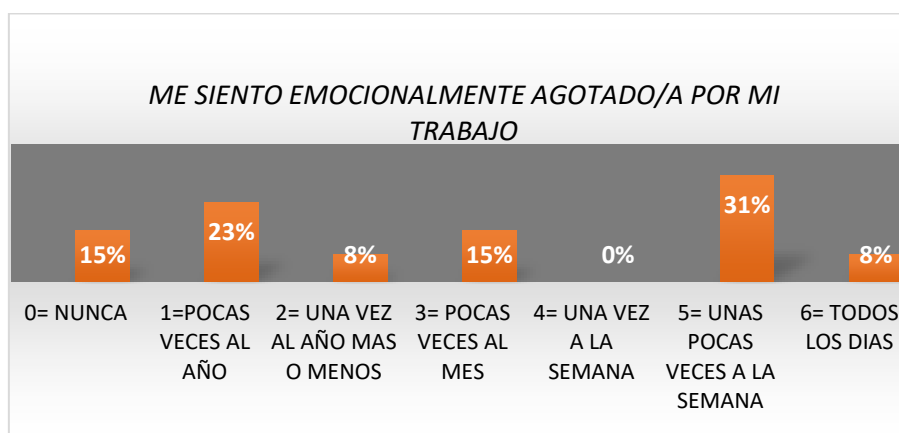
Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo

Respuestas	Cantidades	Porcentaje (%)
0= NUNCA	2	15
1=POCAS VECES AL AÑO	3	23
2= UNA VEZ AL AÑO MAS O MENOS	1	8
3= POCAS VECES AL MES	2	15
4= UNA VEZ A LA SEMANA	0	0
5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	4	31
6= TODOS LOS DIAS	1	8
TOTAL	13	100

Nota. La tabla muestra el estado de agotamiento del personal administrativo.
Elaborado por: Verónica García.

Figura 7

Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.



Nota. La figura manifiesta el estado de agotamiento de los trabajadores del Sindicato.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 12 se puede apreciar la percepción de agotamiento emocional de los profesionales del área administrativa del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”. Encontramos que un 15% de los encuestados afirma que nunca se siente emocionalmente agotado por su trabajo, mientras que el 23% indica que lo experimenta pocas veces al año, el 8% se refiere agotado una vez al mes, y un 15% menciona pocas veces al mes, por otro lado, el 31% señala sentirse emocionalmente agotado unas pocas veces a la semana, y el 8% detalla que experimenta este agotamiento todos los días. Estos datos reflejan la variabilidad en la experiencia de agotamiento emocional dentro del personal administrativo, como se muestra en la figura anteriormente mencionada.

Tabla 15

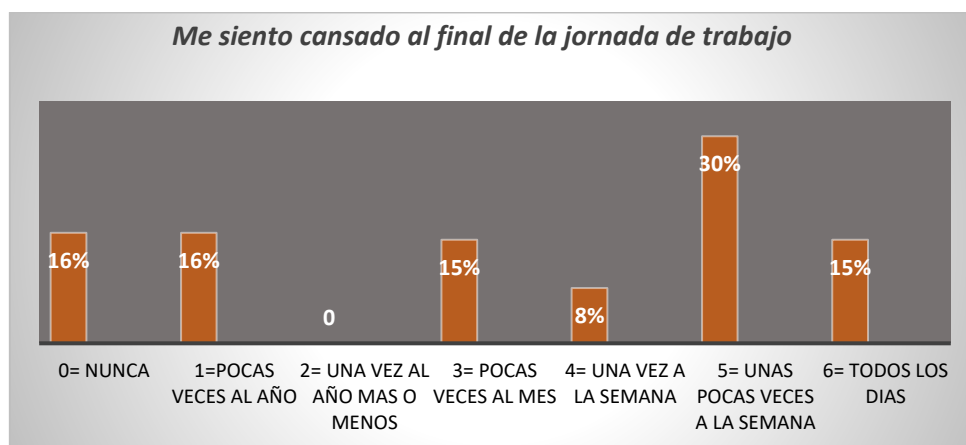
Me siento cansado al final de la jornada de trabajo

Respuestas	Cantidades	Porcentaje (%)
0= NUNCA	2	16
1=POCAS VECES AL AÑO	2	16
2= UNA VEZ AL AÑO MAS O MENOS	0	0
3= POCAS VECES AL MES	2	15
4= UNA VEZ A LA SEMANA	1	8
5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	4	30
6= TODOS LOS DÍAS	2	15
TOTAL	13	100

Nota. La tabla muestra los niveles de cansancio al final de la jornada de trabajo.
Elaborado por: Verónica García.

Figura 8

Me siento cansado al final de la jornada de trabajo



Nota. La figura expone moderados porcentajes de cansancio laboral al final de la jornada de trabajo.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 13 se muestran los resultados de la percepción de cansancio de los trabajadores del área administrativa del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso” al final de su jornada laboral. En donde se observa que el 16% de los encuestados afirma que nunca se siente cansado al finalizar su trabajo, mientras que otro 16% indica que lo experimenta pocas veces al año. además, el 15% menciona que se siente cansado unas pocas veces al mes, y el 8% señala que esto ocurre una vez a la semana. un 30% reporta sentirse cansado unas pocas veces a la semana, y el 15% detalla que todos los días se siente fatigado al culminar sus actividades laborales. Estos datos evidencian que el trabajo puede generar un desgaste significativo en los colaboradores.

Tabla 16

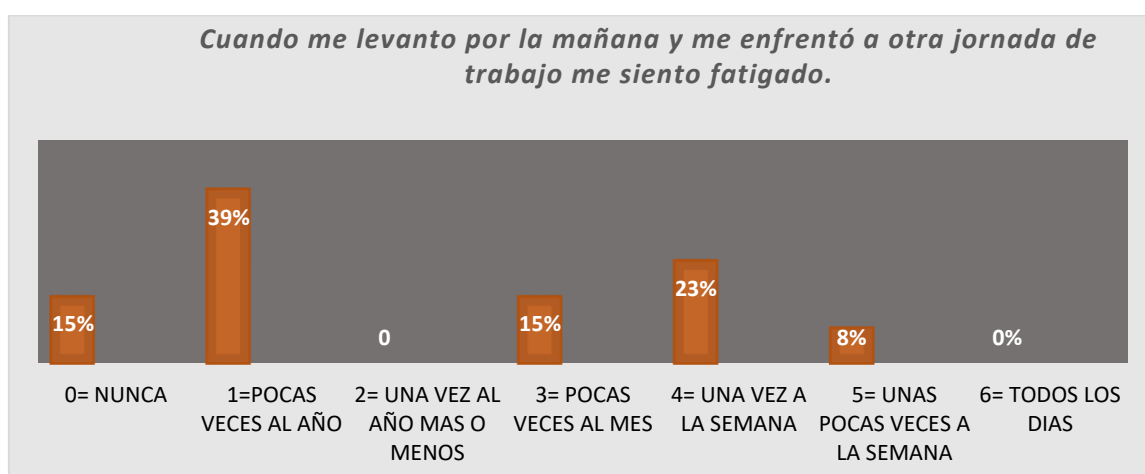
Cuando me levanto por la mañana y me enfrentó a otra jornada de trabajo me siento fatigado.

Respuestas	Cantidades	Porcentaje (%)
0= NUNCA	2	15
1=POCAS VECES AL AÑO	5	39
2= UNA VEZ AL AÑO MAS O MENOS	0	0
3= POCAS VECES AL MES	2	15
4= UNA VEZ A LA SEMANA	3	23
5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	1	8
6= TODOS LOS DIAS	0	0
TOTAL	13	100

Nota. La tabla muestra los niveles de fatiga por otra jornada de trabajo.
Elaborado por: Verónica García.

Figura 9

Cuando me levanto por la mañana y me enfrentó a otra jornada de trabajo me siento fatigado.



Nota. La figura refleja la variación de niveles de fatiga al iniciar otra jornada de trabajo.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 14 se observa la percepción de fatiga de los profesionales del área administrativa del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso” al comenzar una nueva jornada laboral. Se observa que el 15% de los encuestados afirma que nunca se siente fatigado al levantarse por la mañana, mientras que el 39% indica que lo experimenta pocas veces al año. además, el 15% menciona que se siente fatigado unas pocas veces al mes, el 23% señala que esto ocurre una vez a la semana, y el 8% reporta sentirse así unas pocas veces a la semana. estos datos sugieren que el trabajo puede ser absorbente, lo que podría contribuir al aumento de los niveles de estrés entre los colaboradores.

Tabla 17

Siento que puedo entender fácilmente a mis usuarios.

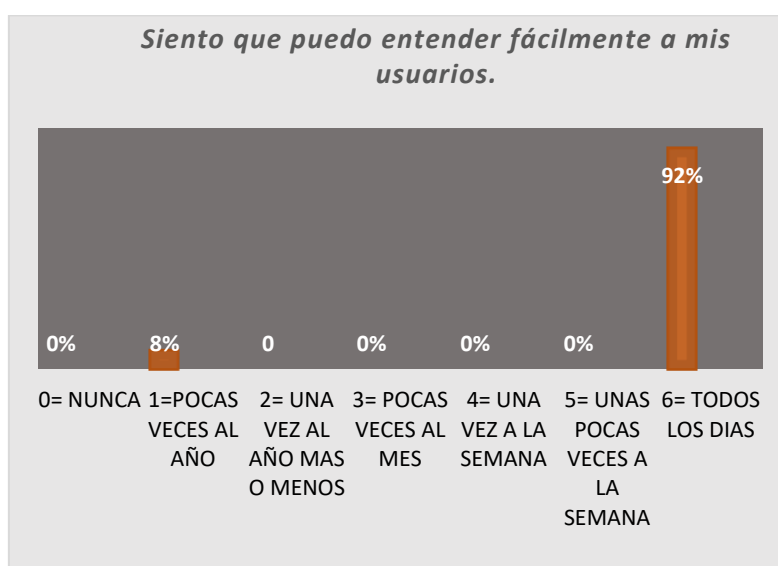
Respuestas	Cantidades	Porcentaje (%)
0= NUNCA	0	0
1=POCAS VECES AL AÑO	1	8
2= UNA VEZ AL AÑO MAS O MENOS	0	0
3= POCAS VECES AL MES	0	0
4= UNA VEZ A LA SEMANA	0	0
5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	0	0
6= TODOS LOS DIAS	12	92
TOTAL	13	100

Nota. La tabla muestra los niveles facilidad de comunicación con los usuarios.

Elaborado por: Verónica García.

Figura 10

Siento que puedo entender fácilmente a mus usuarios.



Nota. La figura demuestra la predisposición de trabajo de los encuestados.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 15 se muestra la capacidad de los profesionales del área administrativa del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso” para comprender las emociones de sus usuarios. se observa que el 8% de los encuestados afirma que pocas veces al año logra entender cómo se sienten sus usuarios, mientras que un notable 92% detalla que todos los días comprende fácilmente sus emociones. Estos datos resaltan la importancia que los profesionales otorgan a la empatía hacia los demás, como se refleja en la figura 10.

Tabla 18

Creo que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales.

Respuestas	Cantidades	Porcentaje (%)
0= NUNCA	12	92
1=POCAS VECES AL AÑO	0	0
2= UNA VEZ AL AÑO MAS O MENOS	0	0
3= POCAS VECES AL MES	0	0
4= UNA VEZ A LA SEMANA	0	0
5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	0	0
6= TODOS LOS DIAS	1	8
TOTAL	13	100

Nota. La tabla muestra los niveles de interacción con los usuarios.
Elaborado por: Verónica García.

Figura 11

Creo que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales.



Nota. La figura expone la interacción con los usuarios y refleja que los encuestados nunca tienen una mala actitud con ellos.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 16 se revela la percepción de los profesionales del área administrativa del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso” sobre su trato hacia los usuarios. Se observa que el 92% de los encuestados afirma que nunca siente que está tratando a algunos de sus usuarios como objetos impersonales, mientras que un 8% indica que todos los días tiene esta creencia. Estos datos reflejan una fuerte predisposición humanitaria y responsable en la atención hacia los usuarios, destacando el compromiso de los profesionales con un trato respetuoso y personal.

Tabla 19

Siento que trabajar todo el día con la gente me agota.

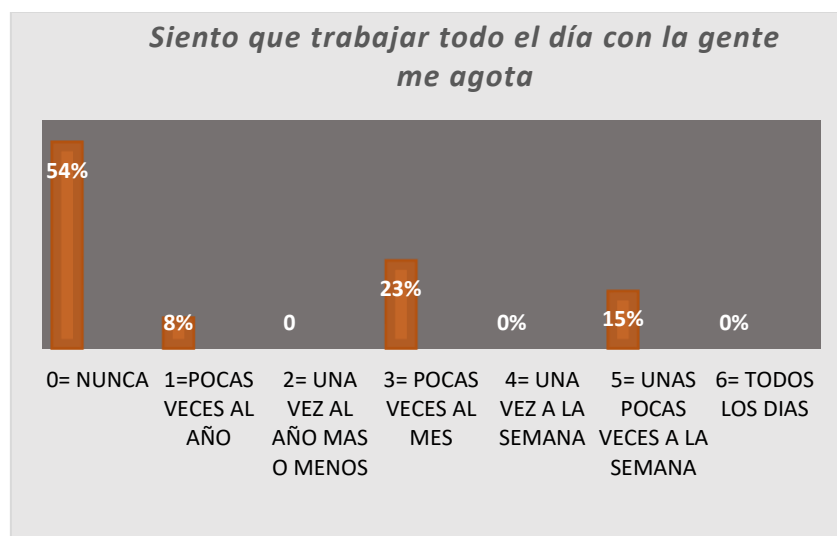
Respuestas	Cantidades	Porcentaje (%)
0= NUNCA	7	54
1=POCAS VECES AL AÑO	1	8
2= UNA VEZ AL AÑO MAS O MENOS	0	0
3= POCAS VECES AL MES	3	23
4= UNA VEZ A LA SEMANA	0	0
5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	2	15
6= TODOS LOS DIAS	0	0
TOTAL	13	100

Nota. La tabla muestra los niveles de agotamiento por el trabajo.

Elaborado por: Verónica García

Figura 12

Siento que trabajar todo el día con la gente me agota.



Nota. La figura expone el agotamiento al que se exponen los trabajadores por la jornada de trabajo.

Elaborado por: Verónica García

Análisis e Interpretación:

En la tabla 17 se observa que el 54% de los profesionales del área administrativa afirma que nunca se siente agotado por trabajar todo el día con personas. Por otro lado, el 8% indica que lo siente pocas veces al año, el 23% menciona que lo experimenta unas pocas veces al mes, y el 15% dice que lo siente unas pocas veces a la semana. esto sugiere que, aunque una mayoría no percibe un gran agotamiento físico al interactuar con un alto número de usuarios, hay una parte del personal que sí enfrenta dificultades, lo que puede generarles cierto nivel de fatiga.

Tabla 20

Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis usuarios

Respuestas	Cantidades	Porcentaje (%)
0= NUNCA	0	0
1=POCAS VECES AL AÑO	2	16
2= UNA VEZ AL AÑO MAS O MENOS	0	0
3= POCAS VECES AL MES	0	0
4= UNA VEZ A LA SEMANA	0	0
5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	2	15
6= TODOS LOS DIAS	9	69
TOTAL	13	100

Nota. La tabla muestra la eficacia de respuesta de los trabajadores.
Elaborado por: Verónica García.

Figura 13

Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis usuarios



Nota. La figura expone la eficacia con la que se resuelve los problemas de los usuarios.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 18 se observa que el 16% de los profesionales del área administrativa señala que pocas veces al año logra abordar los problemas de sus usuarios con eficacia, y el 15% lo hace unas pocas veces a la semana. en contraste, el 69% indica que todos los días considera que trata con mucha eficacia los problemas planteados por sus usuarios. Esto evidencia una notable empatía hacia los usuarios que acuden al Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar. Sin embargo, también se destaca que hay empleados que no comprenden completamente las necesidades de sus usuarios.

Tabla 21

Siento que mi trabajo me quema o me está desgastando

Respuestas	Cantidades	Porcentaje (%)
0= NUNCA	3	23
1=POCAS VECES AL AÑO	3	23
2= UNA VEZ AL AÑO MAS O MENOS	1	8
3= POCAS VECES AL MES	0	0
4= UNA VEZ A LA SEMANA	3	23
5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	1	8
6= TODOS LOS DIAS	2	15
TOTAL	13	100

Nota. La tabla muestra los niveles de desgaste generado por el trabajo.
Elaborado por: Verónica García.

Figura 14

Siento que mi trabajo me quema o me está desgastando



Nota. La figura evidencia el desgaste que está generando el trabajo en los empleados del Sindicato.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 19 se observa que el 23% de los profesionales del área administrativa afirma que nunca siente que su trabajo les está desgastando o quemando. otro 23% indica que lo experimenta pocas veces al año, mientras que el 8% menciona que siente esta carga una vez al mes. además, el 23% señala que lo siente una vez a la semana, el 8% dice que unas pocas veces a la semana, y el 15% detalla que todos los días experimenta esta sensación de agotamiento. Estos datos sugieren que, en general, muchos colaboradores están lidiando con síntomas del síndrome de burnout, lo que impacta negativamente en su vida cotidiana debido al estrés que enfrentan.

Tabla 22

Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis usuarios.

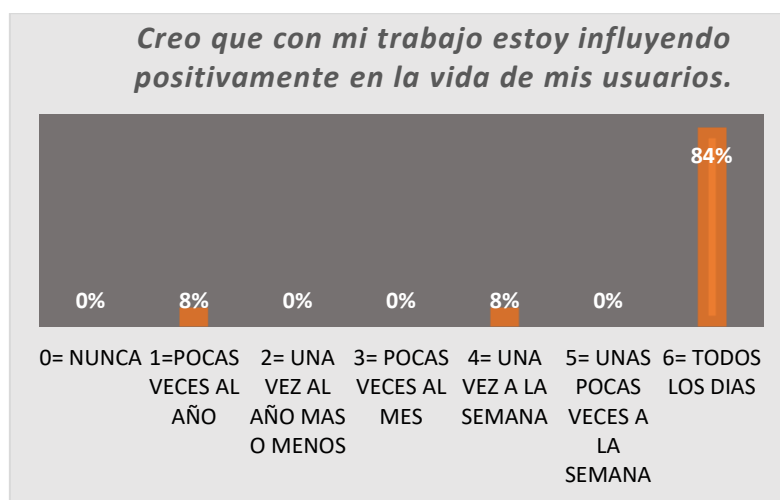
Respuestas	Cantidades	Porcentaje (%)
0= NUNCA	0	0
1=POCAS VECES AL AÑO	1	8
2= UNA VEZ AL AÑO MAS O MENOS	0	0
3= POCAS VECES AL MES	0	0
4= UNA VEZ A LA SEMANA	1	8
5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	0	0
6= TODOS LOS DIAS	11	84
TOTAL	13	100

Nota. La tabla muestra el sentimiento de realización en el trabajo.

Elaborado por: Verónica García.

Figura 15

Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis usuarios.



Nota. La figura expone los sentimientos de realización por el trabajo realizado.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 20 se puede apreciar que el 8% de los 13 profesionales del área administrativa señala que pocas veces al año su trabajo tiene un impacto positivo en la vida de sus usuarios, y otro 8% indica que lo siente una vez a la semana. en cambio, el 84% afirma que todos los días cree que su labor influye de manera positiva en la vida de sus beneficiarios. Estos datos demuestran que la mayoría de los profesionales del área administrativa del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar perciben que su contribución es valiosa para sus usuarios.

Tabla 23

Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión administrativa.

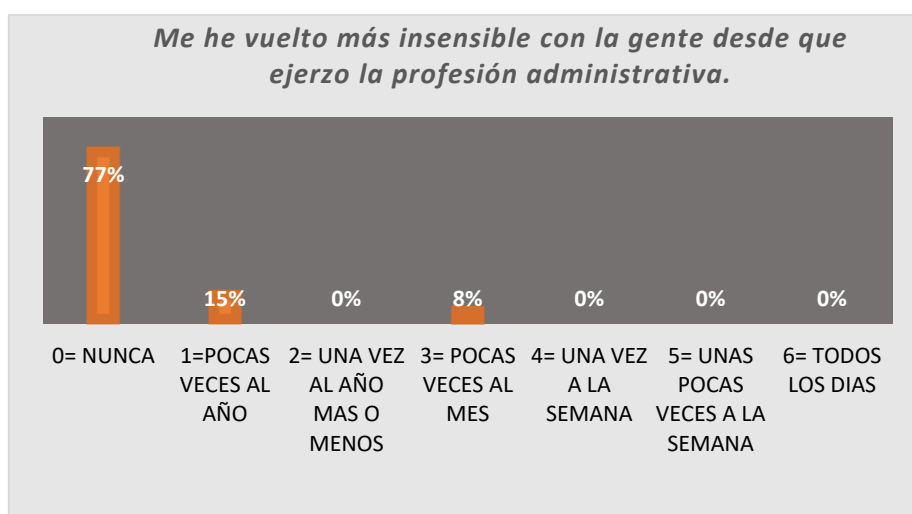
Respuestas	Cantidades	Porcentaje (%)
0= NUNCA	10	77
1=POCAS VECES AL AÑO	2	15
2= UNA VEZ AL AÑO MAS O MENOS	0	0
3= POCAS VECES AL MES	1	8
4= UNA VEZ A LA SEMANA	0	0
5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	0	0
6= TODOS LOS DIAS	0	0
TOTAL	13	100

Nota. La tabla el cambio en la forma de relacionarte con los demás por el trabajo que se realiza.

Elaborado por: Verónica García.

Figura 16

Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión administrativa.



Nota. La figura expone la conexión emocional que tiene los trabajadores con las personas, desde que se ejerce en esta área.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 21 se observa que el 77% de los encuestados afirma que nunca se ha vuelto más insensible con las personas desde que ejerce su profesión administrativa. además, el 15% de los profesionales del área administrativa del sindicato de choferes profesionales de bolívar indica que pocas veces al año ha experimentado un aumento en su insensibilidad hacia los usuarios, mientras que el 8% menciona que esto ocurre pocas veces al mes. estos resultados evidencian que, en general, el desempeño de sus labores administrativas no ha impactado negativamente en la forma en que tratan a las personas.

Tabla 24

Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.

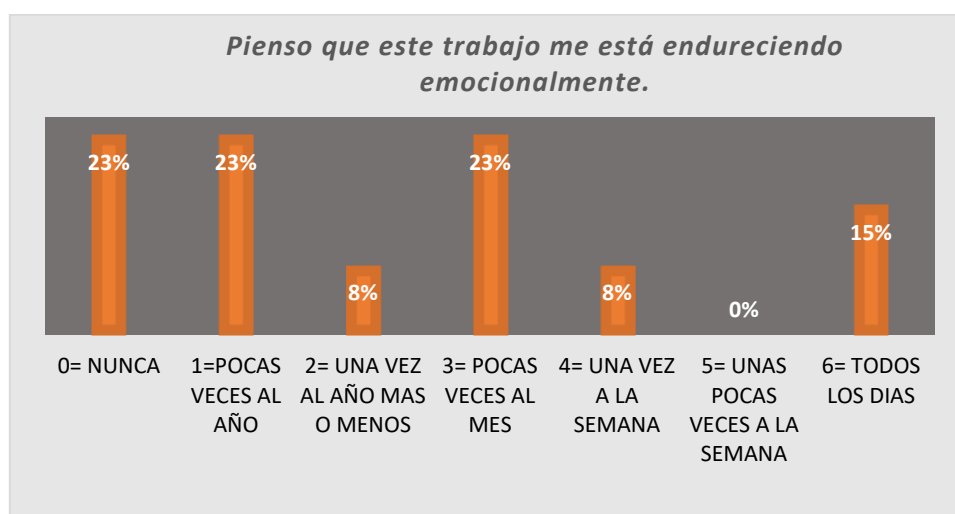
Respuestas	Cantidades	Porcentaje (%)
0= NUNCA	3	23
1=POCAS VECES AL AÑO	3	23
2= UNA VEZ AL AÑO MAS O MENOS	1	8
3= POCAS VECES AL MES	3	23
4= UNA VEZ A LA SEMANA	1	8
5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	0	0
6= TODOS LOS DIAS	2	15
TOTAL	13	100

Nota. La tabla muestra el impacto negativo que puede tener el trabajo en el bienestar emocional.

Elaborado por: Verónica García.

Figura 17

Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.



Nota. La figura expone la evaluación del desgaste profesional de los encuestados.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 22 se observa que el 23% de los encuestados afirma que nunca siente que su trabajo les está endureciendo emocionalmente. otro 23% indica que esto ocurre pocas veces al año, mientras que el 8% menciona que lo experimenta una vez al mes. además, el 23% señala que siente este endurecimiento unas pocas veces al mes, el 8% manifiesta que una vez a la semana, y el 15% detalla que todos los días siente que su trabajo les afecta emocionalmente. Estos datos sugieren que un porcentaje considerable del personal del área administrativa reconoce haber experimentado cambios emocionales debido a su labor.

Tabla 25

Me siento con mucha energía en mi trabajo.

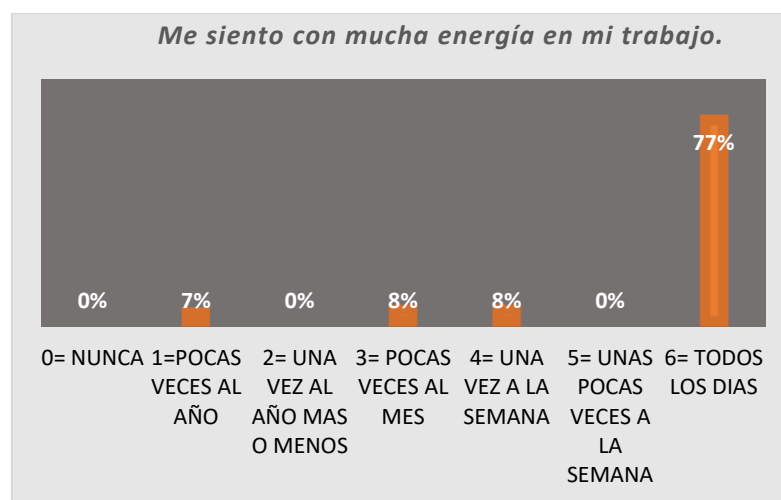
Respuestas	Cantidades	Porcentaje (%)
0= NUNCA	0	0
1=POCAS VECES AL AÑO	1	7
2= UNA VEZ AL AÑO MAS O MENOS	0	0
3= POCAS VECES AL MES	1	8
4= UNA VEZ A LA SEMANA	1	8
5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	0	0
6= TODOS LOS DIAS	10	77
TOTAL	13	100

Nota. La tabla muestra los niveles de energía y vitalidad en el contexto laboral.

Elaborado por: Verónica García.

Figura 18

Me siento con mucha energía en mi trabajo.



Nota. La figura expone el significado de satisfacción en el trabajo.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 23 se revela que el 7% de los encuestados señala que pocas veces al año se siente con mucha energía en su trabajo. Por otro lado, el 8% de los profesionales del área administrativa indica que lo siente pocas veces al mes, y otro 8% menciona que una vez a la semana. en contraste, el 77% afirma que todos los días se siente con mucha energía en su labor. Estos resultados sugieren que la mayoría de los colaboradores del área administrativa experimentan un alto nivel de energía en su trabajo, aunque también hay un porcentaje considerable que la mantiene, pero con menor frecuencia.

Tabla 26

Me siento frustrado/a en mi trabajo.

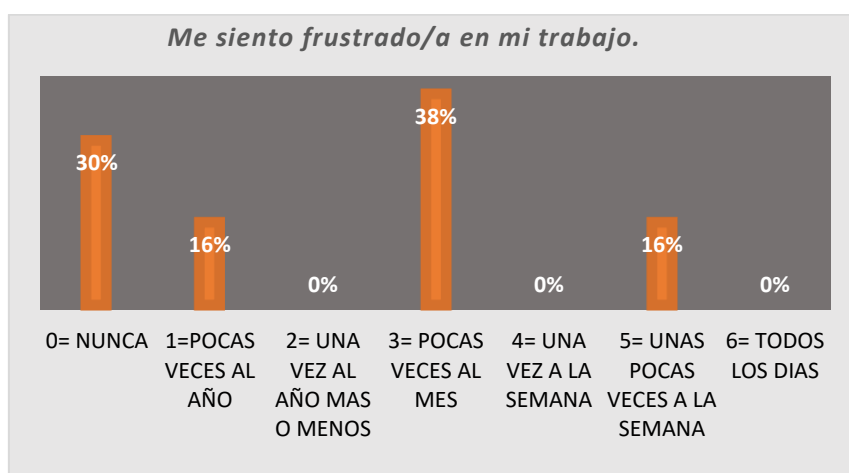
Respuestas	Cantidades	Porcentaje (%)
0= NUNCA	4	30
1=POCAS VECES AL AÑO	2	16
2= UNA VEZ AL AÑO MAS O MENOS	0	0
3= POCAS VECES AL MES	5	38
4= UNA VEZ A LA SEMANA	0	0
5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	2	16
6= TODOS LOS DIAS	0	0
TOTAL	13	100

Nota. La tabla muestra el sentimiento de desagrado o insatisfacción en tu entorno laboral.

Elaborado por: Verónica García.

Figura 19

Me siento frustrado/a en mi trabajo.



Nota. La figura expone la frustración que tienen los trabajadores del área administrativa siendo este un síntoma común del desgaste profesional o burnout.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 24 se revela que el 30% de los encuestados afirma que NUNCA se siente frustrado/a en su trabajo. Por otro lado, el 16% de los profesionales del área administrativa indica que experimenta esta frustración pocas veces al año. Además, el 38% señala que se siente frustrado/a unas pocas veces al mes, mientras que el 8% menciona que lo siente unas pocas veces a la semana. Finalmente, otro 16% indica que se siente frustrado/a una vez a la semana. Estos datos evidencian que más de la mitad del personal del área administrativa experimenta frustración en su trabajo.

Tabla 27

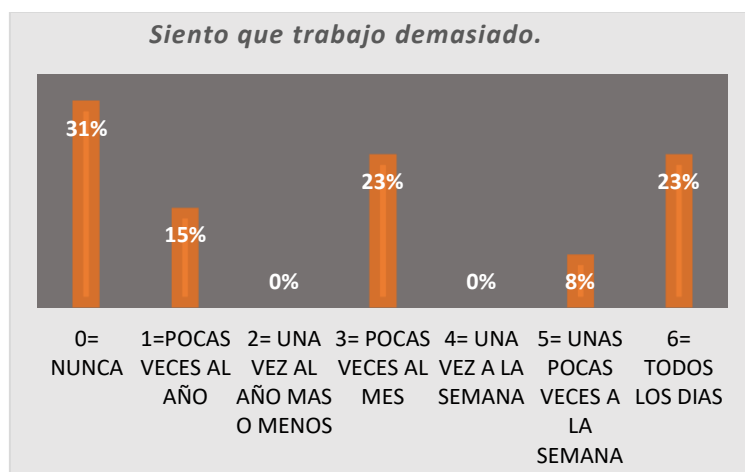
Siento que trabajo demasiado.

Respuestas	Cantidades	Porcentaje (%)
0= NUNCA	4	31
1=POCAS VECES AL AÑO	2	15
2= UNA VEZ AL AÑO MAS O MENOS	0	0
3= POCAS VECES AL MES	3	23
4= UNA VEZ A LA SEMANA	0	0
5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	1	8
6= TODOS LOS DIAS	3	23
TOTAL	13	100

Nota. La tabla muestra la percepción de la carga laboral de los trabajadores.
Elaborado por: Verónica García.

Figura 20

Siento que trabajo demasiado.



Nota. La figura expone percepción de sobrecarga de trabajo por parte de los administrativos del Sindicato.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 25 se revela que el 31% de los encuestados afirma que nunca siente que trabaja demasiado. Por otro lado, el 15% de los profesionales del área administrativa indica que esta sensación ocurre pocas veces al año. Además, el 23% señala que siente que trabaja demasiado pocas veces al mes, el 8% menciona que lo experimenta unas pocas veces a la semana, y el 23% detalla que todos los días siente que está trabajando en exceso. Estos datos sugieren que la mayoría de los trabajadores del área administrativa perciben que están sobrecargados, lo cual podría afectar negativamente su productividad.

Tabla 28

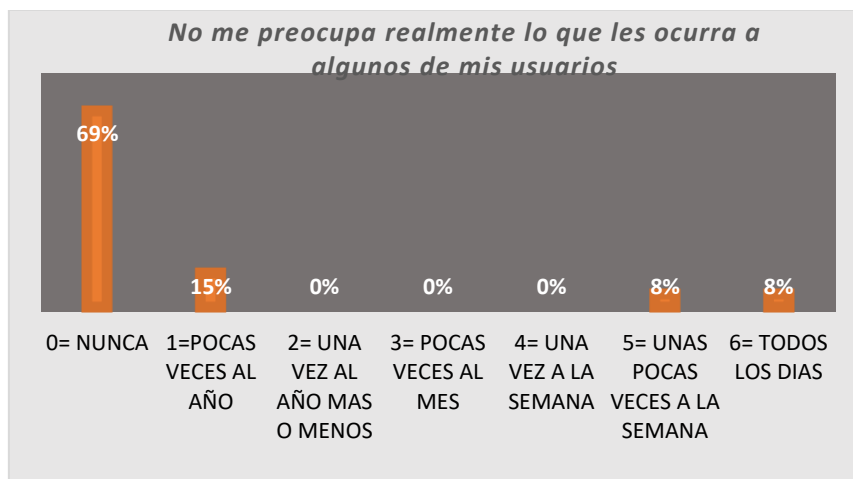
No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis usuarios.

Respuestas	Cantidades	Porcentaje (%)
0= NUNCA	9	69
1=POCAS VECES AL AÑO	2	15
2= UNA VEZ AL AÑO MAS O MENOS	0	0
3= POCAS VECES AL MES	0	0
4= UNA VEZ A LA SEMANA	0	0
5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	1	8
6= TODOS LOS DIAS	1	8
TOTAL	13	100

Nota. La tabla muestra la despersonalización de los empleados del sindicato.
Elaborado por: Verónica García.

Figura 21

No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis usuarios.



Nota. La figura muestra la percepción que tienen los empleados sobre si han desarrollado una cierta indiferencia o desapego emocional hacia los usuarios.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 26 se observa que el 69% de los profesionales del área administrativa afirma que nunca se preocupa realmente por lo que les sucede a algunos de sus usuarios. Por otro lado, el 15% indica que lo hace pocas veces al año, mientras que un 8% señala que se preocupa pocas veces a la semana. Asimismo, otro 8% menciona que todos los días no presta atención a lo que les ocurre a sus usuarios. A partir de estos resultados, se concluye que, en general, los trabajadores del área administrativa sí muestran preocupación y están atentos a las necesidades de sus usuarios.

Tabla 29

Trabajar directamente con usuarios difíciles me produce estrés.

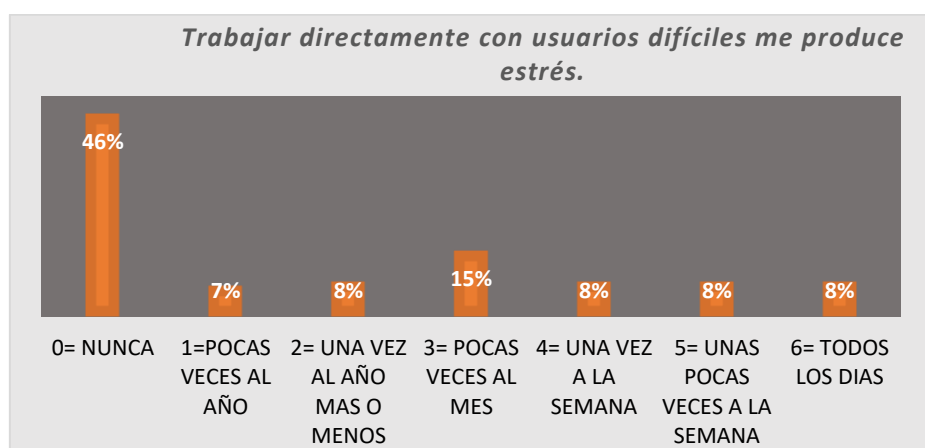
Respuestas	Cantidades	Porcentaje (%)
0= NUNCA	6	46
1=POCAS VECES AL AÑO	1	7
2= UNA VEZ AL AÑO MAS O MENOS	1	8
3= POCAS VECES AL MES	2	15
4= UNA VEZ A LA SEMANA	1	8
5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	1	8
6= TODOS LOS DIAS	1	8
TOTAL	13	100

Nota. La tabla muestra la reacción emocional de los empleados ante situaciones en las que se deba lidiar con los usuarios.

Elaborado por: Verónica García.

Figura 22

Trabajar directamente con usuarios difíciles me produce estrés.



Nota. La figura expone cómo les afecta las interacciones con personas que presentan dificultades o demandas poco razonables en el trabajo.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 27 se indica que el 46% de los profesionales del área administrativa afirma que nunca siente estrés al trabajar directamente con usuarios difíciles. Un 7% señala que esto ocurre pocas veces al año, mientras que un 8% refiere que le sucede una vez al mes, aproximadamente. Además, el 15% indica que experimenta estrés unas pocas veces al mes, el 8% menciona que le ocurre una vez a la semana, y otro 8% señala que es unas pocas veces a la semana. Por último, el 6% especifica que todos los días siente estrés al interactuar con usuarios difíciles. En resumen, la figura 22 muestra que cerca de la mitad de los profesionales del área administrativa no experimentan estrés al tratar con estos usuarios.

Tabla 30

Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis usuarios.

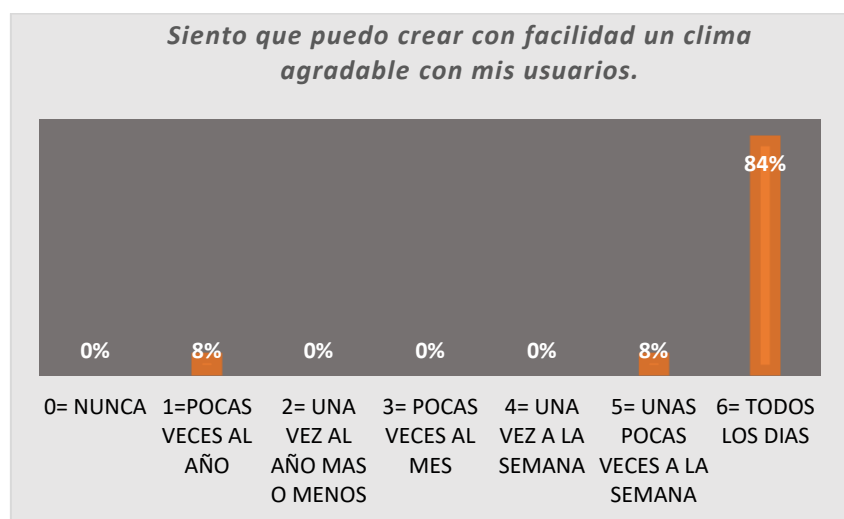
Respuestas	Cantidades	Porcentaje (%)
0= NUNCA	0	0
1=POCAS VECES AL AÑO	1	8
2= UNA VEZ AL AÑO MAS O MENOS	0	0
3= POCAS VECES AL MES	0	0
4= UNA VEZ A LA SEMANA	0	0
5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	1	8
6= TODOS LOS DIAS	11	84
TOTAL	13	100

Nota. La tabla muestra la evaluación de la percepción sobre la capacidad para establecer relaciones positivas y agradables.

Elaborado por: Verónica García.

Figura 23

Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis usuarios.



Nota. La figura expone la evaluación de los empleados de la confianza que tienen sobre las habilidades sociales e interacción, para crear un ambiente de trabajo positivo.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 28 se muestra que el 8% de los profesionales del área administrativa afirma que pocas veces al año puede crear con facilidad un clima agradable con sus usuarios, y otro 8% indica que lo logra unas pocas veces a la semana. Sin embargo, un notable 84% señala que todos los días consigue establecer un ambiente agradable con sus usuarios. Así, la figura 23 revela que casi la totalidad de los profesionales en el área administrativa demuestra empatía, facilitando la creación de un clima positivo con los usuarios.

Tabla 31

Me siento motivado después de trabajar en contacto con usuarios.

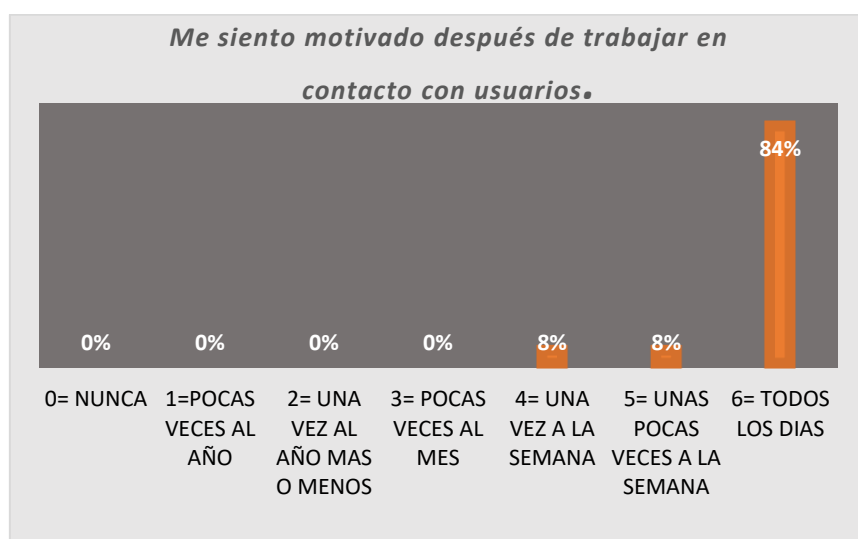
Respuestas	Cantidades	Porcentaje (%)
0= NUNCA	0	0
1=POCAS VECES AL AÑO	0	0
2= UNA VEZ AL AÑO MAS O MENOS	0	0
3= POCAS VECES AL MES	0	0
4= UNA VEZ A LA SEMANA	1	8
5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	1	8
6= TODOS LOS DIAS	11	84
TOTAL	13	100

Nota. La tabla muestra la interacción que tienen los administrativos con las personas a las que atienden.

Elaborado por: Verónica García.

Figura 24

Me siento motivado después de trabajar en contacto con usuarios.



Nota. La figura indica el disfrutar del trabajo y las interacciones con los usuarios.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 29 se observa que el 8% de los profesionales del área administrativa siente motivación una vez a la semana después de trabajar en contacto con sus usuarios, y otro 8% refiere que esto ocurre unas pocas veces a la semana. Sin embargo, un impresionante 84% indica que todos los días se siente motivado tras interactuar con sus usuarios. Así, la figura 24 evidencia que la mayoría de los profesionales del área administrativa mantienen un alto nivel de motivación después de su contacto con los usuarios.

Tabla 32

Creo que consigo muchas cosas valiosas con este trabajo.

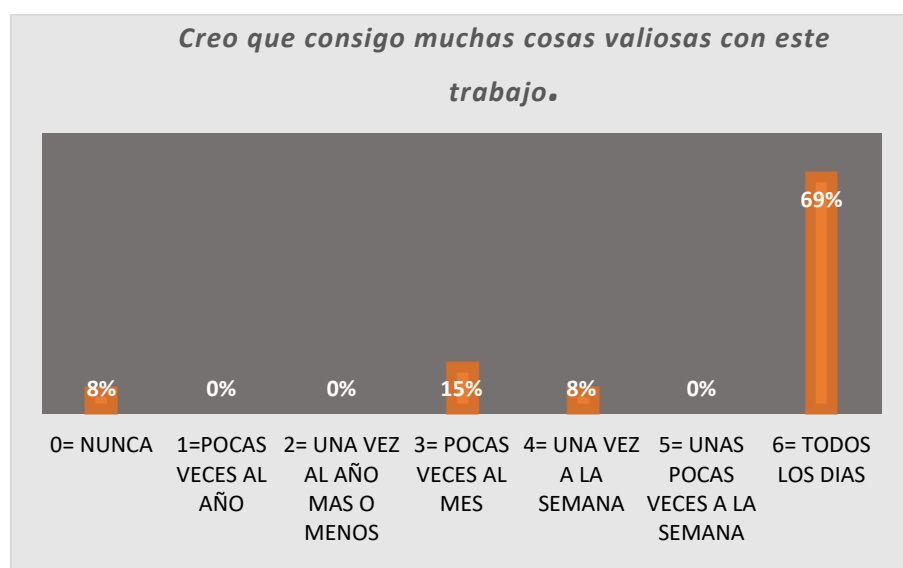
Respuestas	Cantidades	Porcentaje (%)
0= NUNCA	1	8
1=POCAS VECES AL AÑO	0	0
2= UNA VEZ AL AÑO MAS O MENOS	0	0
3= POCAS VECES AL MES	2	15
4= UNA VEZ A LA SEMANA	1	8
5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	0	0
6= TODOS LOS DIAS	9	69
TOTAL	13	100

Nota. La tabla muestra los resultados sobre la percepción del valor que obtienen del trabajo.

Elaborado por: Verónica García.

Figura 25

Creo que consigo muchas cosas valiosas con este trabajo.



Nota. La figura expone el sentido de propósito y valor que le asignan a su trabajo.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 30 se indica que el 8% de los profesionales del área administrativa afirma que nunca siente que logra muchas cosas valiosas en su trabajo. Un 15% manifiesta que esto ocurre pocas veces al mes, mientras que un 8% refiere que lo siente una vez a la semana. Sin embargo, un significativo 69% señala que todos los días considera que consigue muchas cosas valiosas en su labor. Por lo tanto, se puede concluir que la gran mayoría de los profesionales del área administrativa se siente satisfecha con los logros que alcanza a través de su desempeño profesional.

Tabla 33

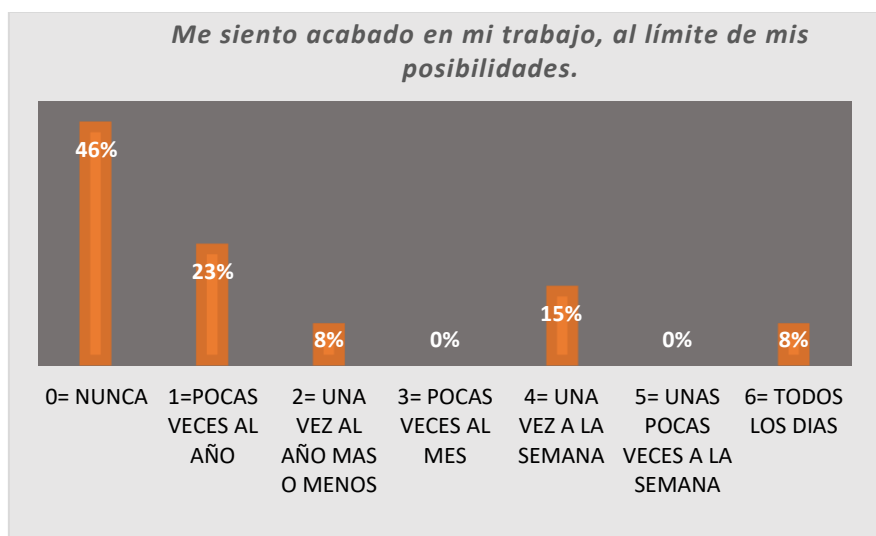
Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.

Respuestas	Cantidades	Porcentaje (%)
0= NUNCA	6	46
1=POCAS VECES AL AÑO	3	23
2= UNA VEZ AL AÑO MAS O MENOS	1	8
3= POCAS VECES AL MES	0	0
4= UNA VEZ A LA SEMANA	2	15
5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	0	0
6= TODOS LOS DIAS	1	8
TOTAL	13	100

Nota. La tabla muestra los niveles de agotamiento físico y emocional en el trabajo.
Elaborado por: Verónica García.

Figura 26

Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.



Nota. La figura expone la sobrecarga de trabajo, que genera energía insuficiente para cumplir con las responsabilidades.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 31 se observa que el 46% de los profesionales del área administrativa afirma que nunca se siente agotado en su trabajo, al límite de sus posibilidades. Un 23% indica que esto ocurre pocas veces al año, mientras que un 8% refiere que se siente así una vez al mes, aproximadamente. Además, el 15% menciona que siente agotamiento una vez a la semana, y un 8% señala que todos los días experimenta esta sensación. Por lo tanto, se puede concluir que la gran mayoría de los profesionales del área administrativa no se siente consumida en su trabajo

Tabla 34

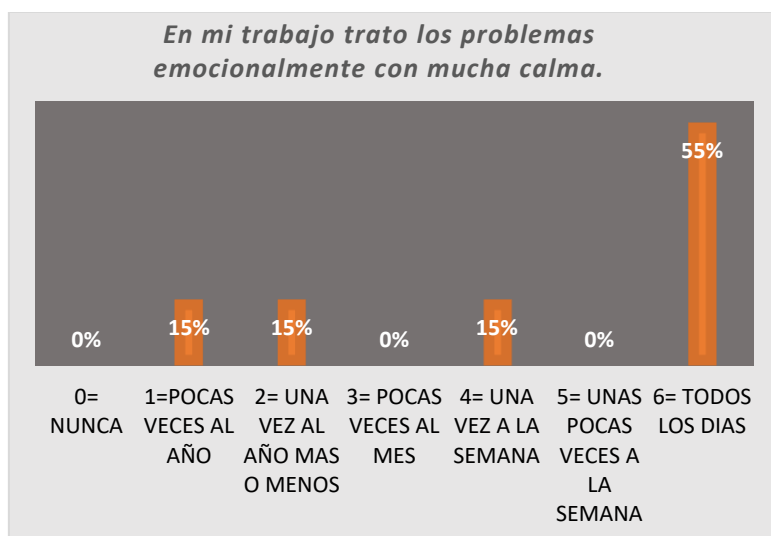
En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.

Respuestas	Cantidades	Porcentaje (%)
0= NUNCA	0	0
1=POCAS VECES AL AÑO	2	15
2= UNA VEZ AL AÑO MAS O MENOS	2	15
3= POCAS VECES AL MES	0	0
4= UNA VEZ A LA SEMANA	2	15
5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	0	0
6= TODOS LOS DIAS	7	55
TOTAL	13	100

Nota. La tabla muestra la reacción ante problemas o situaciones estresantes en el trabajo.
Elaborado por: Verónica García.

Figura 27

En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.



Nota. La figura expone la evaluación de la capacidad para mantener la calma y controlar emociones en situaciones laborales desafiantes.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 32 se indica que el 15% de los profesionales del área administrativa afirma que pocas veces al año trata los problemas emocionales con mucha calma. Otro 15% menciona que lo hace una vez al año, aproximadamente, y un 15% refiere que trata los problemas una vez a la semana. Sin embargo, un notable 55% señala que todos los días aborda los problemas emocionales con serenidad. Por lo tanto, se puede concluir que la gran mayoría de los profesionales del área administrativa son calmados y enfrentan los problemas con una actitud positiva.

Tabla 35

Creo que mis usuarios/as me culpan de algunos de sus problemas.

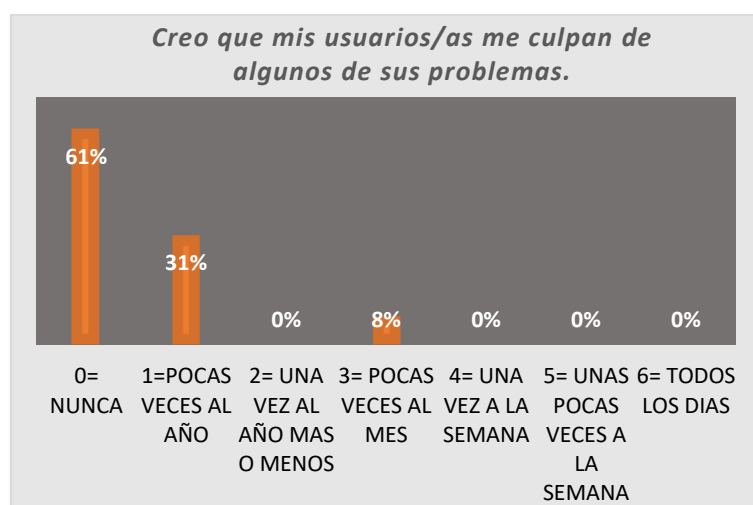
Respuestas	Cantidades	Porcentaje (%)
0= NUNCA	8	61
1=POCAS VECES AL AÑO	4	31
2= UNA VEZ AL AÑO MAS O MENOS	0	0
3= POCAS VECES AL MES	1	8
4= UNA VEZ A LA SEMANA	0	0
5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	0	0
6= TODOS LOS DIAS	0	0
TOTAL	13	100

Nota. La tabla muestra la percepción de que los usuarios los responsabilizan por sus problemas.

Elaborado por: Verónica García.

Figura 28

Creo que mis usuarios/as me culpan de algunos de sus problemas.



Nota. La figura expone la sensación de ser señalados como causantes de las dificultades.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 33 se revela que el 61% de los profesionales del área administrativa afirma que nunca cree que los usuarios les culpan de algunos de sus problemas. Un 31% menciona que esto ocurre pocas veces al año, mientras que el 8% considera que pocas veces al mes los usuarios les culpan de sus problemas. Aunque la mayoría de los funcionarios no perciben que los usuarios les imputen culpas, existe un pequeño porcentaje que sí lo considera, lo que sugiere la necesidad de que los profesionales tomen acciones afirmativas en su interacción con los usuarios.

Tabla 36

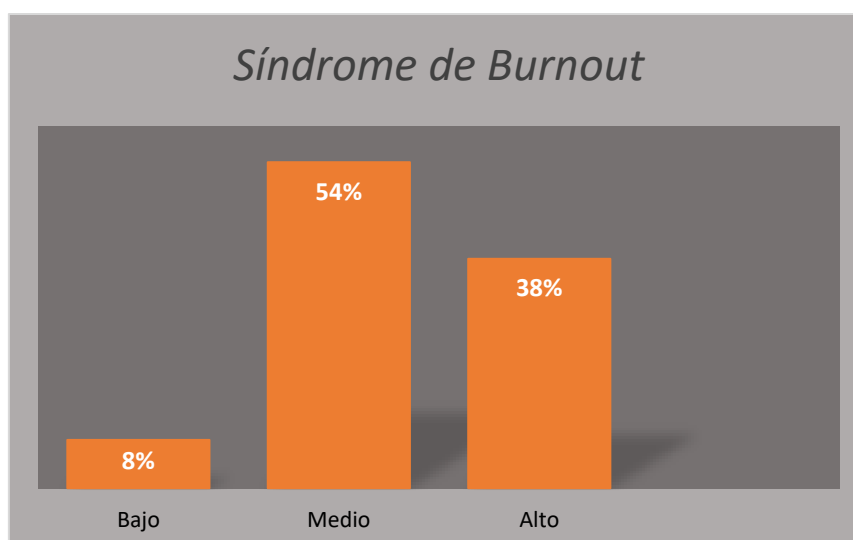
Síndrome de Burnout

Síndrome de Burnout	Personas	Porcentajes (%)
BAJO	1	8
MEDIO	7	54
ALTO	5	38
TOTAL	13	100

Nota. La tabla muestra los niveles de Síndrome de Burnout.
Elaborado por: Verónica García.

Figura 29

Síndrome de Burnout



Nota. La figura expone los Síndrome de Burnout evaluados en el personal del personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión Y Progreso”.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 34 se muestra la calificación del síndrome de burnout entre los profesionales del área administrativa. Se observa que el 8% presenta Burnout Bajo, el 54% tiene Burnout Medio, y el 38% presenta Burnout Alto. De este modo, se concluye que la gran mayoría de los profesionales del área administrativa del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso” se encuentra en un riesgo medio de desarrollar el síndrome de burnout.

Tabla 37

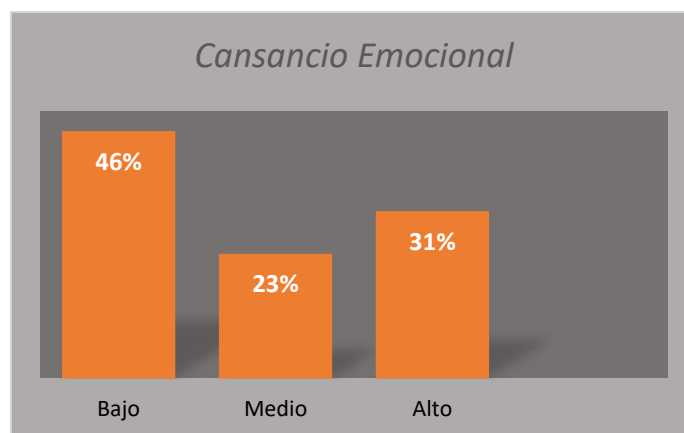
Cansancio Emocional

Cansancio Emocional	Personas	Porcentaje (%)
BAJO	6	46
MEDIO	3	23
ALTO	4	31
TOTAL	13	100

Nota. La tabla muestra los niveles de Cansancio emocional.
Elaborado por: Verónica García.

Figura 30

Cansancio Emocional



Nota. La figura expone moderados porcentajes de cansancio laboral al final de la jornada de trabajo.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 35 se presentan los resultados sobre el cansancio emocional de los trabajadores del área administrativa. Se establece que el 46% presenta un nivel de

cansancio emocional BAJO, el 23% lo clasifica como MEDIO, y el 31% como ALTO. Esto indica que hay un porcentaje significativo de profesionales que experimentan cansancio emocional en su labor.

Tabla 38

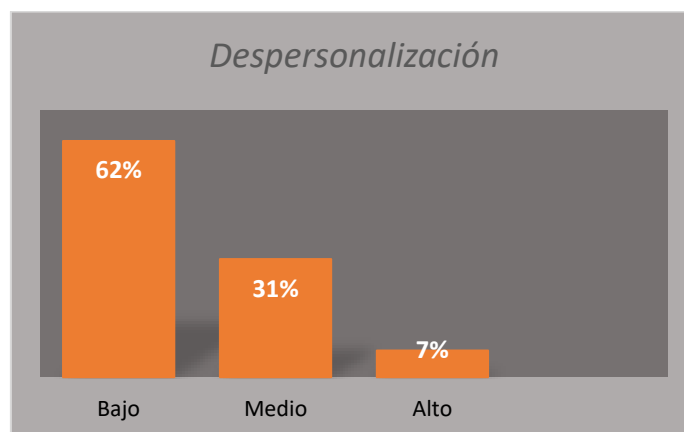
Despersonalización

Despersonalización	Personas	Porcentaje (%)
BAJO	8	62
MEDIO	4	31
ALTO	1	7
TOTAL	13	100

Nota. La tabla muestra los niveles de Despersonalización.
Elaborado por: Verónica García.

Figura 31

Despersonalización



Nota. La figura expone los niveles de despersonalización mostrando que la mayoría de encuestados posee un nivel bajo.

Elaborado por: Verónica García.

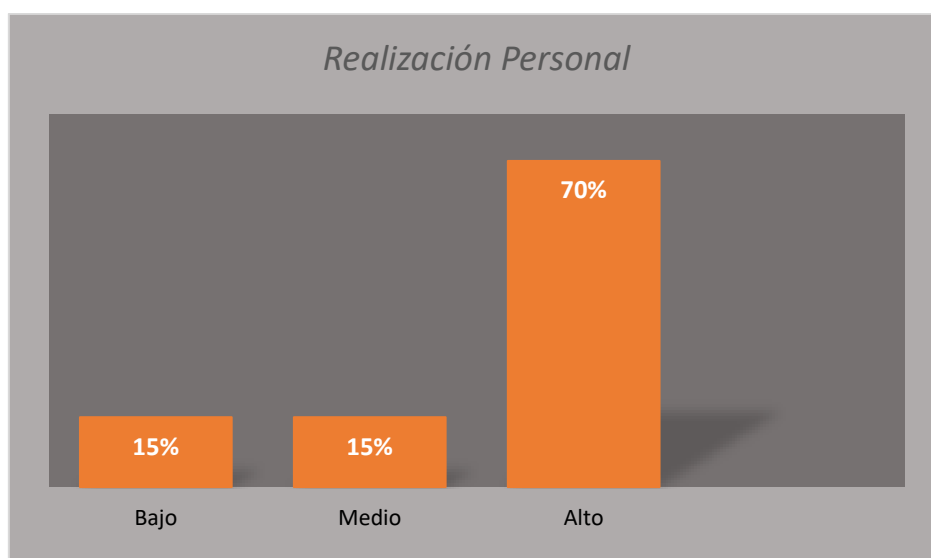
Análisis e Interpretación

En la tabla 36 se presentan los resultados sobre la despersonalización entre los profesionales del área administrativa. Se observa que el 62% se clasifica como bajo, el 31% como medio, y el 7% como alto. Esto permite concluir que la mayoría de los profesionales del área administrativa del sindicato de choferes profesionales de bolívar “unión y progreso” muestra un nivel de despersonalización bajo.

Tabla 39*Realización Personal*

Realización Personal	Personas	Porcentaje (%)
BAJO	2	15
MEDIO	2	15
ALTO	9	70
TOTAL	13	100

Nota. La tabla muestra los niveles de realización personal.
Elaborado por: Verónica García.

Figura 32*Realización Personal*

Nota. La figura expone un alto porcentaje de Realización Personal.
Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

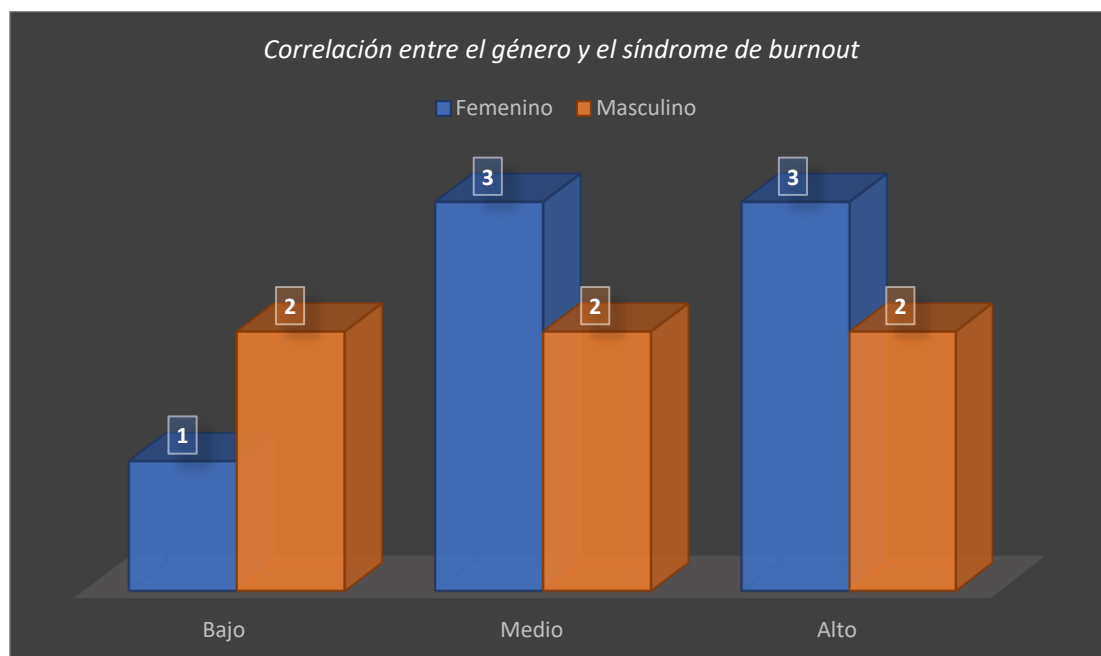
En la tabla 37 se presenta el nivel de realización personal de los trabajadores del área administrativa del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”. Se observa que el 15% de los empleados se clasifica como bajo en realización personal, otro 15% se ubica en la categoría medio, y un notable 70% se considera con un nivel alto de realización. Estos datos indican que la mayoría de los profesionales del área administrativa se sienten satisfechos y realizados con su desempeño en la carrera.

Tabla 40*Correlación entre el género y el Síndrome de Burnout*

Género	Síndrome de Burnout		
	Bajo	Medio	Alto
Femenino	1	3	3
Masculino	2	2	2
Total	3	5	5

Nota. La tabla muestra la correlación entre el género y el Síndrome de Burnout.

Elaborado por: Verónica García.

Figura 33*Correlación entre el género y el Síndrome de Burnout*

Nota. La figura expone como se relaciona el género y el Síndrome de Burnout.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la tabla 38 se muestra la correlación entre género y el síndrome de burnout. Se observa que hay 1 mujer y 2 hombres clasificados con un nivel bajo de burnout. En la categoría medio, se encuentran 3 mujeres y 2 hombres. Por último, en el nivel alto, hay 3 mujeres y 2 hombres. Estos datos reflejan una distribución de género en relación con el síndrome de burnout entre los trabajadores analizados.

4.2.3 Aplicación del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 al Personal Administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”

Figura 34

Nivel de estudio



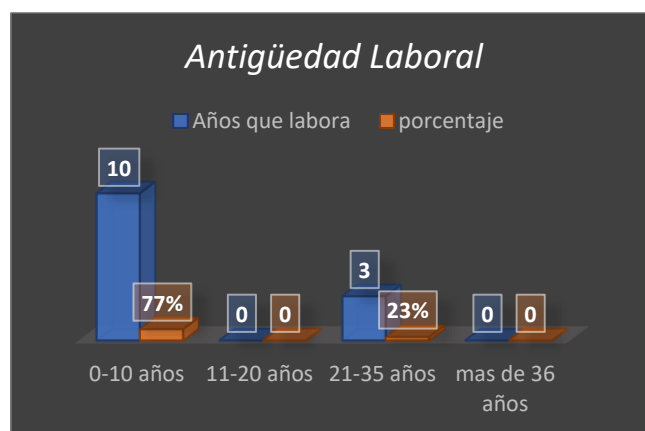
Nota. La figura expone los niveles de estudio de los trabajadores administrativos del sindicato.
Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la figura 34 se ilustra el nivel de estudios de los trabajadores del área administrativa. Se destaca que el 8% de los empleados son Bachilleres, el 77% cuenta con estudios de tercer nivel, y el 15% posee un cuarto nivel. Estos datos evidencian que la mayoría de los colaboradores están adecuadamente preparados para llevar a cabo las actividades en esta empresa.

Figura 35

Antigüedad Laboral



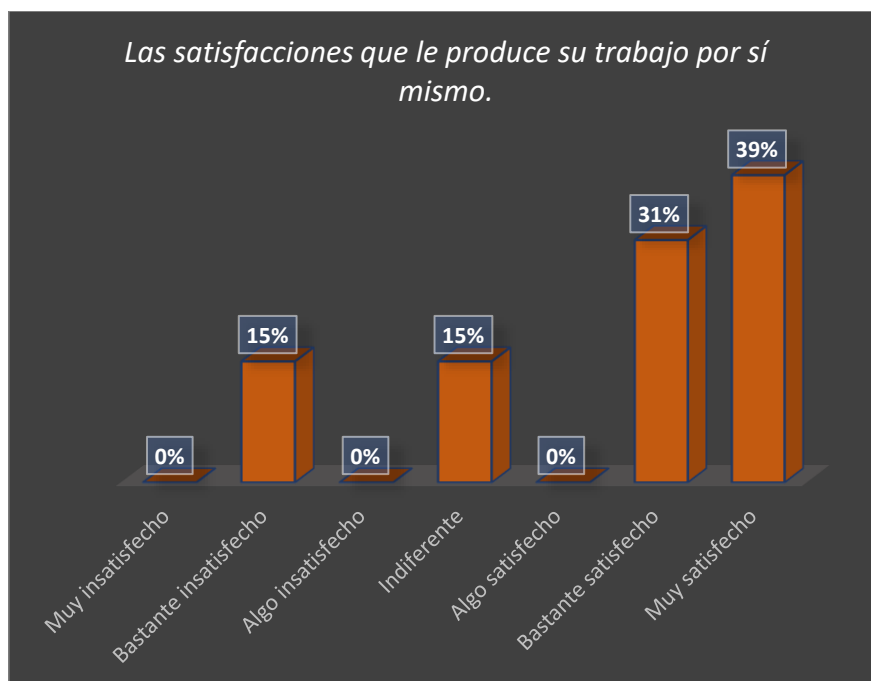
Nota. La figura expone los años de antigüedad de los trabajadores administrativos del sindicato.
Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la figura 35 se ilustra la antigüedad laboral del personal administrativo, donde se observa que el 77% de los trabajadores tiene entre 0 y 10 años de servicio en la institución, mientras que el 23% cuenta con una antigüedad de entre 21 y 35 años. Esto indica que la mayoría de los colaboradores han estado vinculados a la empresa durante un período considerable.

Figura 36

Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.



Nota. La figura expone la satisfacción por el trabajo.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la figura 36 se presenta la satisfacción laboral del personal administrativo, donde se observa que el 8% se siente bastante insatisfecho con su trabajo, el 15% se muestra algo insatisfecho, otro 15% se declara indiferente, el 23% indica que está bastante satisfecho, y finalmente, el 39% expresa que se siente muy satisfecho con su labor en la empresa. A pesar de la alta satisfacción reportada, existen oportunidades para mejorar y elevar estos índices. Se sugiere una distribución equitativa de las tareas según los perfiles de cada puesto y la remuneración correspondiente, con el fin de fomentar un ambiente laboral más positivo y eficaz.

Figura 37

Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.



Nota. La figura expone las oportunidades que le brinda el trabajo.

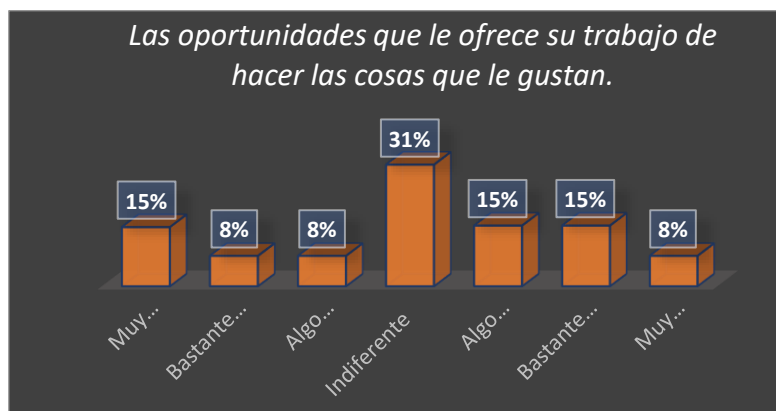
Elaborado por: Verónica García

Análisis e Interpretación:

En figura 37 se refleja que el 15% del personal administrativo se muestra bastante insatisfecho con las oportunidades que les brinda su trabajo para realizar actividades en las que destacan. Un 15% se mantiene indiferente, mientras que el 31% expresa estar bastante satisfecho. Finalmente, el 39% de los trabajadores del área administrativa afirma tener posibilidades para desempeñar tareas que les gustan y en las que son buenos. Por lo tanto, es crucial identificar el potencial de cada colaborador, es decir, conocer sus preferencias y afinidades en las actividades, para así mejorar la satisfacción general en el equipo.

Figura 38

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



Nota. La figura expone las posibilidades que su empleo le brinda para realizar actividades que disfruta.

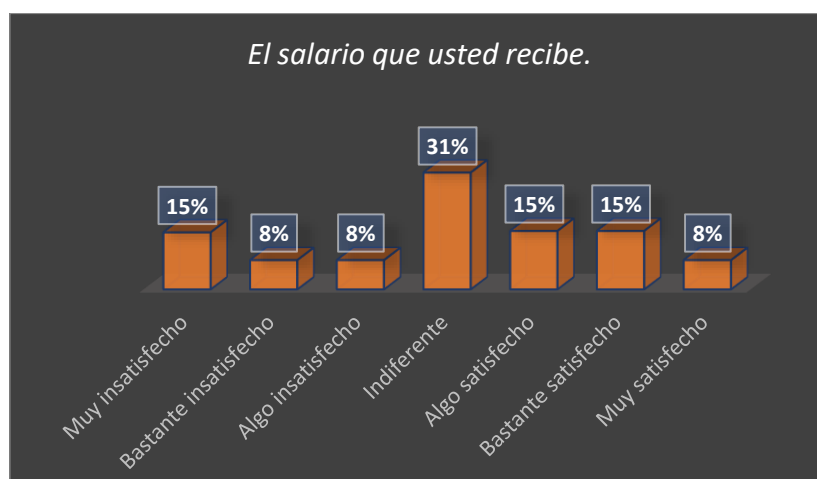
Elaborado por: Verónica García

Análisis e Interpretación:

En figura 38 se observa que el 8% del personal administrativo se siente muy insatisfecho con las oportunidades que les brinda su trabajo para realizar actividades que disfrutan. Un 15% manifiesta estar bastante insatisfecho, mientras que el 31% indica que se siente algo satisfecho. Además, el 8% expresa estar bastante satisfecho, y finalmente, el 38% de los trabajadores del área administrativa señala que se siente muy satisfecho con las oportunidades que tienen para hacer lo que les gusta. Sin embargo, dado que existe un porcentaje de personas que manifiestan insatisfacción, es fundamental trabajar en mejorar su potencial y alinear sus intereses. Esta combinación puede contribuir de manera positiva al entorno laboral y ayudar a incrementar la productividad de los empleados.

Figura 39

El salario que usted recibe.



Nota. La figura expone el salario que perciben.

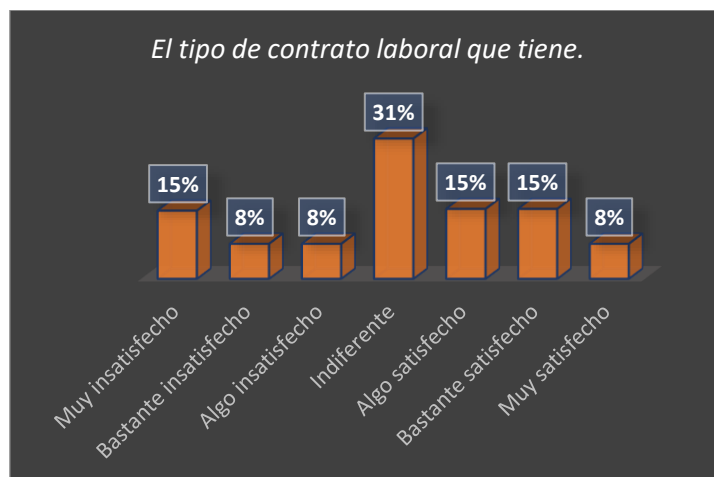
Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la figura 39 se muestra que el 30% del personal administrativo se siente muy insatisfecho con el salario que perciben, mientras que el 8% se declara bastante insatisfecho. Un 31% indica que se siente algo insatisfecho, por otro lado, el 23% manifiesta estar algo satisfecho, y finalmente, el 8% expresa que está muy satisfecho con su remuneración. Los datos sugieren que la mayoría de los colaboradores del área administrativa no están conformes con la remuneración que reciben. Una posible solución sería que la empresa considere un aumento salarial en función de la carga laboral y el horario intensivo que realizan sus trabajadores.

Figura 40

El tipo de contrato laboral que tiene.



Nota. La figura expone bajo que modalidad de contrato de trabajo se encuentran los empleados.

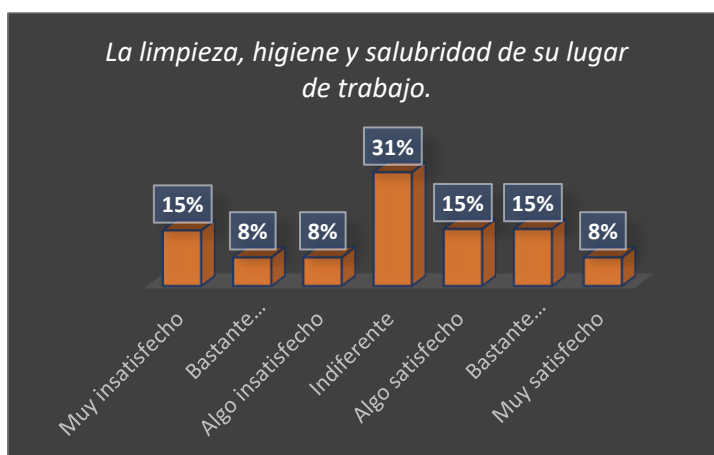
Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la figura 40 se evidencia que el 53% del personal administrativo se siente muy insatisfecho con el tipo de contrato que poseen, mientras que el 8% se muestra indiferente. Un 23% indica que está algo satisfecho, otro 8% manifiesta estar bastante satisfecho, y finalmente, un 8% expresa que se siente muy satisfecho con su contrato. Estos datos sugieren que la mayoría de los colaboradores del área administrativa no están conformes con su situación contractual, lo cual puede estar relacionado con el salario que reciben y el horario de trabajo. Por lo tanto, sería recomendable considerar una reestructuración de los contratos laborales, teniendo en cuenta la antigüedad y el horario de los trabajadores.

Figura 41

La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.



Nota. La figura expone las condiciones sanitarias en su entorno laboral.

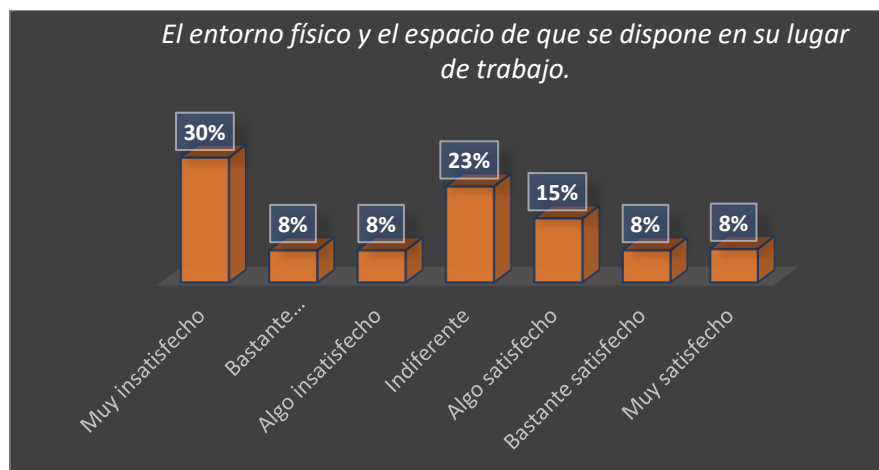
Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la figura 41 se aprecia que el 15% de los trabajadores del área administrativa se sienten muy insatisfechos con la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo. Un 8% manifiesta estar bastante insatisfecho, otro 8% indica que se siente algo insatisfecho, mientras que el 31% se muestra indiferente. Además, el 15% expresa que está algo satisfecho, el 15% se siente bastante satisfecho, y finalmente, un 8% indica que está muy satisfecho con estas condiciones. A pesar de que los niveles de insatisfacción son relativamente bajos, es fundamental mantener el área de trabajo en óptimas condiciones de limpieza, tanto por la salud de los empleados como para proyectar una buena imagen de la empresa ante sus usuarios.

Figura 42

El entorno físico y el espacio de que se dispone en su lugar de trabajo.

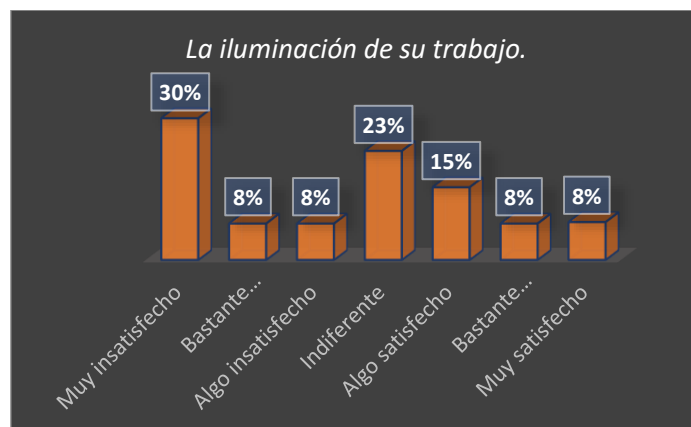


Nota. La figura expone espacio disponible en su área de trabajo.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

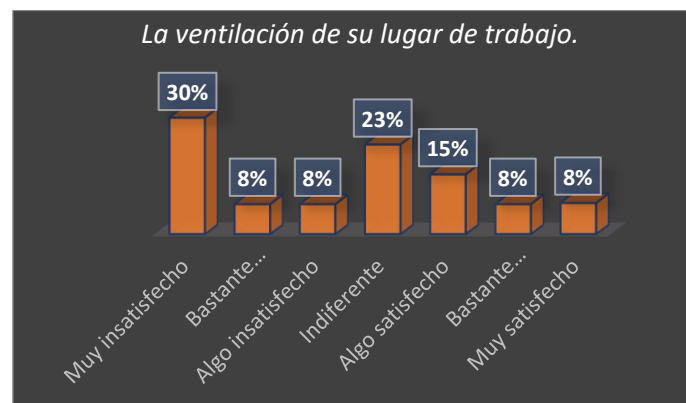
En la figura 42 se muestra que el 15% del personal administrativo se siente muy insatisfecho con el entorno físico y el espacio disponible en su lugar de trabajo. Un 8% expresa que está algo insatisfecho, mientras que el 15% se manifiesta algo satisfecho. Por otro lado, el 39% considera que está bastante satisfecho, y finalmente, el 23% indica que se siente muy satisfecho. Aunque el porcentaje de insatisfechos es relativamente bajo, es importante implementar medidas correctivas para mejorar la satisfacción de los colaboradores, dado que pasan la mayor parte de su jornada laboral en ese espacio, el cual debe ser confortable y adecuado para su desempeño.

Figura 43*La iluminación de su trabajo.*

Nota. La figura la iluminación en el área de trabajo.
Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la figura 43 se observa que el 8% de los trabajadores del área administrativa se siente muy insatisfecho con la iluminación de su lugar de trabajo, mientras que otro 8% se muestra algo insatisfecho y un 8% se mantiene indiferente. Sin embargo, un 30% se considera algo satisfecho, el 23% indica que está bastante satisfecho, y finalmente, otro 23% expresa que se siente muy satisfecho con la iluminación. Al analizar estos resultados, se destaca que solo un pequeño porcentaje se encuentra insatisfecho con este aspecto. Por lo tanto, los directivos deberían considerar la posibilidad de asegurar una uniformidad en la iluminación de todos los espacios de trabajo, ya sea a través de luz artificial, natural o mixta, con el fin de aumentar la satisfacción de los empleados respecto al ambiente físico de la empresa.

Figura 44*La ventilación de su lugar de trabajo.*

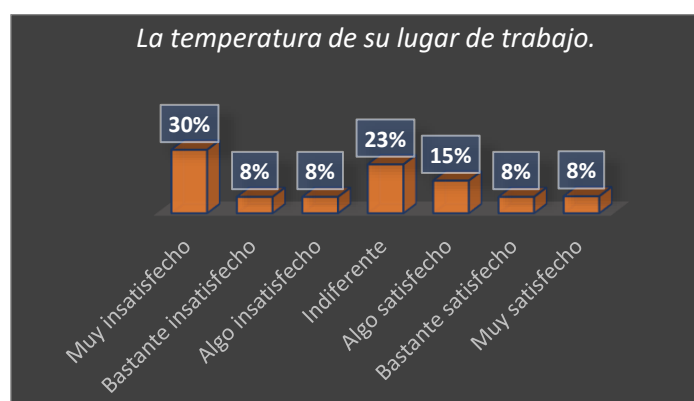
Nota. La figura expone la ventilación en el lugar de trabajo.
Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la figura 44 se muestra que el 8% de los empleados se siente muy insatisfecho con la ventilación en su lugar de trabajo, mientras que otro 8% se declara bastante insatisfecho y un 8% algo insatisfecho. Además, un 8% se muestra indiferente respecto a este aspecto. Por otro lado, el 30% considera que la ventilación es adecuada para realizar sus tareas, el 23% se siente bastante satisfecho y un 15% muy satisfecho. No obstante, dado el porcentaje significativo de insatisfacción relacionado con la ventilación, es crucial implementar medidas que mejoren las condiciones en el área laboral. Esto podría incluir la introducción de aire fresco en espacios específicos y la eliminación de corrientes de aire incómodas que puedan distraer a los empleados durante el desarrollo de sus actividades.

Figura 45

La temperatura de su lugar de trabajo.



Nota. La figura expone la temperatura en el lugar de trabajo.

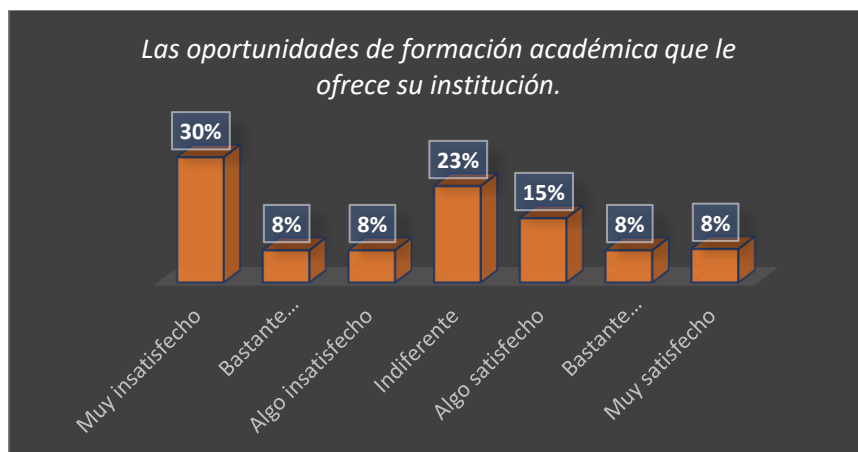
Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la figura 45 se observa que el 23% de los empleados se siente muy insatisfecho con la temperatura de su lugar de trabajo, mientras que un 8% se declara bastante insatisfecho y otro 23% manifiesta que está algo insatisfecho. Un 8% se muestra indiferente, en contraste con el 30% que considera que está bastante satisfecho y el 8% que se siente muy satisfecho. Estos datos revelan que más de la mitad de los trabajadores están insatisfechos con la temperatura en su área laboral, lo que subraya la importancia de mantener una temperatura adecuada. Esto no solo contribuye a crear un ambiente confortable, sino que también puede fomentar un aumento en la productividad de los empleados.

Figura 46

Las oportunidades de formación académica que le ofrece su institución.



Nota. La figura expone las oportunidades de desarrollo académico que le proporciona la institución.

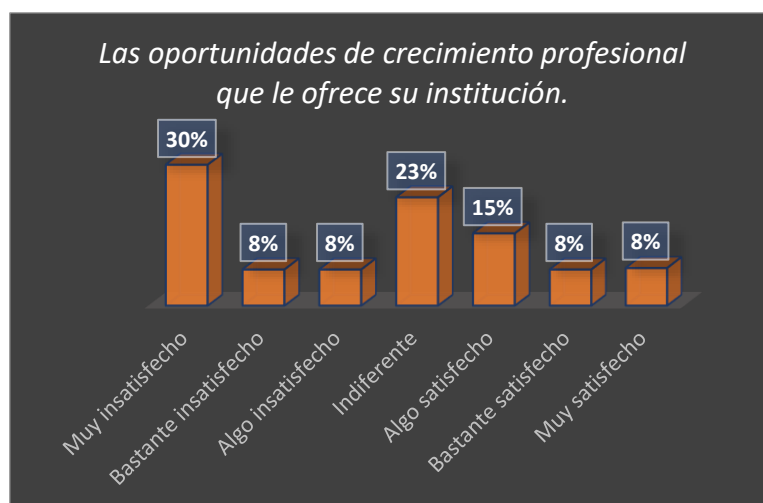
Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la figura 46 se indica que el 55% de los trabajadores se siente muy insatisfecho, el 15% se considera bastante insatisfecho, otro 15% algo insatisfecho y un 15% se muestra indiferente. Esto pone de manifiesto que los empleados expresan su descontento debido a la falta de oportunidades de formación académica que la empresa ofrece. Es importante destacar que el aprendizaje continuo de los colaboradores contribuye a aumentar la competitividad de la organización.

Figura 47

Las oportunidades de crecimiento profesional que le ofrece su institución.



Nota. La figura expone oportunidades de crecimiento profesional.

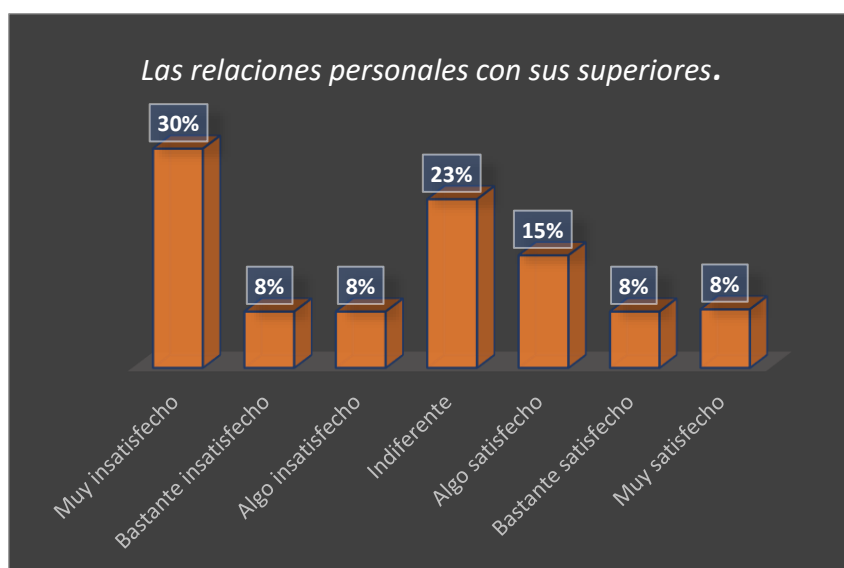
Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la figura 47 se muestra que el 38% de los trabajadores se siente muy insatisfecho con las oportunidades de crecimiento profesional que les brinda su institución. Además, el 8% se considera bastante insatisfecho, el 31% algo insatisfecho, mientras que el 15% se muestra indiferente y un 8% manifiesta estar algo satisfecho. Este panorama sugiere que las oportunidades de ascenso son relativamente escasas, debido a la falta de disposición por parte de los directivos. Es fundamental fomentar estas oportunidades para evitar la monotonía, el cansancio y el aburrimiento en las actividades que realizan los empleados.

Figura 48

Las relaciones personales con sus superiores.



Nota. La figura expone las interacciones personales con los superiores

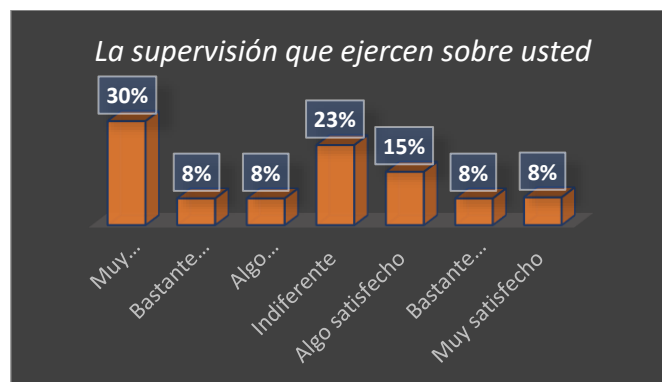
Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la figura 48 se observa que el 15% de los trabajadores del área administrativa se siente muy insatisfecho con sus relaciones personales con los superiores, mientras que otro 15% se muestra indiferente. Un 40% se dice algo satisfecho, un 15% bastante satisfecho y finalmente un 15% muy satisfecho. Esto indica que, en general, la mayoría de los empleados se siente satisfecho con la relación que tienen con sus superiores. Sin embargo, dado el porcentaje de trabajadores insatisfechos, es recomendable implementar estrategias de empatía para mejorar las relaciones laborales en este contexto.

Figura 49

La supervisión que ejercen sobre usted.



Nota. La figura expone el control y seguimiento sobre el personal.

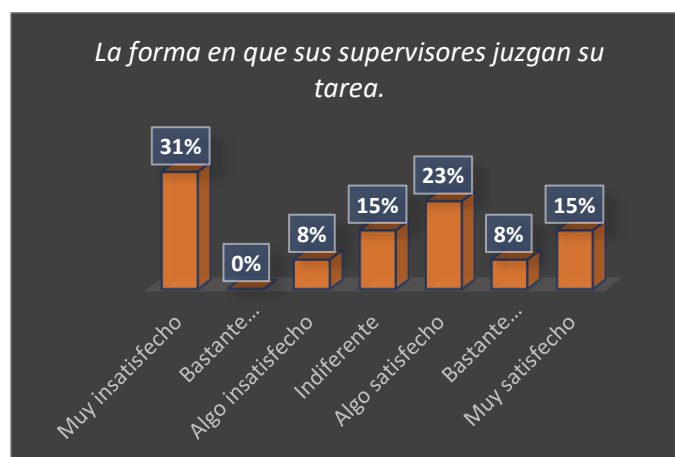
Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la figura 49 se presenta que el 30% de los trabajadores se siente muy insatisfecho con la supervisión que reciben, el 8% se considera bastante insatisfecho, y otro 8% algo insatisfecho. Un 23% se muestra indiferente, mientras que el 15% manifiesta estar algo satisfecho, el 8% bastante satisfecho y el 8% muy satisfecho. Estos datos indican que casi la mitad de los empleados están insatisfechos con la supervisión ejercida por sus superiores. Es crucial que el personal administrativo perciba la supervisión como una herramienta para asegurar un desempeño correcto en el trabajo, en lugar de interpretarla como una forma de acoso laboral.

Figura 50

La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.



Nota. La figura expone la percepción de como los jefes evalúan su trabajo.

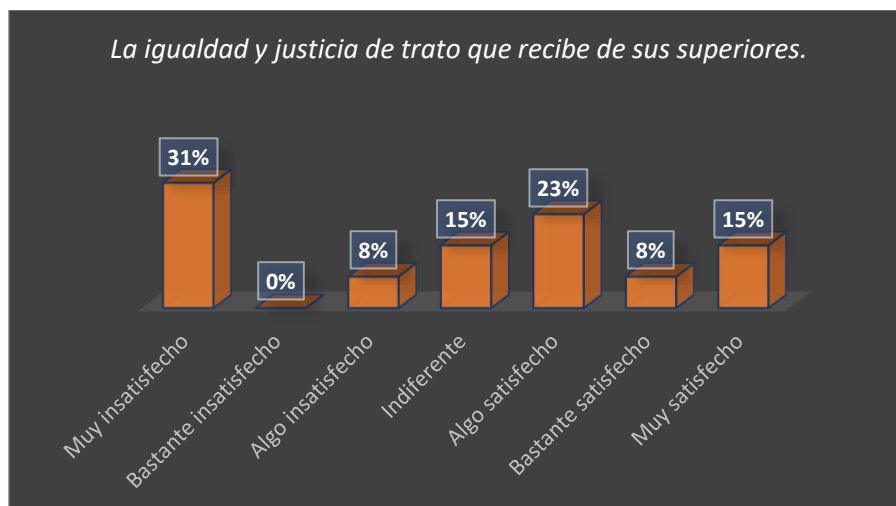
Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la figura 50 se observa que el 23% de los trabajadores se siente muy insatisfecho con la manera en que sus supervisores evalúan su desempeño, el 15% manifiesta estar algo insatisfecho, y otro 23% se muestra indiferente. Por otro lado, el 15% se siente algo satisfecho, el 15% bastante satisfecho y el 9% muy satisfecho con la evaluación de sus tareas. En este contexto, es fundamental que la supervisión se valore según la eficacia de los resultados obtenidos en las labores asignadas a cada profesional del área administrativa del Sindicato de Choferes.

Figura 51

La igualdad y justicia de trato que recibe de sus superiores.



Nota. La figura expone el trato equitativo que reciben por parte de sus superiores.

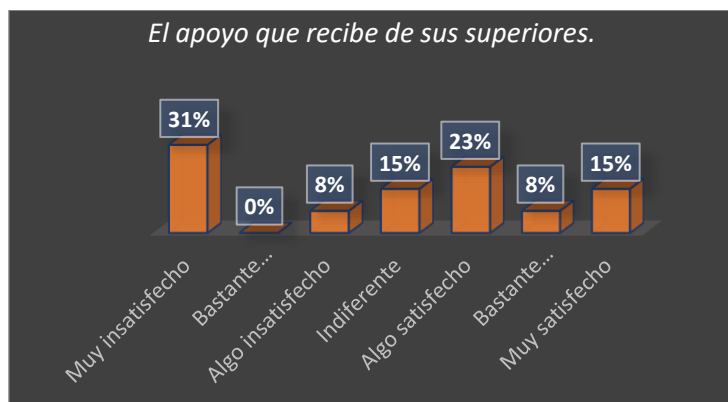
Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la figura 51 se indica que el 31% de los trabajadores se siente muy insatisfecho con la "igualdad" y "justicia" en la institución, mientras que el 15% se considera bastante insatisfecho y el 8% algo insatisfecho. Un 8% se muestra indiferente, mientras que el 15% expresa estar algo satisfecho, el 15% bastante satisfecho y el 8% muy satisfecho. Esto significa que casi la mitad de los empleados del área administrativa están insatisfechos con la percepción de igualdad y justicia en la empresa. Se recomienda implementar medidas para reducir la discriminación, tales como charlas de sensibilización que abarquen desde los jefes superiores hasta los niveles más bajos de la organización, con el objetivo de aumentar la satisfacción del personal administrativo.

Figura 52

El apoyo que recibe de sus superiores.



Nota. La figura expone la asistencia que el personal recibe de sus superiores.

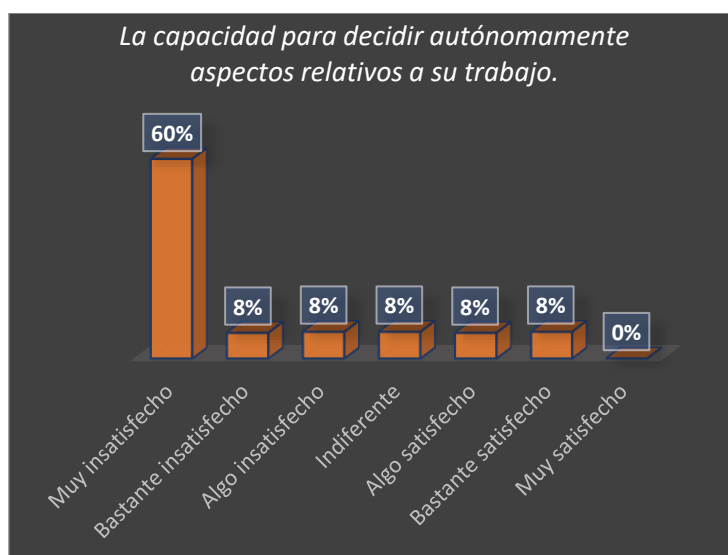
Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la figura 52 se muestra que el 31% de los trabajadores se siente muy insatisfecho con el apoyo que reciben de sus superiores, mientras que el 8% se considera algo insatisfecho. Un 15% se muestra indiferente, el 23% se siente algo satisfecho, el 8% bastante satisfecho y el 15% muy satisfecho. Dado el porcentaje significativo de insatisfacción, es recomendable incrementar los canales de comunicación entre los superiores y los empleados de esta área para mejorar su satisfacción.

Figura 53

La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.



Nota. La figura expone la autonomía que tienen los empleados en la toma de decisiones laborales.

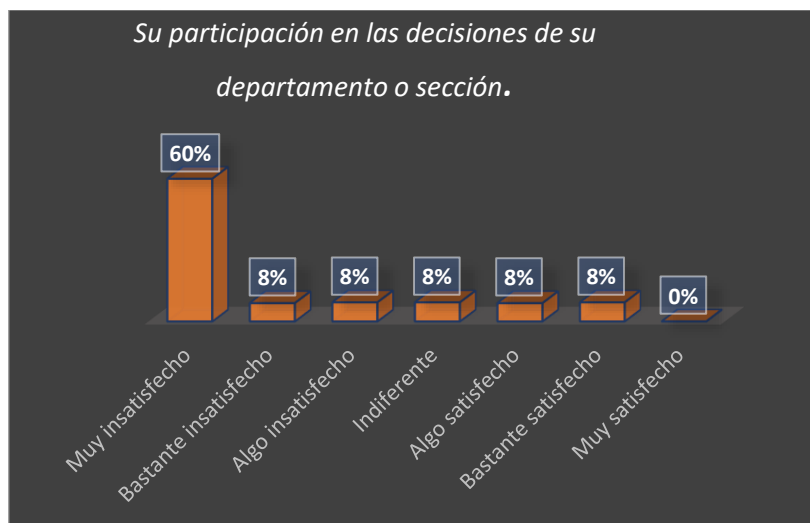
Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la figura 53 se observa que el 15% de los trabajadores se siente insatisfecho con su capacidad para tomar decisiones en las actividades que realizan, mientras que otro 15% indica estar bastante insatisfecho y el 8% se muestra indiferente. Por otro lado, el 15% se siente algo satisfecho, el 32% bastante satisfecho y el 15% muy satisfecho. Esto sugiere que la mayoría de los empleados se siente satisfecha con el empoderamiento laboral que se les otorga, lo que les permite tener la confianza necesaria para tomar sus propias decisiones.

Figura 54

Su participación en las decisiones de su departamento o sección.



Nota. La figura expone la participación de los trabajadores en las decisiones colectivas.

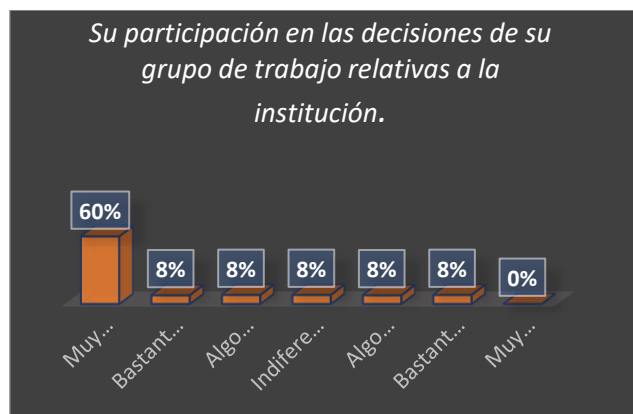
Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la figura 54 se muestra la percepción de los trabajadores respecto a su participación en las decisiones de su sección de trabajo. Se observa que el 15% se siente muy insatisfecho, un 9% algo insatisfecho, y el 15% se manifiesta indiferente. Por otro lado, el 23% se siente algo satisfecho, otro 23% bastante satisfecho, y finalmente, un 15% se declara muy satisfecho con su nivel de involucramiento en este proceso. Estos datos indican que más de la mitad del personal administrativo se siente satisfecho con su participación en la toma de decisiones, lo que sugiere que esta inclusión podría contribuir a mejorar el ambiente laboral y aumentar la productividad.

Figura 55

Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la institución.



Nota. La figura expone la contribución que tiene cada trabajador en las decisiones que afectan a la organización.

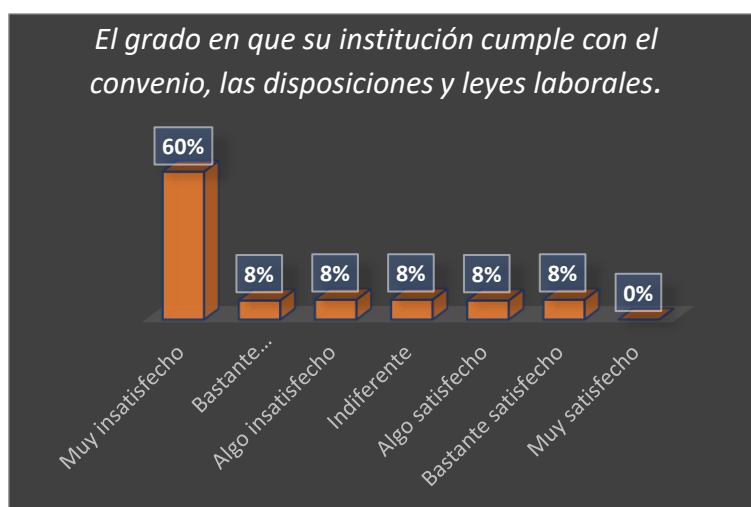
Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la figura 55 se observa que el 23% de los trabajadores se siente muy insatisfecho con su participación en las decisiones de su grupo de trabajo en el área administrativa del Sindicato de Choferes. Además, el 8% se muestra bastante insatisfecho, otro 8% algo insatisfecho, y el 30% se mantiene indiferente. Por otro lado, el 8% se siente algo satisfecho, el 8% bastante satisfecho y el 15% muy satisfecho. En total, se estima que el 39% de la población estudiada expresa insatisfacción, lo que resalta la necesidad de fomentar la confianza entre los líderes y sus colaboradores en cada área administrativa, ya que esto podría incentivar una mayor participación de todos los trabajadores.

Figura 56

El grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales.



Nota. La figura expone el grado de cumplimiento de la institución con la normativa laboral.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la figura 56 se muestra que el 61% de los trabajadores se siente muy insatisfecho con el cumplimiento de los convenios, disposiciones y leyes laborales por parte de la institución. Además, el 15% se declara bastante insatisfecho, mientras que el 8% se siente algo satisfecho, otro 8% bastante satisfecho y el 8% muy satisfecho. Esto da como resultado un total del 76% de la población estudiada que está insatisfecha con la manera en que su empresa cumple con las normas laborales vigentes. Ante esta situación, es fundamental que los directivos se enfoquen en mejorar la satisfacción de sus trabajadores en esta área para asegurar una mayor estabilidad organizacional.

Figura 57

La forma en que se da la negociación en su institución sobre los beneficios del trabajador entre estos aspectos: utilidades, horas suplementarias y vacaciones.



Nota. La figura expone los niveles de acuerdo con la determinación de los beneficios laborales como bonos, horas extras y vacaciones.

Elaborado por: Verónica García.

Análisis e Interpretación:

En la figura 57 se observa que el 60% de los trabajadores se siente muy insatisfecho con la negociación de aspectos laborales en su empresa. Además, el 8% se muestra bastante insatisfecho, otro 8% algo insatisfecho, y el 8% se mantiene indiferente. Por otro lado, el 8% indica que se siente algo satisfecho y el 8% bastante satisfecho. Estos datos revelan que el 76% de la población estudiada expresa insatisfacción con respecto a los beneficios laborales, incluyendo utilidades, horas suplementarias y vacaciones. En

consecuencia, la mayoría de los trabajadores del área administrativa percibe que no se están cumpliendo las normativas legales vigentes, lo que genera un descontento entre los colaboradores.

4.3 Comprobación de la Hipótesis:

Una vez finalizado el procesamiento e interpretación de los resultados de la encuesta realizada al personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”, se evidenció que el síndrome de burnout impacta negativamente sobre los trabajadores en el grado de percepción de la satisfacción laboral dentro de la organización. Un mayor nivel de burnout se correlaciona con una disminución en la satisfacción laboral, es decir existe una relación directamente proporcional. Para mitigar los efectos del burnout y mejorar la satisfacción del personal administrativo, se propone implementar un programa integral de bienestar laboral que reduzca el impacto de este síndrome y promueva un ambiente de trabajo más satisfactorio y la implementación de la certificación de empresas saludables.

Tomando en consideración los resultados obtenidos en las encuestas, se acepta la hipótesis planteada: “El síndrome de burnout influye en la satisfacción laboral del personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar ‘Unión y Progreso’.” La implementación de un manual para la identificación, prevención y atención del síndrome de burnout; no solo mejorará la salud mental y física de los empleados, sino que tendrá un efecto positivo en la productividad, mejorará la calidad del servicio y la retención del talento humano en la compañía.

Este manual se enfocará en la ejecución de ejercicios diseñados para reducir el estrés en los trabajadores, contribuyendo así a fortalecer su salud y mejorar su percepción de satisfacción laboral en el área administrativa. Es importante destacar que se ha comprobado que los colaboradores trabajan más de 40 horas a la semana, lo que puede desencadenar el síndrome de burnout, debido a la exposición a actividades que aumentan su nivel de estrés.

4.4 Discusión de los Resultados:

El estudio llevado a cabo en el Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso” evaluó el nivel de burnout y la satisfacción laboral del personal administrativo. De los 13 trabajadores encuestados, el 54% presenta un nivel medio de

burnout, mientras que el 38% está en un nivel alto, lo que indica una prevalencia significativa de este síndrome. En cuanto a la satisfacción laboral, un 39% se considera muy satisfecho, mientras que un 23% está bastante satisfecho con su trabajo. Sin embargo, se identificaron áreas críticas como la insatisfacción con el salario (30% muy insatisfechos), el tipo de contrato (53% muy insatisfechos), y las condiciones del espacio de trabajo, como la temperatura y ventilación, con un porcentaje considerable de insatisfacción.

Además, el cansancio emocional afecta al 31% de los trabajadores, y aunque el 70% de los encuestados se sienten realizados en su labor, un 15% reporta una baja realización personal. Para mejorar los puntos identifica propondrá realizar una revisión de las actividades realizadas por cada trabajador mediante la ejecución de un perfil de funciones que será socializado a todo nivel dentro de la organización previo a l aumento salarial, la mejora de contratos laborales, y el acondicionamiento del entorno físico, lo cual contribuiría a reducir los niveles de estrés y burnout. Estos porcentajes reflejan una situación de desgaste emocional significativo que impacta la calidad de vida laboral, y refuerzan la idea de que el burnout es un fenómeno prevalente en entornos laborales donde existen condiciones desfavorables, como la falta de gestión del estrés y una carga laboral excesiva como lo menciona (Barreros, 2024).

Tras el procesamiento e interpretación de los resultados de la encuesta realizada al personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”, se evidenció que el síndrome de burnout tiene un impacto negativo en la satisfacción laboral. Se observó que un mayor nivel de burnout se correlaciona con una disminución en la satisfacción laboral de los empleados.

Para mitigar los efectos del burnout y mejorar la satisfacción del personal administrativo, se propone la implementación de un programa integral de bienestar laboral que no solo reduzca el impacto de este síndrome, sino que también promueva un ambiente de trabajo más satisfactorio. En consonancia con los hallazgos de la encuesta, se acepta la hipótesis planteada: “El síndrome de burnout influye en la satisfacción laboral del personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar ‘Unión y Progreso’.”

La elaboración de un manual de prevención del síndrome de burnout se considera fundamental, ya que no solo mejorará la salud mental y física de los empleados, sino que también tendrá un efecto positivo en: la productividad, la calidad del servicio y la

retención del talento humano de la organización. Este manual se centrará en la implementación de ejercicios diseñados para reducir el estrés en los trabajadores, lo que contribuirá a fortalecer su salud y mejorar su percepción de satisfacción laboral en el área administrativa.

Cabe destacar que se ha constatado que los colaboradores trabajan más de 40 horas a la semana, lo que puede desencadenar el síndrome de burnout, debido a la exposición constante a actividades que elevan su nivel de estrés. Por lo tanto, es imperativo adoptar medidas proactivas para abordar esta problemática y fomentar un entorno laboral saludable.

Además, Ibañez (2024) asegura que mientras más motivados y satisfechos estén los empleados, mayor será su desempeño, por el contrario, las dificultades en el entorno laboral tienden a disminuir su rendimiento, lo que, a largo plazo, puede desencadenar burnout. Los resultados de este estudio refuerzan esta idea, ya que el 38% de los trabajadores evaluados presentaron niveles altos de burnout, lo que sugiere que las condiciones laborales insatisfactorias influyen directamente en la aparición del síndrome. En particular, el agotamiento emocional, una de las dimensiones centrales del burnout, se manifestó en la mayoría de los empleados, lo que está en línea con los hallazgos de Barral y Albán (2021), quienes hallaron un 50% de nivel alto de agotamiento emocional en su investigación.

Un aspecto importante a considerar es la percepción subjetiva de cada trabajador sobre su ambiente laboral. Como señala Morote (2023); no todas las personas reaccionan de la misma manera ante situaciones de estrés, ya que la respuesta depende en gran medida de cómo cada individuo enfrenta los desafíos que se le presentan, esto implica que, aunque las condiciones de trabajo sean las mismas para todos, la percepción individual juega un papel crucial en la manifestación del burnout. En la muestra estudiada, existió una gran porción del 46% de trabajadores que eran mayores a 50 años, y se puede deducir que la acumulación de años de servicio y la exposición prolongada a situaciones de estrés sin el apoyo adecuado ha contribuido al desgaste emocional observado.

Así mismo; Morales (2021) menciona que el burnout se caracteriza por la aparición de emociones y actitudes negativas hacia el puesto de trabajo y hacia las personas con las que se interactúa en el entorno laboral. Esta vivencia se traduce en una

disminución en la eficiencia laboral, lo cual fue evidente en nuestro estudio, donde un alto porcentaje de trabajadores expresó insatisfacción con sus relaciones laborales y la falta de apoyo por parte de sus supervisores. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Quispe (2023), quien también encontró que la satisfacción laboral y el burnout están inversamente relacionados. En su investigación sobre el personal de la Papelera “La Paz”, observaron que, a mayor nivel de burnout, menor era la satisfacción con aspectos como la monotonía en el trabajo y la competencia profesional, lo cual es un reflejo de lo encontrado en este estudio, donde la falta de satisfacción en áreas clave se asocian con niveles elevados de burnout.

De igual manera, los resultados de nuestro estudio concuerdan con los hallazgos de Alburqueque y Ubillus (2021) quienes investigaron la relación entre la satisfacción laboral y el burnout en trabajadores administrativos de una empresa agroindustrial. En su estudio, encontraron una relación estadísticamente significativa entre ambas variables, lo que refuerza la idea de que una baja satisfacción laboral es un factor de riesgo para el desarrollo del burnout. Esto es coherente con los hallazgos, donde las dimensiones de satisfacción relacionadas con el ambiente físico y las prestaciones recibidas mostraron niveles de insatisfacción que podrían estar contribuyendo a la aparición del síndrome de burnout en los trabajadores del sindicato.

Si bien los resultados obtenidos aportan evidencia relevante sobre la relación entre el burnout y la satisfacción laboral, esta investigación presenta algunas limitaciones que deben ser consideradas: en primer lugar, el tamaño de la muestra fue reducido, ya que se contó con la participación de solo 13 trabajadores del área administrativa, esto puede limitar la generalización de los resultados a otras organizaciones o sectores, ya que la muestra no es representativa de una población más amplia. Otra limitación es que el estudio fue de corte transversal, lo que significa que los datos fueron recolectados en un solo momento, por lo que este diseño no permite evaluar cómo evolucionan las variables a lo largo del tiempo, lo cual es especialmente relevante en el caso del burnout, que es un fenómeno que puede desarrollarse gradualmente. Futuros estudios deberían adoptar un diseño longitudinal para explorar cómo cambian los niveles de burnout y satisfacción laboral a lo largo del tiempo y en diferentes circunstancias. Además, la investigación no controló otros factores externos que pueden influir en la manifestación del burnout, como las responsabilidades familiares, el estado de salud general o la situación económica de los empleados. Estos factores pueden haber influido en los niveles de estrés de los

trabajadores y, por lo tanto, en la aparición del burnout. Futuras investigaciones podrían profundizar en estos aspectos para ofrecer una visión más completa de los determinantes del burnout en este tipo de contextos.

Capítulo 5

Marco Propositivo

5.1 Planificación de la Actividad Preventiva

Manual de prevención del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral para el personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”.

5.2 Ubicación

Provincia: Bolívar

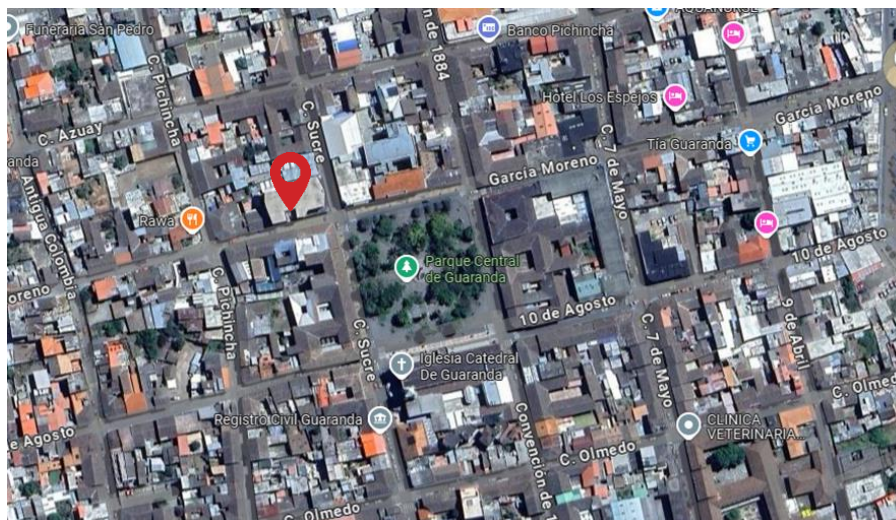
Cantón: Guaranda

Parroquia: Gabriel Ignacio de Veintimilla

Calle: García Moreno y Sucre

Figura 58

Ubicación del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar




Nota. Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar. Tomado de Google (s.f).

5.3 Beneficiarios

Personal Administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”.

5.4 Manual de prevención del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral

Manual de prevención del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral 	Departamento:	SISO
	Documento:	SISO-00-MP-001
		Pág. 82

SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DE BOLÍVAR

“UNIÓN Y PROGRESO”

PROPUESTA


Manual de prevención del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral para el personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”.



Autora: Ing. Verónica García Remache.

Guaranda - Ecuador

2024

Manual de prevención del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral 	Departamento:	SISO
	Documento:	SISO-00-MP-001
		Pág. 83


- **PRESENTACIÓN**

Una investigación previa sobre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, nos permite establecer los diferentes niveles comprendidos entre bajo, medio y alto sobre el estrés que pueden padecer los trabajadores, así como también, los ítems de satisfacción e insatisfacción laboral, donde se pueden determinar las diferentes causas del problema y tratar de mejorarlo siempre que se haya aplicado los cuestionarios correspondientes.

Para la identificación del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, se organizó los datos obtenidos en un software para su procesamiento, comprendidos entre las variables socio demográficas, niveles del síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, de esta manera se pudo determinar la actuación de cada uno de los fenómenos investigados e indagar las alternativas para reducir su impacto en los trabajadores.

La conducta de cada persona es muy inestable, debido a que existen varios elementos que pueden afectar directamente las condiciones dentro del lugar de trabajo, la empresa, la salud y el ambiente familiar, por lo que se diseña un propuesta basada en la ejecución de pausas activas, terapias de relajación y de organización del trabajo con la finalidad de mitigar los niveles de estrés crónico, buscando elevar los niveles de satisfacción laboral, la excelencia y el cumplimiento de metas de la empresa.

El presente documento permitió proponer el diseño de manual de prevención del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, el cual se basa en la aplicación de medidas preventivas y de ejercicios, enfocados en el personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso” de la ciudad de Guaranda, con la finalidad de reducir los niveles del Síndrome de Burnout y optimizar los estándares de rendimiento, producción, atención al cliente que forje bienestar tanto al usuario como la persona que desempeña sus actividades en el área administrativa de esta institución.

Manual de prevención del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral 	Departamento:	SISO
	Documento:	SISO-00-MP-001
		Pág. 84

- **NOMBRE DEL MANUAL**

Manual de prevención del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral para el personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”.

- **SUSTENTO LEGAL**

Constitución Ecuatoriana del 2008

Art. 32.- La salud de un pueblo es un derecho que se lo garantiza, cuya ejecución se relaciona con el ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al consumo de agua, a la alimentación nutritiva, a la educación, a poseer un trabajo digno, así como a beneficiarse de la seguridad social, los ambientes y espacios saludables sanos y otros parámetros que sustentan el buen vivir (Legislativo, 2008).


Art. 33.- El trabajo se considera como un derecho y a la vez un deber social, y un derecho financiero y económico, fuente de realización personal del individuo y base de la economía de una nación. El Estado deberá garantizar a las o los trabajadoras el pleno respeto a su vida decorosa, su dignidad, pago de remuneraciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Legislativo, 2008).

- **OBJETIVO**

Prevenir el síndrome de burnout y reducir los niveles del burnout, con la finalidad de aumentar la satisfacción laboral del personal administrativo de Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”.

- **ALCANCE**

Este manual de prevención se propone para que sea aplicado a cada área administrativa del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”. El alcance de este manual, es aplicable a la realidad del personal administrativo, pero si existe interés y buenos resultados se podrá adoptar y ser tomado como referencia para ser aplicado en otras áreas de la institución.

Manual de prevención del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral 	Departamento:	SISO
	Documento:	SISO-00-MP-001
		Pág. 85

CAPITULO 1

DIAGNÓSTICO DEL SÍNDROME DE BURNOUT

- **Burnout**

La definición sobre el síndrome de burnout- hombre quemado, aparece a mediados de los años 70, donde surge la necesidad de identificar las consecuencias del estrés severo o crónico en los trabajadores; dicha investigación fue ejecutada por el psicólogo estadounidense Freudenberger. Desde ahí nace la necesidad de demostrar como el burnout afecta a cualquier persona sin importar su edad, etnia o sexo. El burnout se manifiesta con síntomas como: Agotamiento emocional, La despersonalización y baja realización personal; este padecimiento se puede desencadenar especialmente en personas que laboran diariamente en contacto con terceras personas/ usuarios; se considera que el burnout es un síndrome de contexto laboral (Morote, 2023).

Se puede exteriorizar que el **agotamiento emocional** puede manifestar con padecer cansancio, perdida de energía al ejecutar las actividades laborales, pierdes tus emociones, no se puede cumplir con las metas establecidas por la empresa. La **despersonalización** se presenta al demostrar una actitud negativa sobre la importancia de la profesión. La baja **realización personal** permite dudar de la eficiencia y la eficacia profesional, la misma que ayuda a enmarcar la competencia laboral (Saborío & Hidalgo, 2015).

El personal administrativo puede llegar a padecer del síndrome de burnout y por ende a reducir su satisfacción laboral, ya que presenta agotamiento por querer alcanzar las metas que la institución propone. Con frecuencia se ha podido comprobar que algunos trabajadores del área desencadenan episodios de estrés tanto por las actividades que ejecutan, así como también por el clima laboral de la empresa.

- **Prevalencia**

El Burnout afecta a la mayor parte de los trabajadores del área administrativa, el burnout puede considerarse como un fenómeno acumulativo, que con la presión a la que están expuestos los colaboradores puede aparecer por el aumento del estrés crónico.


Manual de prevención del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral 	Departamento:	SISO
	Documento:	SISO-00-MP-001
		Pág. 86

Tabla 41

Factores de riesgo que influyen en el padecimiento del burnout.

Factores individuales	Factores Socioculturales
Vulnerabilidad al fracaso	Clima laboral agobiante
Historial sobre agotamiento: físico y mental	Conflictos entre esfuerzos profesionales
Trastornos de la personalidad	Problemas económicos
Aumento de ansiedad	Enfermedad del estrés crónico
Abuso de sustancias	Envejecimiento progresivo a causa del agotamiento y el padeciendo de enfermedades.

Nota. Factores generales de riesgo que predisponen a sufrir burnout.
Elaborado por: Verónica García.

Tabla 42

Signos de Peligro del Burnout.

<i>Signos de Peligro del Burnout</i>	
Fatiga	Aislamiento
Baja energía	Signos de tristeza y ansiedad
Desesperación	Sensibilidad
Despreocupado por la imagen	Ansiedad


Nota. Signos de peligro del burnout.
Elaborado por: Verónica García.

- **Consecuencias en la salud mental y el bienestar**

Ansiedad

Es una emoción que puede aparecer al estar expuestos a circunstancias de mucho estrés, existe personas que padecen por mucho tiempo de estrés crónico; el mismo que puede desencadenar ansiedad. El cual es una consecuencia de burnout, se puede experimentar diferentes síntomas como (Armijos, Viteri, Junia, & Acurio, 2022):

- ❖ Somático (palpitaciones, dificultad para poder respirar, temblores en las extremidades superiores e inferiores, piel fría, dolor muscular, náuseas y sensación de mares).

Manual de prevención del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral 	Departamento:	SISO
	Documento:	SISO-00-MP-001
		Pág. 87

❖ Psicológicos (sensación de temor, irritabilidad, pánico, etc.)


Depresión

Es un trastorno del estado de ánimo del individuo el cual se manifiesta por presentar síntomas como: tristeza, sensación de sentirse vacío y la desesperanza.

PREVENCIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT

En la mitigación del burnout en las empresas se deben ejecutar programas de prevención enfocados a mejorar el ambiente y el clima laboral. Como parte de estos programas se propone implementar programas de socialización anticipatoria cuyo objetivo es aproximar a los expertos en el área administrativa a la realidad laboral e impedir el choque con sus expectativas irreales. Por lo cual se recomienda efectuar los procesos de retroinformación grupal e interpersonal desde los compañeros (Durán, 2019)

- **Prevención Primaria:** Brindar información de los riesgos que pueden afectar a la salud de su comportamiento, en base a la educación, variando comportamientos poco saludables. Para realizar una prevención primaria podemos: autoevaluarnos, es decir comprender cómo te sientes actualmente. Resaltar que el burnout no es solo causado por el entorno laboral estresante, sino de todo el entorno que envuelve al sujeto (Parrales, Chilán, & Macias, 2024).
- **Prevención Secundaria:** Diagnóstico temprano de signos y síntomas para comprimir el impacto de una patología. El síndrome produce una relación disfuncional entre el sujeto y el entorno del área administrativa.
- **Prevención Terciara:** Intervenciones que ayuden aliviar los síntomas del síndrome.

Manual de prevención del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral 	Departamento:	SISO
	Documento:	SISO-00-MP-001
		Pág. 88

REDUCCIÓN DEL ESTRÉS PARA MINIMIZAR LA APARICIÓN DEL BOURNOUT

Tabla 43

Medidas de Reducción del Burnout

REDUCCIÓN DEL ESTRÉS
Realiza ejercicios de respiración.
Diariamente sal de paseo para despejar la mente.
Realiza actividad física.
Escucha música, para relajarte.
Pide ayuda profesional sin la necesitas.
<i>Nota.</i> Medidas de reducción del estrés. Elaborado por: Verónica García.


Tabla 44

Gestión del estrés

COMPONENTE	SIGNIFICADO	¿QUE HACER?
Altera el estrés	Eliminar la fuente que genera estrés	Planifica, organiza, expresa tus sentimientos.
Aleja el estrés	Evitar situaciones estresantes.	Conoce tus limites, aprende a decir no.
Acepta el estrés	Estar preparado física y mental para enfrentar el estrés.	Háblate de una forma positiva, aprende a perdonar cualquier situación negativa.

Nota. Gestión del estrés.

Elaborado por: Verónica García.

Manual de prevención del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral 	Departamento:	SISO
	Documento:	SISO-00-MP-001
		Pág. 89

CAPITULO 2


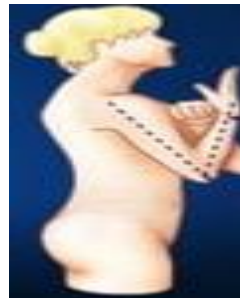
APLICACIÓN DE EJERCICIOS PARA REDUCCIÓN DE SÍNDROME DE BURNOUT


Para reducir el nivel de estrés crónico por el cual es propenso a aparecer el síndrome de burnout se puede implementar terapias de relajación con la implementación de ejercicios y pausas activas para los trabajadores del área administrativa del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”.

- **Relajación de Grupos Musculares**

Tabla 45

Relajación de Grupos Musculares

EJERCICIOS DE RELAJACION MUSCULAR	
Manos, Muñecas y Antebrazos.	<p>Apriete ambos puños y observa la tensión generada en las manos y antebrazos. Mantén esta posición durante 4 a 7 segundos. Luego, suelta las manos para liberar la tensión acumulada.</p> 
<p><i>Nota.</i> Ejercicios de Manos. Tomado de (Migala, 2021)</p>	
Músculos del Brazo	<p>Flexione los codos y aplica gradualmente tensión en los músculos bíceps durante 6 a 10 segundos. Luego, relaja los músculos y estira los brazos hacia adelante.</p> 
<p><i>Nota.</i> Ejercicios Brazo. Tomado de (Chagua, 2024)</p>	

Manual de prevención del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral 	Departamento:	SISO
	Documento:	SISO-00-MP-001
		Pág. 90

Músculos del hombro-trapecio

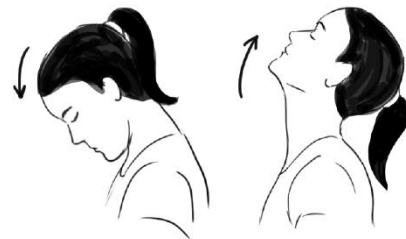
Eleve los hombros hacia atrás como si intentaras tocar la cabeza. Mantén esta posición presionada durante unos segundos y luego relájate.



Nota. Ejercicios hombro. Tomado de (Giertych, 2024)

Músculos del cuello

Incline la cabeza suavemente hacia abajo, topando la barbilla hacia el pecho, vuelve a la posición inicial, liberando la tensión en el cuello.




Nota. Ejercicios de cuello. Tomado de (Maldonado, 2022)

Músculo en Región Frontal

Eleve suavemente ambas cejas hacia arriba, como si estuvieras experimentando asombro, y luego regresa a la posición inicial. Repite este ejercicio varias veces para liberar la tensión acumulada.



Nota. Ejercicios región frontal. Tomado de (Rogado, 2021)

Manual de prevención del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral 	Departamento:	SISO
	Documento:	SISO-00-MP-001
		Pág. 91

Ojos

Cierre ambos ojos con fuerza, arrugando los párpados, y mantén esta posición durante 7 segundos. Luego, relájalos y siente cómo se libera la tensión acumulada.



Nota. Ejercicios de ojos. Tomado de (Rogado, 2021)

Músculos de Labios y Mejillas

Realice una sonrisa sin mostrar los dientes y libera suavemente la tensión en la cara.




Nota. Ejercicios de labios. Tomado de (Maxilofacial, 2021)

Músculos de la Mandíbula

Abra la boca al máximo, ciérrala y repite este ejercicio tres veces.



Nota. Ejercicios de labios. Tomado de (Neubauer, 2020)

Manual de prevención del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral 	Departamento:	SISO
	Documento:	SISO-00-MP-001
		Pág. 92

Abdominales

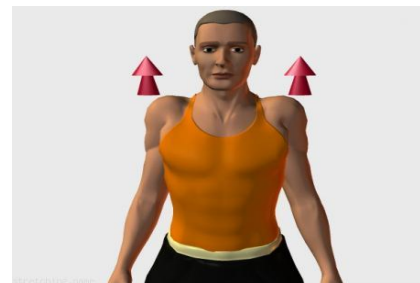
Dirija el abdomen hacia adentro y suéltalo de inmediato. Repite este ejercicio tres veces seguidas.



Nota. Abdominales. Tomado de (Cofn, 2023)

Músculos de espalda y hombros

Saque el pecho y eleva los hombros hacia atrás. Mantén la posición hasta que sientas tensión y luego suéltalos.




Nota. Músculos de la espalda. Tomado de (Giertych, 2024)

Piernas

Ejecute este ejercicio alternando pierna por pierna: apunta el pie hacia la cabeza y repite la acción tres veces.



Nota. Fuente: Ejercicios de espalda. Tomado de (Fitness, 2024)

Manual de prevención del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral 	Departamento:	SISO
	Documento:	SISO-00-MP-001
		Pág. 93

CAPITULO 3


MEDIDAS PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral es de suma importancia en una empresa o institución, porque se instaura como una garantía del bienestar que perciben los trabajadores.

Tabla 46

Medidas para mejorar la satisfacción laboral

Medidas para mejorar la satisfacción laboral	
Evitar la sobrecarga laboral	La sobrecarga laboral puede tener como consecuencia, el padecimiento del síndrome de burnout, y en menor medida, se puede ocasionar trastornos psicológicos, de la misma manera la ampliación de los niveles de agotamiento físico y mental, así como también el de insomnio. para minimizar la sobrecarga se recomienda equilibrar las actividades y el horario laboral de cada profesional del área administrativa.
Contar con todas las adaptaciones necesarias para un buen clima laboral.	En el área administrativa, es fundamental adecuar todas las oficinas para garantizar la comodidad de los funcionarios, prestando especial atención a la limpieza, la temperatura y la luminosidad. Algunos trabajadores han expresado insatisfacción en estos aspectos, lo que subraya la necesidad de crear un ambiente de trabajo adecuado que les permita desempeñar sus funciones de manera efectiva.

Manual de prevención del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral 	Departamento:	SISO
	Documento:	SISO-00-MP-001
		Pág. 94

Pago de remuneraciones

El salario debe ser adecuado, teniendo en cuenta la antigüedad laboral, el nivel educativo y el cumplimiento de las horas de trabajo, que, en este caso, supera las 40 horas semanales.

Prestaciones

Es fundamental reconocer que los trabajadores tienen tanto obligaciones como derechos. Uno de estos derechos es la afiliación al seguro social (IESS) desde el primer día de trabajo, así como el pago correspondiente por horas extras y suplementarias. Además, deben recibir el pago de los décimos, incluyendo el décimo tercer sueldo y el décimo cuarto sueldo, conforme a lo establecido en los artículos 42, 44 y 46 del Código de Trabajo.

Las oportunidades de crecimiento académico que le ofrece la empresa.

Los superiores deberían adoptar medidas para permitir que sus trabajadores puedan dedicar un poco de tiempo a sus estudios y se sigan preparando para mejorar la eficiencia y la productividad en la institución.

Nota. La tabla muestra las medidas necesarias a adoptar para una buena satisfacción laboral tomado de (sipion, 2019).

Elaborado por: Verónica García.

Conclusiones

- En esta única investigación propuesta al Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “ Unión y Progreso” sobre la medición del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, en el personal administrativo; se llega a la conclusión que los niveles del síndrome de burnout son considerables, además, existe la presencia de una alta insatisfacción laboral en los profesionales encuestados, esto se determinó en base a la aplicación del Cuestionario de Maslach Burnout Inventory y el Cuestionario S20/23 quienes arrojaron la incidencia de los diferentes niveles del síndrome y la satisfacción laboral percibida por los trabajadores del área administrativa de la institución antes mencionada.
- Tanto los factores psicológicos y laborales tienden a afectar verdaderamente al personal administrativo de Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”; considerando que, de un total de 13 trabajadores, en donde 7 son mujeres y 6 hombres, se determina que en el género femenino hay más incidencia del síndrome de burnout, llegando a la conclusión que los profesionales del área administrativa de género femenino presentan los siguientes resultados: Burnout BAJO 1 persona, MEDIO 3 personas y ALTO 3 personas; mientras que el género masculino expresan que presentan el síndrome con los siguientes resultados: BAJO 2 personas, MEDIO 2 trabajadores y ALTO 2 colaboradores.
- En base a los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario S20/23 nos revelan que existe la presencia de la insatisfacción laboral en los trabajadores, en los siguientes factores: las prestaciones recibidas, en donde los datos nos arrojan que el 31% de los trabajadores se encuentran insatisfechos con el salario que reciben por sus servicios, además del incumplimiento con disposiciones y leyes laborales con un grado de insatisfacción del 76% de colaboradores, seguidamente de la insatisfacción en los beneficios de los trabajadores con respecto a las utilidades, horas suplementarias y vacaciones con un porcentaje del 76% de los trabajadores; en los factores de satisfacción intrínseca con el trabajo expresan que el 31% de trabajadores se muestran insatisfechos; seguidamente por los factores del ambiente físicos con un porcentaje del 46% de insatisfacción y finalmente el 60% de trabajadores se muestran insatisfechos, por la capacidad de decidir autónomamente en aspectos relativos al trabajo. Los resultados antes mencionados nos revelan la gran importancia de

mantener un área laboral sana y armoniosa, para cuidar la salud de las personas que laboran en la institución, fortaleciendo una comunicación efectiva entre los colaboradores y el empleador, esto ayudará a mejorar continuamente el entorno laboral del personal administrativo.

Recomendaciones

- Se recomienda realizar investigaciones acerca de la presencia del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en las diferentes áreas o departamentos que forman parte del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “ Unión y Progreso” , pues en esta investigación se pudo determinar que existen niveles MEDIOS y ALTOS del Síndrome de Burnout y la insatisfacción laboral es representativa en los trabajadores del área administrativa, por lo cual se deberían ejecutar estudios similares en los otros departamentos, para conocer el nivel de burnout y la satisfacción laboral de toda la institución y así poder elaborar programas de reducción del síndrome y aumento de la satisfacción laboral, para cada área de la empresa.
- Con la finalidad de reducir los factores estresantes, que afectan al personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”, se recomienda contar con un Responsable/Técnico de Seguridad y Salud en el Trabajo, como lo establece el Acuerdo Ministerial MDT-2020-001, para que se encargue de verificar el fiel cumplimiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, encargándose de implementar medidas preventivas en el personal enfocándose en realizar el registro del programa de prevención de riesgos psicosociales, inspecciones, programas preventivos, técnicas de relajación, descargas emocionales, evaluación temprana del Síndrome de Burnout, realización de talleres motivacionales, ejecución de pausas activas e integración de todo el personal administrativo para fortalecer el compañerismo; esto ayudará a mitigar los niveles de estrés y cansancio al cual están expuestos los colaboradores.
- Posterior al análisis de los resultados, se plantea un manual de prevención del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral para el personal administrativo del Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso”. Por lo cual se recomienda implementar dicho manual el mismo que procura brindar estrategias que ayuden a reducir el padecimiento del síndrome de burnout y la mejora de la satisfacción laboral de los trabajadores, que además logre contribuir a mejorar el bienestar físico y mental de cada colaborador.

Referencias Bibliográficas

- Agencia Nacional de Transito. (1991). *Consejo Académico*. Obtenido de <https://sindicatodebolivar.com/index.php/about/>
- Albuquerque, L., & Ubillus, K. (2021). Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en el personal administrativo de una empresa agroindustrial. *Repositorio de la Universidad César Vallejo*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61798>
- Ampuero, E., Pozo, M., & Delgado, K. (2017). Administración de riesgo laboral en el Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT*, 3(5), 31-40.
doi:https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/66/66
- Armijos, R., Viteri, M., Junia, H., & Acurio, O. (2022). La salud mental y ansiedad en los espacios de trabajo. Estrategias de mitigación. *Dominio de las Ciencias*, 8(3), 86.
Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8635263.pdf>
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Barral, S., & Albán, G. (2021). Impacto de los factores de riesgo psicosociales, estrés y síndrome de burnout sobre la satisfacción laboral en personal administrativo de nivel técnico-gerencial en salud. *UDA AKADEM*, 8(1), 268–293.
doi:<https://doi.org/10.33324/udaakadem.vi8.444>
- Barreros, J. (2024). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en colaboradores administrativos de una municipalidad distrital de Lima. *Repositorio Institucional Universidad Ricardo Palma*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14138/7962>
- Cando, E. P., & Altamirano, L. F. (2024). Síndrome de burnout y satisfacción con la vida en choferes profesionales. *Religación*, 9(42), e2401238.
doi:<https://doi.org/10.46652/rgn.v9i42.1238>
- Chagua, S. (5 de Abril de 2024). *Biomecánica del codo y Anatomía*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/slideshow/biomecanica-del-codo-y-anatomia-aaapptx/267129937>
- Cofn. (2023). *Colegio oficial de fisioterapeutas de navarra*. Obtenido de <https://www.cofn.net/eu/meter-tripa-o-caminar-erguido-cual-es-la-mejor-opcion-para-activar-a-tope-la-musculatura-abdominal>
- Congreso Nacional. (2011). *Ley de Seguridad Social*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_segu.pdf
- Congreso Nacional. (2020). *Código de Trabajo*. Obtenido de https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf

- Consejo Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2018). *Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-11/Documento_Decisi%C3%B3n-Acuerdo-Cartagena-584.pdf
- Fitness, G. (15 de Julio de 2024). *GonnaFitnesscenter*. Obtenido de <https://www.gonnafitnesscenter.com/ves-la-moda-luciendo-tipo/>
- Garces, H. (2023). *GESTIÓN TÉCNICA DE RIESGOS LABORALES EN EL CENTRO DE*. Riobamba. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/11585/1/Garces%20Mancero%20H%20%282023%29%20Gesti%C3%B3n%20t%C3%A9cnica%20de%20riesgos%20laborales%20en%20el%20centro%20de.pdf>
- Giertych, R. (6 de Enero de 2024). *Ejercicios de Cervicales*. Obtenido de <https://www.drrevengegiertych.com/wp-content/uploads/2020/11/EJERCICIOS-CERVICALES.pdf>
- González, J. (2021). *Relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en personal de salud*. Obtenido de https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13212/Gonzalez_Morales.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hederich, C., & Caballero, C. C. (2016). Validación del cuestionario Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBISS) en contexto académico colombiano. *Revista CES Psicología*, 9(1), 1-15. doi:<http://www.scielo.org.co/pdf/cesp/v9n1/v9n1a02.pdf>
- Hidalgo, G. V., & Rosero, A. G. (2018). *Síndrome de Burnout y autoestima en el Personal de Medicina Interna del Hospital General Docente Riobamba, período 2018-2019*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5953/1/UNACH-EC-FCS-PSC-CLIN-2019-0024.pdf>
- Hilinger, E. M. (2022). *Satisfacción con la vida, satisfacción laboral y síndrome de Burnout: un estudio en docentes*. Obtenido de <https://titula.universidadeuropea.com/bitstream/handle/20.500.12880/1352/evamariahillingen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ibañez, E. (2024). Burnout y satisfacción laboral en el personal de salud y administrativo de la clínica Madre de Cristo de la Esperanza – Trujillo 2022. *Universidad Nacional de Trujillo*. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/19328325-0c8b-4966-9d7e-2441296c93/content>
- León, C. A. (2022). Influencia del síndrome de burnout en la efectividad del desempeño laboral en la municipalidad distrital de Jesús Nazareno 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 1090-1108. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2276

- Lovo, J. (2021). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Central American Journals Online*(70), 110-120. doi:<https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Maldonado, C. (Mayo de 2022). *Cómo dormir con mareos de origen cervical*. Obtenido de <https://casaexperto.org/dormir-con-mareos-cervicales/>
- Marques, F. (2023). *Perfil de condiciones de seguridad y salud en el trabajo en Guayaquil*. Obtenido de <https://uees.edu.ec/descargas/libros/2021/perfil-de-condiciones-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-de-guayaquil.pdf>
- Maslach, C., & Leiter, M. (1997). *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It*. Jossey-Bass.
- Maxilofacial, I. (17 de Junio de 2021). *10 consejos para recuperar la expresividad después de una cirugía ortognática*. Obtenido de <https://www.institutomaxilofacial.com/es/2021/06/17/10-consejos-para-recuperar-la-expresividad-despues-de-una-cirugia-ortognatica/>
- Migala, J. (14 de Diciembre de 2021). *Aarp*. Obtenido de 7 ejercicios para las manos que previenen la artritis: <https://www.aarp.org/espanol/salud/enfermedades-y-tratamientos/info-2021/ejercicios-para-prevenir-artritis.html>
- Morales, F. S. (2021). *Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope S.A*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8333>
- Moreta, C. R., & Gavilanes, J. R. (2020). *Satisfacción Laboral y Síndrome de Desgaste Profesional en conductores de las Compañías de transporte de carga extra pesada del cantón Salcedo*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/30924>
- Morote, A. (2023). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de una entidad financiera en la ciudad de Chiclayo*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/7044>
- Neubauer, Y. (23 de Septiembre de 2020). *La mandíbula desviada*. Obtenido de <https://patologiadeatm.com.ar/mandibula-desviada-trabada-que-tratamiento-seguir-dtm/>
- Noboa, Daniel. (2024). *Decreto Ejecutivo 255*. Obtenido de https://strapi.lexis.com.ec/uploads/Decreto_Ejecutivo_No_255_20240402195905_20240402195909_20240402195912_2fba92849a.pdf
- OMS. (2019). *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases*. Obtenido de <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- OMS. (2 de Septiembre de 2024). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de La salud mental en el trabajo: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at->

- work?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwvpy5BhDTARIsAHSilylWRAifVNiM6O5Su8e v1KUsTvTLXDlddt5rBcC0QgI6Mx0geXIBPw0aAoRfEALw_wcB
- Ortega, M. E., Andrade, D. P., & Ortiz, R. A. (2024). Incidencia del síndrome de burnout en el personal de la clínica Córporé - Cuenca periodo 2023. *MQRInvestigar*, 8(1), 3941–3959. doi:<https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.1.2024.3941-3959>
- Parrales, N. R., Chilán, C. I., & Macias, G. N. (2024). Síndrome de burnout, problema latente en trabajadores de la salud. *MQRInvestigar*, 8(1), 3329–3339. doi:<https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.1.2024.3329-3339>
- Pozo, R., & Almonacid, K. (2022). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal administrativo en la Municipalidad de Puente Piedra, periodo 2019. *Repositorio Universidad Autonoma de Ica*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/autonoma-de-ica/1683>
- Quispe, A. (2023). *Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal de la Papelera La Paz*. Obtenido de <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/33461>
- Rogado, E. (12 de Agosto de 2021). *Línea cosmética Eva Rogado*. Obtenido de <https://evarogado.com/blog/elegir-las-cejas-sin-cirugia/>
- Saborío, L., & Hidalgo, L. F. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1). doi:http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en.
- Servicio Extremeño de Salud. (2024). *Evaluación inicial genérica de riesgos laborales*. Obtenido de https://areasaludcaceres.es/docs/files/15250_evaluacion-inicial-generica-centros-administrativos-actualizacion-2024.pdf
- Valenzuela, V., Gámez, R., & Sánchez, K. (2023). Análisis Bibliométrico sobre Burnout y Satisfacción Laboral en Profesores Universitarios entre 1982 a 2022. *Ciencia Latina*, 7(5), 2140-2161. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.7864

Apéndice

Apéndice A. Matriz IPER (Identificación de Peligros y la Evaluación de Riesgos)

Nro.	Actividad	Actividad / Tarea	Paso de la Tarea	Peligros Identificados / Aspectos Ambientales	SEGURIDAD Y SALUD			Clasificación	Eliminar	Sustituir
					RIESGO					
					SEVERIDAD	PROBABILIDAD	RIESGO			
1	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	TAREAS ADMINISTRATIVAS	Organiza su puesto de trabajo, ajusta la silla, enciende el computador, e inicia sus labores.	Shock eléctrico	2	3	6	RIESGO MEDIO	—	—
2	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	TAREAS ADMINISTRATIVAS	Organiza su puesto de trabajo, ajusta la silla, enciende el computador, e inicia sus labores.	Ergonómico	2	3	6	RIESGO MEDIO	—	—
3	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	TAREAS ADMINISTRATIVAS	Organiza su puesto de trabajo, ajusta la silla, enciende el computador, e inicia sus labores.	Iluminación Deficiente	2	3	6	RIESGO MEDIO	—	—
3	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	TAREAS ADMINISTRATIVAS	Realiza actividades administrativas/contables.	Caidas al mismo nivel	2	3	6	RIESGO MEDIO	—	—
4	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	TAREAS ADMINISTRATIVAS	Realiza actividades administrativas/contables.	Ergonómico	2	3	6	RIESGO MEDIO	—	—
5	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	TAREAS ADMINISTRATIVAS	Realiza actividades administrativas/contables.	Estrés	2	3	6	RIESGO MEDIO	—	—
5	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	TAREAS ADMINISTRATIVAS	Realiza actividades administrativas/contables.	Psicosocial	2	3	6	RIESGO MEDIO	—	—
6	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	TAREAS ADMINISTRATIVAS	Realiza actividades administrativas/contables.	Legal	2	3	6	RIESGO MEDIO	—	—
7	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	TAREAS ADMINISTRATIVAS	Manejo de documentos, carpetas y/o archivos	Contacto con objetos filosos	2	3	6	RIESGO MEDIO	—	—
8	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	TAREAS ADMINISTRATIVAS	Manejo de documentos, carpetas y/o archivos	Caidas al mismo nivel	2	2	4	RIESGO MEDIO	—	—
9	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	TAREAS ADMINISTRATIVAS	Manejo de documentos, carpetas y/o archivos	Shock eléctrico	3	2	6	RIESGO MEDIO	—	—
9	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	TAREAS ADMINISTRATIVAS	Manejo de documentos, carpetas y/o archivos	Uso de fotocopiadoras e impresoras	3	2	6	RIESGO MEDIO	—	—
10	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	TAREAS ADMINISTRATIVAS	Manejo de documentos, carpetas y/o archivos	Generación de residuos de fotocopiadora (toners)	2	2	4	RIESGO MEDIO	—	—
11	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	TAREAS ADMINISTRATIVAS	Manejo de documentos, carpetas y/o archivos	Incendio o Conatos de incendio	2	2	4	RIESGO MEDIO	—	—
11	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	TAREAS ADMINISTRATIVAS	Atender y realizar llamadas telefónicas	Ruido excesivo	2	2	4	RIESGO MEDIO	—	—
12	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	TAREAS ADMINISTRATIVAS	Atender y realizar llamadas telefónicas	Estrés	2	3	6	RIESGO MEDIO	—	—

13	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	TAREAS ADMINISTRATIVAS	Asistir a reuniones internas y externas.	Psicosocial	2	3	6	RIESGO MEDIO	—	—
13	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	TAREAS ADMINISTRATIVAS	Asistir a reuniones internas y externas.	Estrés	2	3	6	RIESGO MEDIO	—	—

Nro.	Jerarquía de las Medidas de Control							SEGURIDAD Y SALUD			Clasificación Final
	Minimizar	Control de Ingeniería	Control Administrativo	EPP	Documentos Asociados	Normas	RIESGO				
							SEVERIDAD	PROBABILIDAD	RIESGO		
1	No manipule ningún equipo con las manos húmedas o mojadas. Chequear el sistema de cableado antes de manipular el equipo. No repare ningún equipo o instalación si no está autorizado para ello.	Los cables deben estar canalizados.	Profesiograma.	—	—	—	1	2	2	RIESGO BAJO	
2	Adapte el espacio de trabajo, movlice la pantalla a sus necesidades, ajuste la silla: en altura y apoyo lumbar. Ejercite las muñecas antes del inicio de la jornada laboral. Ejercite los músculos de la espalda y cuello desde su silla. Ejecute pausas al realizar tareas que represente el uso del computador. Mantenga ordenada su área de trabajo. Altere el trabajo en el computador, con otras actividades.	—	Profesiograma.	—	—	—	2	1	2	RIESGO BAJO	
3	No ubique su puesto de trabajo debajo de la luminaria, si prefiere utilice iluminación adicional utilizando una lámpara con cuello móvil. No trabaje más de una hora continuada frente al monitor. Si esto no es posible, haga frecuentes pausas, cada una de 5 minutos. Durante estas breves pausas oriente su mirada a un objeto distante durante 20 segundos. Altere el trabajo en el ordenador con otros tipos de actividades. Si siente molestias, apague el ordenador y haga que sus ojos descanen. Le aliviará cerrar y abrir los ojos en el aire fresco. Si es necesario, aumente el tamaño de la letra.	—	Profesiograma.	—	—	—	2	1	2	RIESGO BAJO	
3	No caminar de espalda. Dar pasos cortos y seguros, especialmente durante épocas de lluvia. Fijar ruta de traslado y circulación. No realizar sobre esfuerzos musculares.	—	Profesiograma.	—	—	REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD PARA CONSTRUCCIÓN Y OBRAS	2	1	2	RIESGO BAJO	
4	Adapte el espacio de trabajo, ajuste la silla: en altura y apoyo lumbar. Ejercite las muñecas antes del inicio de la jornada laboral. Ejercite los músculos de la espalda y cuello desde su silla. Uso adecuado del tiempo.	—	Profesiograma.	—	—	—	2	1	2	RIESGO BAJO	
5	Asignación de prioridades a las tareas durante la jornada de trabajo. Trabajar de forma calmada y eficaz para evitar re-procesos de Trabajo. Mantener en orden los documentos.	—	Profesiograma.	—	—	—	2	1	2	RIESGO BAJO	
5	No discutir con el personal administrativo ni supervisores. Reportar cualquier incidente o percance. No responder agresiones verbales. Retírese a otro departamento; si el incidente no es calmado solicite la mediación de ella trabajadora social.	—	Profesiograma.	—	—	—	2	1	2	RIESGO BAJO	
6	Realizar todas las actividades administrativas apegado al código ético profesional, reglamentos y leyes. Reportar cualquier peculado y/o actividad administrativa	—	Profesiograma.	—	—	—	2	1	2	RIESGO BAJO	
7	Realizar el uso adecuado de los equipos o materiales de oficina Mantener un resguardo hacia la maquina o guillotina, tijeras, engrapadoras Estar atento al trabajo y/o a la actividad que se esté realizando	—	Profesiograma.	—	—	DECRETO EJECUTIVO 2393 - Art. 95	2	1	2	RIESGO BAJO	
8	Debe asegurarse que los cables de tus aparatos eléctricos no se encuentran desperdigados por el suelo de cualquier manera y atraviesan las zonas de paso. Es recomendable que dichos cables discurran por canales acopladas a la pared. Para evitar golpes, tropezones y caídas que pueden acabar en accidente, es fundamental que mantengas el orden y limpieza en tu lugar de trabajo.	—	Profesiograma.	—	—	REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD PARA CONSTRUCCIÓN Y OBRAS PÚBLICAS - Art. 110	1	2	2	RIESGO BAJO	
9	No manipule ningún equipo con las manos húmedas o mojadas. Chequear el sistema de cableado antes de manipular el equipo.	Los cables deben estar canalizados.	Profesiograma.	—	—	—	3	1	3	RIESGO BAJO	
9	No exponerse a la luz que emite la lámpara. Verifique que ha retirado toda parte metálica antes de operar el equipo (clips, grapa, etc.) Si la impresora solicita cambio de toner, depósito o cualquier otro elemento, no intente realizarlo, comunique el error al departamento de sistemas para su sustitución.	—	Profesiograma.	—	—	N/A	2	1	2	RIESGO BAJO	
10	Devolución de residuos toners con la empresa proveedora.	—	Cadenas de custodia	Utilización de EPP, anteojos, guantes	—	FR-GU-SAF-002-01-02 FORMULA RIO DE ANÁLISIS DE SEGURIDAD EN EL	0	0	0	RIESGO BAJO	
11	No fume dentro de las instalaciones administrativas. Ubique el sistema contra incendio mas cercano a su puesto de trabajo. Siga las instrucciones de seguridad para la permanencia y uso del área. Ante la activación de algún sistema de alarma siga el plan de emergencia, siga las instrucciones de su supervisor o de los miembros de la brigada.	—	Profesiograma.	—	—	—	1	2	2	RIESGO BAJO	
11	Gradúe el volumen del auricular antes de usar el teléfono. No use tono de voz fuerte, trate siempre de hablar moderadamente Notifique cualquier desperfecto en el teléfono. Evite conexiones improvisadas mal elaboradas, estas pueden generar tonos molestos al recibir o realizar llamadas. Monitoreo con decibelímetro.	—	Profesiograma. Elaboración de AST.	EPP básico (casco, lentes, botas de seguridad, protectores auditivos, ropa de trabajo).	—	FR-GU-SAF-002-01-02 FORMULA RIO DE ANÁLISIS DE SEGURIDAD EN EL	2	1	2	RIESGO BAJO	

12	<p>Uso adecuado del tiempo.</p> <p>Asignación de prioridades a las tareas durante la jornada de trabajo.</p> <p>Trabajar de forma calmada y eficaz para evitar re-procesos de Trabajo.</p> <p>Mantener en orden los documentos.</p>	—	Profesiograma.	—	—	2	1	2	RESGO BAJO
13	<p>No discutir con el personal administrativo ni supervisores.</p> <p>Reportar cualquier incidente o percance.</p> <p>No responder agresiones verbales</p> <p>Refiriere a otro departamento, si el incidente no es calmado solicite la mediación de el/la trabajador/a social.</p>	—	Profesiograma.	—	—	2	1	2	RESGO BAJO
13	<p>Uso adecuado del tiempo.</p> <p>Asignación de prioridades a las tareas durante la jornada de trabajo.</p> <p>Trabajar de forma calmada y eficaz para evitar re-procesos de Trabajo.</p> <p>Mantener en orden los documentos.</p>	—	Profesiograma.	—	—	2	1	2	RESGO BAJO

Apéndice B. Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI)

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los alumnos y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. (Torres, 2019).

Mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout:

1. Subescala de agotamiento o cansancio emocional: Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.) Puntuación máxima 54 (Torres, 2019).

2. Subescala de despersonalización: Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) Puntuación máxima 30 (Torres, 2019).

3. Subescala de realización personal. Evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) Puntuación máxima 48 (Lovo, 2020).

RANGOS DE MEDIDA DE LA ESCALA

0 = Nunca.

1 = Pocas veces al año o menos.

2 = Una vez al mes o menos.

3 = Unas pocas veces al mes.

4 = Una vez a la semana.

5 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

VALORES DE REFERENCIA

	BAJO	MEDIO	ALTO
CANSANCIO EMOCIONAL	0-18	19-26	27-54
DESPERSONALIZACIÓN	0-5	6-9	10-30
REALIZACIÓN PERSONAL	0-33	34-39	40-56

Nota. Fuente: Encuesta Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

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= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

A.E.	1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
A.E.	2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
A.E.	3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
R.P.	4	Siento que puedo entender fácilmente a mis usuarios.	
D	5	Creo que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales.	
A.E.	6	Siento que trabajar todo el día con la gente me agota.	
R.P.	7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis usuarios.	
A.E.	8	Siento que mi trabajo me quema o me está desgastando.	
R.P.	9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis usuarios.	
D.	10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión administrativa.	
D.	11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	
R.P.	12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
A.E.	13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
A.E.	14	Siento que trabajo demasiado.	
D.	15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis usuarios.	
A.E.	16	Trabajar directamente con usuarios difíciles me produce estrés.	
R.P.	17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis usuarios.	
R.P.	18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con usuarios.	
R.P.	19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	
A.E.	20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.	
R.P.	21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.	
D.	22	Creo que los usuarios/as me culpan de algunos de sus problemas.	

Nota. Fuente: Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).

Apéndice C. Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23

Este cuestionario está compuesto por un total de 12 ítems relacionados con diversas condiciones laborales que influyen en la satisfacción del trabajador, y extraídos mediante una escala tipo Likert que abarca de 1 (muy insatisfecho) a 7 (muy satisfecho) (Arroyave et al., 2020)

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL S20/23																																			
Nombres y Apellidos:				Genero:																															
Área en el que labora:				Antigüedad laboral:																															
Cargo:				Nivel de estudio:																															
INSTRUCCIONES																																			
<p>El presente cuestionario mide la satisfacción laboral. Por favor, califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo. Si una situación no se ha presentado, marque indiferente. Encierre en un círculo el número de la escala que su percepción prefiera del 1 al 7 donde:</p>																																			
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">Insatisfecho</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Indiferente</td> <td colspan="4" style="text-align: center;">Satisfecho</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Muy</td> <td style="text-align: center;">Bastante</td> <td style="text-align: center;">Algo</td> <td colspan="2"></td> <td style="text-align: center;">Algo</td> <td style="text-align: center;">Bastante</td> <td style="text-align: center;">Muy</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1. <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;">2. <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;">3. <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;">4. <input type="checkbox"/></td> <td></td> <td style="text-align: center;">5. <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;">6. <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;">7. <input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> </table>									Insatisfecho			Indiferente		Satisfecho				Muy	Bastante	Algo			Algo	Bastante	Muy		1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>		5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>	
Insatisfecho			Indiferente		Satisfecho																														
Muy	Bastante	Algo			Algo	Bastante	Muy																												
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>		5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>																												
N.º	Preguntas	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho																													
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy																											
		1	2	3	4	5	6	7																											
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	1	2	3	4	5	6	7																											
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	1	2	3	4	5	6	7																											
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	1	2	3	4	5	6	7																											

4	El salario que usted recibe.	1	2	3	4	5	6	7
5	El tipo de contrato laboral que tienes actualmente.	1	2	3	4	5	6	7
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
8	La iluminación de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
9	La ventilación de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
10	La temperatura de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
11	Las oportunidades de formación académica que le ofrece su institución.	1	2	3	4	5	6	7
12	Las oportunidades de crecimiento profesional que le ofrece su institución.	1	2	3	4	5	6	7
13	Las relaciones personales con sus superiores.	1	2	3	4	5	6	7
14	La supervisión que ejercen sobre usted.	1	2	3	4	5	6	7
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	1	2	3	4	5	6	7
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.	1	2	3	4	5	6	7
17	La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de sus superiores.	1	2	3	4	5	6	7
18	El apoyo que recibe de sus superiores.	1	2	3	4	5	6	7
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	1	2	3	4	5	6	7

21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la institución.	1	2	3	4	5	6	7
22	El grado en que su institución cumple con el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	1	2	3	4	5	6	7
23	La forma en que se da la negociación en su institución sobre los beneficios del trabajador, entre estos: utilidades, horas suplementarias y vacaciones.	1	2	3	4	5	6	7

Nota. Fuente: Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23.

Apéndice D. Implementación de Encuestas

Imagen 1



Nota. Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso.

Elaborado por: Verónica García.

Imagen 2



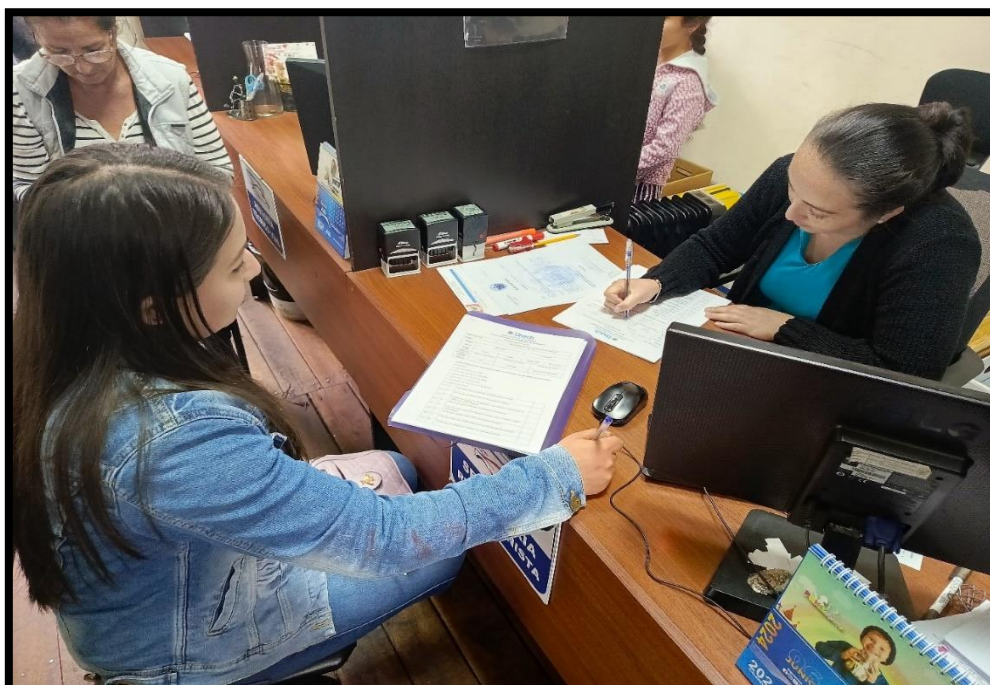
Nota. Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso.

Elaborado por: Verónica García.

Imagen 3

Nota. Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso.

Elaborado por: Verónica García.

Imagen 4

Nota. Sindicato de Choferes Profesionales de Bolívar “Unión y Progreso.

Elaborado por: Verónica García.