UCAB

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

TRABAJO DE GRADO

Presentado para optar al título de:

LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES (INDUSTRIÓLOGO)

RELACIÓN ENTRE BURNOUT, COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MILLENNIALS DE UNA CADENA FARMACÉUTICA

Realizado por:

Sharon Alejandra Gascon Rondon

Eliana Lorena Viloria Palma

Profesor guía: Hilda Ruiz

RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha obtenido la Calificación de: Diecinueve (19) puntos.

Nombre: Hilda Ruiz Firma:

Nombre: Antonio Donelli Firma:

Nombre: Roraima Mora Firma:

Caracas 10 de Octubre de 2019

UNIVERSIDADCATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
RELACIONES INDUSTRIALES

RELACIÓN ENTRE BURNOUT, COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MILLENNIALS DE UNA CADENA FARMACÉUTICA

Tesista:
Gascon, Sharon
Viloria, Eliana

Tutor: Ruiz, Hilda

Caracas, Septiembre 2019

Oración del Alumno Agustiniano

Dios Padre bueno, que nos exhortas a la oración y nos concedes lo que pedimos. Puesto que rogándote vivimos mejor y nos hacemos mejores, escúchame a mí que voy tanteando en medio de estas tinieblas y alárgame tu diestra. Ilumíname con Tu luz y reclámame mis errores, para que, siendo Tú mi guía, vuelva a mí y me devuelva a Ti.

Manda y ordena lo que gustes, pero limpia mis oídos para que escuchen tu voz. Sana y abre mis ojos para que descubran tus indicaciones. Aparta de mi toda ignorancia para que reconozca tus caminos. Dime a dónde debo dirigir la mirada para verte a ti, y así, poder cumplir tus mandatos.

Padre, que yo te busque sin caer en el error. Que, al buscarte a ti, nadie me salga al paso en vez de ti. Sal a mi encuentro, pues mi único deseo es poseerte. Y, si hay en mí algún apetito superfluo, elimínalo Tú para que pueda alcanzarte.

DEDICATORIA

A Dios y mi angelito de la guardia por permitirme llegar a este momento y darme la fuerza para levantarme después de cada tropiezo.

A mi madre, mi rayito de luz, mi mejor amiga y mi apoyo incondicional, por enseñarme siempre a tener fuerza para luchar por lo que se quiere, por tus palabras de aliento en cada tropiezo y por tener paciencia en momentos de mucho estrés, mi triunfo es tuyo ¡TE AMO! lo que soy es gracias a ti.

A mis hermanos, mis sobrinos y mi cuñada por ser los hombres de mi vida, por siempre estar para apoyarme, ayudarme cuando los he necesitado y darme todo el amor del mundo siempre. Dios no pudo premiarme con una mejor familia.

A mi mejor amiga Stephanie, mi confidente y mi hermana por nunca dejarme caer y si lo hago sentarse conmigo en el suelo, por siempre estar presente, aunque la distancia nos separe, eres la mejor persona que la vida puso en mi camino, estoy tan agradecida de tenerte eres mi otra mitad por siempre.

A mis amigas eternas Tina y Shella, mi bruja, mis churris por su apoyo, compañía y amor la mayoría del día, las risas llevan su nombre nada sería igual sin ustedes.

A Eli, mi amiga, mi compañera de tesis estrella y la que más me tiene paciencia, con quien soñé despierta mil veces este día, quien me convencía con dulces y galletitas con queso para no dormirme y seguir trabajando, que agradecida con Dios estoy por conocerte desde que te pedía una moneda para comprarme un dorito hace 15 años y hoy poder decir juntas ¡LO LOGRAMOS! sin duda esto no sería posible sin ti TE ADORO.

A ti mi gordo, mi amor eterno por ser parte de mi vida, por hablarme a cada momento sobre la tesis para que la terminara, por tu apoyo incondicional. Siempre en mi corazón

A todos esos amigos, los de siempre, los de Miami, Costa Rica, México, Panamá y los de España gracias por estar presente siempre, aunque estemos regados por el mundo.

Sharon Alejandra Gascon Rondon

DEDICATORIA

A Dios por estar siempre guiando mis pasos en este camino, por darme fortaleza, salud y vida para lograr todas las metas que me proponga.

A mi familia, por ser los grandes pilares de mi vida, por haberme brindado su apoyo, su amor y solidaridad a lo largo de este viaje. En especial a mis padres por ser ejemplos de constancia, dedicación y amor, gracias por haberme formado con sus principios y valores que hoy en día me han llevado hasta acá, les dedico este Trabajo porque mi triunfo es el triunfo de ustedes como padres.

A David Leonardo, mi hermano, mi fortaleza, mi confidente, mi gordo, mi mano derecha, por estar presente en todo momento, por escucharme, por sus palabras de aliento y por ser el mejor hermano mayor del mundo. Gracias por estar ahí para mí y ser mi incondicional.

A una de mis mejores amigas, mi colega, mi compañera de tesis Sharon Gascon, por ser mi compañera de viaje en esta aventura, por tu paciencia, esfuerzo, comprensión, por tus consejos, por todas noches de desvelo y en especial por tu amistad. ¡Lo logramos Sha!

A Tina, Shella, Maye, Adri y Noel a ustedes por ser amistades fundamentales en mi vida, estar presente en todos los momentos buenos y malos, por apoyarme, escucharme, en especial por nunca dejar que me rinda ante ninguna adversidad. Parte de lo que soy se lo debo a ustedes, estoy infinitamente agradecida de contar con su amistad.

Eliana Lorena Viloria Palma

AGRADECIMIENTOS

El presente Trabajo de Grado, representa un gran esfuerzo y dedicación por parte de las autoras y de la tutora, cuya finalización no hubiese sido posible sin la contribución de varias personas, desde familiares, profesores y amigos.

Primero, que nada, queremos agradecer a Dios, por darnos fortaleza y guiar cada uno de nuestros pasos para alcanzar nuestras metas. Por último, por habernos puesto a personas valiosas que colocaron un granito de arena para la finalización de este Trabajo de Grado.

Agradecemos a nuestras familias por todo su apoyo incondicional en este largo viaje y en especial en los momentos difíciles, por las palabras de aliento, los consejos, sus enseñanzas que nos han llevado tan lejos. Ustedes han sido una pieza fundamental en este trabajo.

Un agradecimiento muy especial a la Profesora Hilda Ruiz, por haber aceptado ser nuestra tutora, por guiarnos y brindarnos las herramientas para superar este reto, por acompañarnos y estar presente en cada momento que la necesitábamos, por alentarnos siempre a ser mejores. Sin usted no hubiera sido posible, gracias de todo corazón por su compromiso, su paciencia y sus consejos de vida.

Agradecemos a la Universidad Católica Andrés Bello, por abrirnos las puertas, darnos la oportunidad de ser UCABISTAS y dejarnos crecer dentro de sus salones.

Agradecemos a Farmatodo C.A y a todo su personal de tiendas por abrirnos sus puertas y darnos apoyo para realizar esta investigación.

Un Agradecimiento de corazón a nuestras amigas de la vida, a nuestro grupito de Whatsapp a Tina y Shella por su constante Saboteo, sus cenas, sus invitaciones de fiesta y su sin fin de intentos de relajarnos y vivir la vida. Gracias por respetar nuestros momentos de “No hablar de tesis”, las amamos y sin ustedes no hubiese sido posible.

Agradecemos a nuestras amigas que nos regaló la universidad, Maga y Hanna, por haber estado ahí con nosotras en todo este camino, por compartir, lágrimas, risas, noches de estudios y demás. Adicional agradecemos a todas esas personas que nos preguntaron alguna vez ¿Cómo van con la Tesis? Aunque no quisiéramos contestar.

ÍNDICE

DEDICATORIA iv
AGRADECIMIENTOS vi
RESUMEN 14
INTRODUCCIÓN 15
CAPÍTULO I 18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 18
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 30
Objetivo General 30
Objetivos Específicos 30
HIPÓTESIS DE TRABAJO 31
CAPÍTULO II 32
MARCO TEORICO 32
Las Organizaciones 32
Síndrome de Burnout 33
Factores que influyen en el desarrollo del Síndrome de Burnout 36
Compromiso Organizacional 40
Modelos de Compromiso Organizacional 42
Dimensiones del Compromiso Organizacional según Allen y Meyer 43
Satisfacción laboral 46
Generación Millennials 49
Investigaciones pertinentes 52
CAPÍTULO III 55
MARCO REFERENCIAL 55
CAPÍTULO IV 57
MARCO METODOLÓGICO 57
1. Diseño y tipo de investigación 57

Tipo de Investigación 57
Diseño de Investigación.....57
2. Unidad de Análisis, Población y Muestra. 58
Unidad de Análisis 58
Población 58
Muestra 58
3.Definición conceptual y Operacionalización de las variables. 60
Síndrome de Burnout.....60
Dimensiones de la variable:.....60
Operacionalización 61
Satisfacción Laboral 61
Dimensiones de la variable:.....62
Operacionalización 62
Compromiso Organizacional.....63
Dimensiones de la variable:.....63
Operacionalización 63
4. Instrumento de Recolección de Información. 63
Instrumento para medir la Variable de Síndrome de Burnout. 64
Cálculo de puntuaciones.....65
Valoración de puntuaciones.....65
Valores de referencia 66
Niveles de Síndrome de Burnout:.....67
Confiabilidad del Instrumento de Síndrome de Burnout.....68
Instrumento para medir la Variable de Satisfacción laboral.....69
Niveles de Satisfacción Laboral: 70
Validación del Instrumento de Satisfacción Laboral.....70
Instrumento para medir la Variable de Compromiso Organizacional.....72
Niveles de Compromiso Organizacional:.....72
Validación del Instrumento de Compromiso Organizacional 73
Proceso de recolección 75
CAPITULO V 76

ANÁLISIS DE RESULTADOS....76
1. Resultados y Análisis. 76
1.1. Análisis Variables Demográficas. 76
1.2. Estadística Descriptiva de la Variable Síndrome de Burnout y sus Dimensiones....79
1.3. Síndrome de Burnout y Variables Demográficas 83
1.4. Estadística Descriptiva de la Variable Satisfacción Laboral y sus Dimensiones. 96
1.5. Variable Satisfacción Laboral y Variables Demográficas....99
1.6. Variable Compromiso Organizacional y sus Dimensiones. 114
1.7. Compromiso Organizacional y Variables Demográficas 116
1.8. Correlación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral. 125
1.9. Correlación entre Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional....128
CAPÍTULO VI 130
DISCUSIÓN DE RESULTADOS....130
1. Síndrome de Burnout. 130
1.2. Relación entre Síndrome de Burnout y Variables Demográficas....130
2. Satisfacción Laboral 134
2.1 Relación entre Satisfacción Laboral y Variables Demográficas 134
3. Compromiso Organizacional. 138
3.1. Relación entre Compromiso Organizacional y Variables Demográficas....139
4. Correlación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral. 140
5. Correlación entre Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional....142
CAPÍTULO VII....143
CONCLUSION 143
RECOMENDACIONES 148
BIBLIOGRAFÍA 153
ANEXOS 167

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nº 1 Operacionalización de la Variable Síndrome de Burnout 61
Tabla Nº 2 Operacionalización de la Variable Satisfacción Laboral 62
Tabla Nº 3 Operacionalización de la Variable Compromiso Organizacional 63
Tabla Nº 4 Escala de respuesta para el Instrumento MBI 65
Tabla Nº 5 Escala de respuesta para el Instrumento de Satisfacción laboral S10/12 70
Tabla Nº 6 Escala de respuesta para el Instrumento de Compromiso Organizacional.....72
Tabla Nº 7 Distribución de frecuencias según el género, grado de instrucción y edad.....77
Tabla Nº 8 Distribución de frecuencias según el género, antigüedad y edad.....78
Tabla Nº 9 Estadística Descriptiva de la Variable Síndrome de Burnout y sus Dimensiones ..80
Tabla Nº 10 Escala de interpretación para el Síndrome de Burnout y sus dimensiones 80
Tabla Nº 11 Asignación del Síndrome de Burnout y sus dimensiones en la escala mostrada en la Tabla Nº10. 81
Tabla Nº 12 Estadística descriptiva del Síndrome de Burnout y sus dimensiones en función del sexo de los encuestados. 84
Tabla Nº 13 Asignación Síndrome de Burnout y sus dimensiones en la escala mostrada en la Tabla Nº10 en función del sexo de los encuestados. 84
Tabla Nº 14 Estadística descriptiva del Síndrome de Burnout y sus dimensiones en función de la edad de los encuestados. 86
Tabla Nº 15 Asignación Síndrome de Burnout y sus dimensiones en la escala mostrada en la Tabla Nº10 en función de la edad de los encuestados. 87
Tabla Nº 16 Estadística descriptiva del Síndrome de Burnout y sus dimensiones en función de la antigüedad de los encuestados. 90
Tabla Nº 17 Asignación Síndrome de Burnout y sus dimensiones en la escala mostrada en la Tabla Nº10 en función de la antigüedad de los encuestados. 91
Tabla Nº 18 Estadística descriptiva del Síndrome de Burnout y sus dimensiones en función del Nivel Educativo de los encuestados. 94
Tabla Nº 19 Asignación Síndrome de Burnout y sus dimensiones en la escala mostrada en la Tabla Nº10 en función del Nivel Educativo de los encuestados. 95
Tabla Nº 20 Estadística Descriptiva de la Variable Satisfacción Laboral y sus Dimensiones..96
Tabla Nº 21 Escala de Interpretación para la Satisfacción Laboral y sus dimensiones. 97

Tabla Nº 22 Asignación de Satisfacción Laboral y sus dimensiones en la escala mostrada en la Tabla Nº21. 97
Tabla Nº 23 Estadística descriptiva de la Satisfacción Laboral y sus dimensiones en función del Sexo de los encuestados. 99
Tabla Nº 24 Asignación de la Satisfacción Laboral y sus dimensiones en la escala mostrada en la Tabla Nº21 en función del sexo de los encuestado. 100
Tabla Nº 25 Estadística descriptiva de la Satisfacción Laboral y sus dimensiones en función de la edad de los encuestados. 102
Tabla Nº 26 Asignación de la Satisfacción Laboral y sus dimensiones en la escala mostrada en la Tabla Nº21 en función de la edad de los encuestados. 102
Tabla Nº 27 Estadística descriptiva de la Satisfacción Laboral y sus dimensiones en función de la antigüedad de los encuestados 105
Tabla Nº 28 Asignación de la Satisfacción Laboral y sus dimensiones en la escala mostrada en la Tabla Nº21 en función de la antigüedad de los encuestados 106
Tabla Nº 29 Estadística descriptiva de la Satisfacción Laboral y sus dimensiones en función del Nivel Educativo de los encuestados 111
Tabla Nº 30 Asignación de la Satisfacción Laboral y sus dimensiones en la escala mostrada en la Tabla Nº21 en función del Nivel Educativo de los encuestados 111
Tabla Nº 31 Estadística Descriptiva de la Variable Compromiso Organizacional y sus Dimensiones 114
Tabla Nº 32 Escala de Interpretación para el Compromiso Organizacional y sus Dimensiones. 115
Tabla Nº 33 Asignación del Compromiso Organizacional y sus dimensiones en la escala mostrada en la Tabla Nº10. 115
Tabla Nº 34 Estadística descriptiva del Compromiso Organizacional y sus dimensiones en función del sexo de los encuestados. 117
Tabla Nº 35 Asignación del Compromiso Organizacional y sus dimensiones en la escala mostrada en la Tabla Nº32 en función del sexo de los encuestados. 117
Tabla Nº 36 Estadística descriptiva del Compromiso Organizacional y sus dimensiones en función de la edad de los encuestados. 118

Tabla Nº 37 Asignación del Compromiso Organizacional y sus dimensiones en la escala mostrada en la Tabla Nº32 en función de la edad de los encuestados. 119
Tabla Nº 38 Estadística descriptiva del Compromiso Organizacional y sus dimensiones en función de la antigüedad de los encuestados 121
Tabla Nº 39 Asignación del Compromiso Organizacional y sus dimensiones en la escala mostrada en la Tabla Nº32 en función de la antigüedad de los encuestados. 122
Tabla Nº 40 Estadística descriptiva del Compromiso Organizacional y sus dimensiones en función del Nivel Educativo de los encuestados 124
Tabla Nº 41 Asignación del Compromiso Organizacional y sus dimensiones en la escala mostrada en la Tabla Nº32 en función del Nivel Educativo de los encuestados. 124
Tabla Nº 42 Correlación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral 126
Tabla Nº 43 Correlación entre Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional. 128

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Medias aritméticas obtenidas para el Síndrome de Burnout y sus dimensiones de acuerdo con la edad de los trabajadores. 88
Figura N° 2 Medias aritméticas obtenidas para el Síndrome de Burnout y sus dimensiones de acuerdo con la antigüedad de los trabajadores dentro de la organización estudiada. 93
Figura N° 3 Medias aritméticas obtenidas para la Satisfacción Laboral y sus dimensiones de acuerdo con la edad de los trabajadores. 104
Figura N° 4 Medias aritméticas obtenidas para la Satisfacción Laboral y sus dimensiones de acuerdo con la antigüedad de los trabajadores dentro de la organización estudiada. 109
Figura N° 5 Distribución de trabajadores muéstrales de acuerdo al nivel educativo y edad. 113
Figura N° 6 Medias aritméticas obtenidas para el Compromiso Organizacional y sus dimensiones de acuerdo con la edad de los trabajadores. 120
Figura N° 7 Medias aritméticas obtenidas para el Compromiso Organizacional y sus dimensiones de acuerdo con la antigüedad de los trabajadores dentro de la organización estudiada. 123

RESUMEN

El Síndrome de Burnout se asocia al padecimiento de estrés crónico en el trabajo, el cual aparece principalmente en profesionales que laboran con usuarios o clientes y sus síntomas afectan no solo al trabajador sino a la organización y la calidad del servicio que prestan (Forbes, 2011), por ello atender la calidad de vida laboral optimiza tanto la satisfacción laboral, como el compromiso organizacional. Por otra parte, algunos estudios reportan que los trabajadores Millennials tienden a padecer más el Síndrome de Burnout (Apiquian, 2007). Considerando lo anterior, la presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el Síndrome de Burnout con el Compromiso Organizacional y con la Satisfacción Laboral en trabajadores Millennials adscritos a un grupo de tiendas de una Cadena Farmacéutica ubicadas en el área metropolitana de Caracas. La metodología que se utilizó fue un diseño de campo, no experimental, transversal de tipo correlacional. La población estuvo conformada por 197 trabajadores Millennials, a los que se realizó un muestreo probabilístico y se obtuvo una muestra de 98 trabajadores Millennials. Para medir el grado de Síndrome de Burnout se administró el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), para la variable Satisfacción Laboral se estimó por medio del instrumento propuesto por Meliá y Peiró (1989), y para la variable Compromiso Organizacional se utilizó el instrumento de Allen y Meyer (1997). Los resultados obtenidos, fueron procesados por medio del Programa Estadístico SPSS, y se realizaron los cálculos de estadísticos descriptivos para el análisis de cada variable de manera individual y para la determinación de la correlación entre las variables, se usó el coeficiente de correlación de Pearson. Los resultados mostraron que la muestra de estudio presenta niveles medios de Síndrome de Burnout, al igual que de Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral. El coeficiente de correlación determinó que existe una relación inversa y baja entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional, al igual que entre Burnout y Satisfacción Laboral; comprobándose la hipótesis planteada que a mayor grado de Síndrome Burnout menor el Compromiso Organizacional y menor Satisfacción Laboral.

Palabras clase: Síndrome de Burnout, Compromiso Organizacional, Satisfacción Laboral, trabajadores Millennials, Cadena Farmacéutica

INTRODUCCIÓN

El entorno laboral está expuesto a cambios acelerados, las empresas son cada vez más competitivas, las nuevas tecnologías se han incorporado a todos los ámbitos de la producción y el personal debe ser más cualificado. Estas condiciones de trabajo hacen referencia a aspectos como las exigencias de las tareas, el grado de autonomía, resolución de problemas, manejo de presión e incertidumbre conllevan a una serie de riesgos que pueden afectar tanto a la salud psíquica y al bienestar de las personas en el desarrollo de su trabajo, estos factores se conocen como riesgos psicosociales (García, 2015).

Estas condiciones antes mencionadas pueden causar estrés en el trabajo, éste es considerado como un mecanismo de supervivencia natural en el ser humano. El estrés es un sistema que pone en alerta a la persona y permite atacar o huir ante una amenaza; el problema es cuando se sale de control causando un estrés crónico a los colaboradores de una organización. Este tipo de estrés puede causar enfermedades tanto físicas, emocionales como mentales (Campos, 2006).

Una consecuencia del estrés crónico, según Forbes (2011), es el Síndrome de Burnout o Síndrome del trabajador quemado. El cual aparece principalmente en profesionales que trabajan con usuarios, manteniendo una constante y directa comunicación con los beneficiarios de su trabajo, por lo tanto, puede perjudicar no solo al trabajador sino a la organización y la calidad del servicio que se presta. Por ende, atender al trabajador en su calidad de vida laboral, va a mejorar tanto su Satisfacción Laboral, su Compromiso Organizacional y por consecuente los servicios que se ofrecen serán de mejor calidad.

Por otra parte, actualmente tiende a referirse en el mundo laboral, que en los equipos de trabajo es posible ver cuatro generaciones conviviendo: Veteranos, referido a las personas nacidas antes de 1946; los Baby Boomers contemplan los individuos nacidos entre 1946 a 1964; Generación “X”, atañe a los sujetos nacidos de 1965 a 1980; y Generación “Y” o Millennials alude a las personas nacidas entre 1981 y 2000. Cada una de éstas generaciones

responden a diferentes actitudes y expectativas en relación al trabajo y su carrera (Chirinos, 2009).

Con respecto a los Millennials o Generación “Y”, estos jóvenes comparten estilos de vida, valores y características que han formado a partir de las experiencias de su vida histórico-social. Algunas de esas características explican la relación que existe entre el trabajo y las organizaciones con los individuos pertenecientes a esta generación como, por ejemplo: cuando evalúan un empleo privilegian los horarios flexibles y el tiempo libre, el trabajo en equipo y las nuevas experiencias, no les interesan los ascensos paulatinos, crecieron en el auge de la tecnología, poseen altas demandas de sus puestos de trabajo, van de un empleo a otro sin dar demasiadas explicaciones y son, principalmente, fieles a sí mismos (Cuesta, Ibáñez, Tagliabue y Zangaro, 2009).

Para efecto de la presente investigación los trabajadores Millennials o Generación “Y” fueron considerados como la unidad de análisis y hay estudios que reportan que tienen una mayor probabilidad de padecer el Síndrome de Burnout, ya que estos tienden a tener expectativas muy altas de beneficios tanto económicos como sociales que le generen reconocimiento al enfrentar el mundo del trabajo y al no conseguirlos les genera estrés (Apiquian, 2007).

Es por esto que el objetivo de éste estudio fue determinar el Síndrome de Burnout en trabajadores Millennials en una cadena farmacéutica, ubicada en el área metropolitana de Caracas, y como éste impacta en la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional de los mismos trabajadores. La investigación se desglosa en varios capítulos los cuales se procederá a desarrollar de la siguiente manera:

Capítulo I, Planteamiento del Problema. En este capítulo se explica el problema de investigación, los argumentos y antecedentes que dieron inicio a empezar esta investigación. Además, los objetivos de la investigación que establecieron los lineamientos para el rumbo de la misma.

Capítulo II, Marco Teórico: Este segmento está constituido por algunas de las definiciones, dimensiones de las variables, teorías e investigaciones que delimitan la investigación.

Capítulo III, Marco Contextual, en este capítulo se desarrolla la información específica del contexto de la organización en el que se llevó a cabo el estudio.

Capítulo IV, Marco Metodológico, estructurado con la información sobre el tipo y diseño, así como con respecto a la unidad de análisis. Población, muestra, definición de las variables, operacionalización de las variables, instrumentos para la recolección de los datos, y el proceso de recolección de los resultados.

Capítulo V, Análisis de Datos, se realiza una exploración estadística de los resultados, con el propósito de dar respuesta a la pregunta de investigación, los objetivos planteados y comprobar o negar las hipótesis planteadas.

Capítulo VI, Discusión de Resultados, aquí se busca además de comparar las teorías presentadas en el marco teórico con los resultados obtenidos, a fin de dar una explicación y sustentación de los mismos.

Capítulo VII se presentan las Conclusiones a las que se llegó luego de realizar el trabajo de investigación y se exponen las Recomendaciones derivadas de los resultados alcanzados que podrían ser consideradas en nuevos estudios sobre las variables analizadas.

Por último, se encuentra la bibliografía utilizada que proporciona el soporte teórico para la elaboración del trabajo de investigación y los anexos pertinentes al mismo.

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El trabajo es un factor fundamental en la vida de cualquier individuo, él mismo juega un papel importante para la sociedad. Los inicios del trabajo se remontan desde el origen del hombre y a lo largo de los años ha sufrido innumerables cambios provocados por el dinamismo del mundo entero (Dávila y Romero, 2010). El trabajo es la fuente esencial de la calidad de vida del hombre, sumado a esto, es un elemento relevante en la vida y desarrollo de la misma (Rodríguez, 2005).

Incluso el trabajo es un mecanismo que se utiliza para relacionarnos uno con los otros, adicionalmente es una fuente de satisfacción y dignidad (Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral, s.f). De acuerdo con Rodríguez (2005), las actividades laborales deben verse más allá de una forma de producir o de proporcionar un servicio, como un medio donde el hombre encuentra la autorrealización, establece sus valores y donde encuentra calidad de vida.

A pesar de los aspectos positivos que generan las actividades laborales sobre los trabajadores, existen otros efectos que son perjudiciales tanto para el individuo, como para la organización. En este sentido, la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2004, en el marco de su Programa de Salud Ocupacional, ha publicado diversas investigaciones y artículos científicos en los que considera que el estrés laboral genera afectación negativa en la salud física y mental de los colaboradores de una organización, y a la eficacia de estas últimas. Dicho estrés laboral es atribuido a organizaciones donde los trabajadores laboran en un sistema de jerarquías fuertemente demarcadas entre sí, por las excesivas responsabilidades y a trabajos donde se ven involucrados la atención al público, esto de acuerdo a Contreras, Espinal, Pachón y González (2013).

Igualmente, la Organización Internacional de Trabajo (OIT) (2001), afirma que los problemas psicológicos causados por el trabajo se han incrementado; de manera que uno de

cada diez trabajadores sufre de depresión, ansiedad, estrés y cansancio, que en algunos casos llevan al desempleo y a la hospitalización.

Adentrándonos en el mundo de las organizaciones se debe mencionar la definición que establecen Ferrell, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos (2004) en donde afirman que:

"Las organizaciones consisten en ensamblar y coordinar los recursos financieros, humanos, de información, entre otros, que son necesarios para lograr las metas, y están vinculados con actividades que incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito" (p.215).

De igual manera, los autores Riaño y Molano (2012) establecen lo siguiente:

> "Al mantener condiciones laborales que generen bienestar en las personas logrará que estén más motivadas para alcanzar los objetivos. Se debe señalar que los trabajadores son el recurso más valioso de una organización, porque en ellos están el conocimiento y las habilidades que la proveen de su capacidad competitiva." (p.56)

En consecuencia, para las organizaciones debe ser vital mantener a sus trabajadores en condiciones que ellos puedan ser productivos y generar ganancias, pero al mismo tiempo que los trabajadores mantengan un bienestar físico, mental y social (Herrera y Navarro, 2017).

Debido a esto, se puede decir que la razón de ser de los negocios genera en los trabajadores consecuencias tanto negativas como positivas, pero todo esto se determina analizando el contexto del trabajador, que será indispensable para poder comprobar cómo este contexto afecta a la salud ocupacional del trabajador (Ferrell, et al, 2004). En este mismo

orden de ideas, la Organización Mundial de la Salud en conjunto con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define la salud ocupacional como:

> "Este va referido a la rama de la salud pública que busca mantener el máximo estado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones, protegerlos de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. En suma, adaptar el trabajo al hombre". (OIT y OMS, 1984, p. 5)

En 1984 la Organización Internacional del Trabajo en la búsqueda de adaptar el trabajo al hombre, crea un enfoque en donde se complementa la definición planteada anteriormente, considerando una perspectiva, con el propósito de advertir cualquier riesgo en el lugar de trabajo y se garantice la salud ocupacional, ya que, ésta influye de forma considerable en la productividad de los trabajadores. Las organizaciones deben considerar evitar cualquier riesgo de sufrir algún accidente o enfermedad ocupacional.

La influencia del trabajo en la salud de las personas es determinante. Siendo el trabajo una actividad esencial del ser humano, las características o modalidades de su inserción en él guardan íntima relación con sus procesos vitales. Sólo por el motivo de que las personas pasan más de un tercio de cada día en el trabajo, debería quedar claro que las condiciones de trabajo pueden tener un efecto importante en la salud y el bienestar de los trabajadores (Acevedo, 2005).

De acuerdo con lo establecido por la Organización Internacional del Trabajo en 1984, mantener la salud ocupacional es imprescindible para cualquier organización. Para lograr mantener la salud en el trabajo, se debe hacer referencia a los factores psicosociales que están presente en el contexto o el entorno laboral, tales como:

> Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del

> trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias influyen en la salud y el rendimiento. (Organización Mundial de la Salud; Organización Internacional del Trabajo, 1984, p.6)

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA), (2017) aclara que los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo que pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión. Algunos ejemplos de condiciones de trabajo que entrañan riesgos psicosociales son:

- Cargas de trabajo excesivas.
- Exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto.
- Falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo.
- Gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo.
- Comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros.
- Acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros.

Ante ello la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2017), indica que, al analizar las exigencias del trabajo, es importante no confundir riesgos psicosociales como una carga de trabajo excesiva con situaciones que, aunque estimulantes y a veces desafiantes, ofrecen un entorno de trabajo en el que se respalda al trabajador, que recibe la formación adecuada y está motivado para desempeñar su trabajo lo mejor posible. Ya que, un entorno psicosocial favorable fomenta el buen rendimiento y el desarrollo personal, así como el bienestar mental y físico del trabajador (EU-OSHA, 2017).

El mundo se rige de una forma más acelerada, en donde la sociedad desafía demandas impuestas por el medio, que provienen de diferentes corrientes como el consumismo y la globalización, la cual provoca cambios en el ritmo de vida de los individuos, produciendo

reacciones y emociones tensas que los afectan en la realización de labores concretas, a esto se le puede llamar: estrés (Campos, 2006).

Por lo tanto, es fundamental establecer el origen de los factores psicosociales a los que los trabajadores son expuestos, debido a que estos se pueden considerar como factores promotores de estrés (Méndez y Weichselbaumer, 2017).

Según la teoría establecida por Peiró (2001), nos indica que el estrés es ocasionado por circunstancias ambientales o personales, al momento que los individuos las internalizan, es cuando comienzan a sentir estrés, posteriormente experimentan emociones que pueden ser o no negativas. Frente a estas emociones las personas desarrollan mecanismos para superar las situaciones que los llevan al estrés. Estas situaciones de estrés no son vistas de igual forma por todos los individuos y no todos tienden a reaccionar y a desarrollar los mismos mecanismos. Las circunstancias que desencadenan el estrés vienen dadas por demandas del contexto y las herramientas que se posee la persona para enfrentarlas.

A partir de esto existen ciertas cualidades o características que posee un individuo, que lo pueden ayudar a percibir la situación como estresante o no, esto es, como el individuo afronta la situación de forma positiva o negativa, o si en el proceso mientras la enfrenta se ve sumido ante ella o la supera sin mayor dificultad. No obstante, tanto su salud como su bienestar dependerán de los factores psicológicos que definan al sujeto (Lausinha y Guárico, 2013).

Cuando se habla de estrés en el contexto laboral, se considera un problema progresivo que repercute en lo personal, social y económico; por lo tanto, se piensa que tanto la organización como sus directivos son promotores de estas situaciones de estrés de tal forma que estos pueden causarla, facilitarla o incluso no detectarla a tiempo, o no remediarla (Sánchez, 2011).

En este sentido, Cano (2002) considera que al hablar de estrés se produce un desacuerdo entre las demandas del ambiente y los recursos de la persona para hacerle frente. Por lo que, el estrés laboral es producto de situaciones en el ambiente de trabajo donde hay exigencias que el individuo no puede afrontar, resolver o mantener bajo control por falta de recursos emocionales. La respuesta que se origina por el estrés laboral puede desarrollar efectos tanto físicos como psicosociales.

En el momento que el estrés laboral se vuelve crónico, algo habitual en la vida de un trabajador, se le denomina Síndrome de Burnout o Síndrome del Quemado. Este síndrome se define como una respuesta al estrés laboral crónico que aflige a las personas cuyo trabajo se centra en ayudar y dar apoyo a los demás individuos; generando en el trabajador síntomas que suelen caracterizarse por el agotamiento físico, emocional y mental que pueden resultar en conflictos en las relaciones interpersonales (Thomaé, Ayala, y Sphan, 2006).

Se debe señalar que la literatura establece que factores organizacionales del ambiente laboral podrían causar el estrés crónico que origina el Síndrome de Burnout. Si el ambiente laboral no es capaz de suplir las necesidades de los empleados, esto podría reducir su energía y entusiasmo. De la misma manera se podría debatir que si el ambiente laboral logra suplir estas necesidades, cabría la posibilidad de que, al contrario, llenase al individuo de energía (Galletta, Portoghese, Ciuffi, Sancassiani, D' Aloja y Campagna, 2016).

También se presenta otra definición sobre el Síndrome de Burnout por parte de Forbes (2011), donde expone que es un síndrome de “deterioro ocupacional o profesional, es un padecimiento que viene dado en forma de respuesta a presiones prolongadas, que padece un individuo a consecuencia de factores estresantes, emocionales y relaciones entre las personas en su entorno laboral”. Estas condiciones tienden a agotar completamente a la persona que la padece, a esto se le llama quemarse, de ahí viene el nombre, Síndrome del quemado.

De igual manera, Grau (2007) señala que el Síndrome Burnout está relacionado con actividades que aferran al trabajador y a los servicios que presta a sus clientes, en donde la

naturaleza del trabajo en sí, se relaciona o involucra al cliente de forma continua. Sin embargo, las profesiones enfocadas en el servicio no son las únicas que puedan resultar afectadas por el síndrome. Las profesiones mayormente asociadas con el síndrome son: médicos, enfermeras, consultores, trabajadores sociales, policías, educadores. El desarrollo del síndrome dependerá igualmente de la condición del trabajo, cualquier profesión puede desarrollar este síndrome mientras se desempeñe un constante esfuerzo en las actividades laborales.

El padecimiento del Síndrome Burnout más que una forma de estrés es una enfermedad ocupacional que no se debe tomar a la ligera, se afirma que es más que el cansancio usual que puede ser superado con algunos días de descanso, el mismo encierra unos síntomas con efectos psicológicos, sociales, físicos, incluso relacionados con el lugar del trabajo, de ahí su vínculo (Forbes, 2011).

Algunos factores que influyen en el desarrollo del Síndrome Burnout tienen que ver principalmente con las características del puesto y el ambiente de trabajo, éstas son claves debido a que dependen de la empresa, ésta se debe encargar de controlar y evitar el desarrollo del Síndrome. Una de las principales causas de estrés es un ambiente de trabajo tenso, esto puede llegar a ocurrir donde el trabajador no puede participar, donde el tipo de trabajo sea muy autoritario. Otros factores que juegan un papel fundamental son los factores personales tales como: el deseo de destacar y obtener resultados brillantes, un alto grado de auto exigencia, baja tolerancia al fracaso y perfeccionismo extremo, entre otros (Apiquian, 2007).

De esta misma forma, Apiquian (2007) establece que los factores relacionados con el entorno o contexto de trabajo, juegan un papel preponderante en el padecimiento de este síndrome. Aunado a lo anterior, existe la presencia de factores sociodemográficos que influyen en el desarrollo del Síndrome Burnout, ejemplo de ello son variables como: edad, sexo y estado civil.

Con respecto a la variable edad, Apiquian (2007) explica que mientras más joven sea el trabajador, éste va a ser más propenso a padecer del Síndrome del Quemado, puesto que, en

los primeros años de vida profesional, es la época en donde se tiende a tener mayores expectativas sobre el trabajo y sus beneficios tanto profesionales, como económicas y personales. Por lo tanto, muchos de los jóvenes no llegan a llenar esas expectativas previstas y sufren de estrés. De igual forma, Buzzetti (2005), afirma que la edad influye, en cuanto a que las personas más jóvenes tienen más probabilidades de sufrir el Síndrome de Burnout.

La PricewaterhouseCoopers (PwC, 2011) una importante empresa de consultoría a nivel mundial resalta que los Millennials son la generación que en un futuro le dará forma al mundo laboral, debido a que esta es una generación con capacidades creativas, para dirigir proyectos y para ser influyentes en la manera en que se trabaja y cómo operan su trabajo. Los Millennials a través de sus conocimientos en nuevas tecnologías harán que el negocio esté a la vanguardia del mercado, dándole a la empresa un lugar más competitivo. Un estudio realizado por la PwC en el 2011, que tiene por nombre "Millennials at Work. Reshaping the Workplace" afirma que en el año 2020 los Millennials formarán alrededor del 50% de la fuerza laboral a nivel mundial.

Por lo tanto, se debe entender cuáles son las inquietudes de los Millennials y como estos plantean su desarrollo profesional dentro de las empresas, para que se les facilite su adaptación al ambiente laboral en donde se desenvuelven (Walters, s.f). En el mismo orden de ideas, es significativo mencionar que también se debe cuidar su salud ocupacional para que estos mantengan su bienestar dentro de las organizaciones. Para lograr su bienestar se debe enfatizar que los mismos estén satisfechos con el trabajo que desempeñan y que mantengan un Compromiso Organizacional con la organización. Según el estudio realizado por la Pwc, señala que los Millennials hacen más énfasis en sus necesidades personales que en las de la organización, igualmente afirman que su compromiso va atado a las mejoras de su condición económica (PwC, 2011).

En este mismo orden de ideas, un estudio realizado en el año 2005 por la Asociación Americana de Psicología llamado "El estrés en América" descubre que los Millennials son una de las generaciones con mayor estrés. El estudio revela que las finanzas causan estrés en las

personas más jóvenes y es por esto que muchas de las organizaciones creen que esta generación no se encuentra comprometida con el trabajo, ya que se dejan llevar por el estrés de no tener un balance de vida y metas a futuro. Los resultados muestran que los jóvenes entre 18 y 35 años obtienen 5,4 puntos en una escala de 10, sabiendo que un nivel de estrés promedio es de 3,6 (Dittman, 2005).

La Generación "Y" o mejor conocidos como la Generación Millennials, es un grupo de jóvenes nacidos entre los años 1980 y 2000 que, para este año 2019 tienen edades comprendidas entre treinta y nueve años y diecinueve años, esta generación se caracteriza principalmente por haber crecido con el internet y las computadoras, la tecnología forma parte de su día a día (Vargas, 2014).

Los autores Martin, Ibáñez, Tagliabue y Zangaro (2009) afirman que:

> "Actualmente, una de las quejas más frecuentes por parte de las organizaciones empresariales se relaciona con el alto nivel de rotación de sus jóvenes profesionales y con el poco nivel de compromiso que manifiestan con la empresa. Por un lado, las empresas buscan personas con actitud, proactivas, fieles, comprometidas y con disposición a implicarse en los proyectos laborales. Por el otro, estos jóvenes demandan propuestas desafiantes, ámbitos de realización, y equilibrio entre vida personal y trabajo." (p, 133).

La mayoría de los integrantes de la generación Millennials no mantienen un Compromiso Organizacional, más bien son conocidos por rotar de trabajo de forma constante. Estudios señalan que, en comparación con trabajadores mayores pertenecientes a otras generaciones, los Millennials tiene una mayor tasa de movilidad laboral y rotación. Los mismos toman la decisión de irse de forma voluntaria, para buscar nuevos horizontes con mejores oportunidades, el tiempo promedio que se mantiene en una relación laboral es de unos tres años (Campusano y De La Lastra, 2006).

En virtud de lo antes planteado se puede determinar que los Millennials poseen poco nivel de compromiso hacia la organización a la cual pertenecen. Los autores Martin, et al, (2009), aseguran que actualmente los jóvenes pertenecientes a la generación Millennials no consideran que el trabajo, simbolice más allá de tener una dependencia y una vida personal, al final a la hora de ser fieles, el compromiso es para ellos mismos, no para la empresa u organización.

La definición de Compromiso Organizacional de los autores Allen y Meyer, (1997) establece que este es un estado psicológico que identifica el vínculo entre una persona y una organización, los mismos proponen tres dimensiones del compromiso organizacional: el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo. El conjunto de estas dimensiones se puede traducir en el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización.

Altos niveles de Compromiso Organizacional en los trabajadores favorecen directamente a la organización, Allen y Meyer (1997) discutieron que los empleados con altos niveles de compromiso tienden a permanecer más tiempo en la empresa, lo cual es positivo ya que una de las metas de la organización es retener y desarrollar una fuerza de trabajo estable con altos niveles de desempeño. Además, los empleados con una mayor vinculación con la organización poseen una gran motivación para contribuir significativamente con su empresa. Incluso se relaciona con una mayor asistencia al trabajo, lo que contribuye a disminuir el impacto negativo que genera la ausencia de trabajadores en sus respectivas áreas laborales.

Otra variable que influye en la percepción del entorno laboral es la Satisfacción Laboral ya que la valoración de las condiciones de trabajo puede favorecer la aparición del estrés, que conlleva a la disminución del rendimiento y a problemas personales. Para poder definir la variable de satisfacción se debe señalar que ésta consta de diversas definiciones y conceptos a causa de que cada autor la ha adaptado, dependiendo de sus objetivos (Vila, 2005).

En el mismo orden de ideas tenemos a los autores Werther y Davis (2008) que nos señalan que la Satisfacción Laboral "representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben"

De acuerdo con el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral (INPSASEL) para el 2005 en Venezuela existían 10 casos de enfermedades laborales por causas psicosociales, de los cuales 3 eran por estrés ocupacional que pudiera estar ligado a insatisfacción laboral. Sin embargo, para el siguiente año eran 38 personas las que reportaban como causa de su enfermedad al estrés presentado en su ambiente laboral.

Debido a las consecuencias perjudiciales que puede traer la insatisfacción laboral, sean de índole personal, familiar o laboral; así como la presencia de Síndrome de Burnout en el personal que labora no solo con clientes, sino en todas las profesiones. Es relevante indagar sobre el nivel de satisfacción y la presencia o no del Síndrome de Burnout en los trabajadores Millennials.

Por ejemplo, Briceño (2013) investigó la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en el personal del departamento de trabajo social del Instituto de Previsión y Asistencia Social para el Personal del Ministerio de Educación (IPASME) en el estado Zulia-Venezuela; en un periodo comprendido desde enero de 2011 hasta julio de 2012. En dicha investigación se encontró que existe relación significativa entre los bajos niveles de Realización Personal como dimensión del Síndrome de Burnout y la baja satisfacción con la Recompensa recibida.

En la investigación descrita anteriormente no se consideraron variables demográficas como la edad, lo cual no permite concluir si hay edades más propensas a sufrir Síndrome de Burnout. Por lo tanto, sería pertinente realizar un estudio en donde se establezca la relación que existe entre las variables: Síndrome de Burnout, Compromiso Organizacional y

Satisfacción Laboral en una población de Millennials, debido a su gran fuerza laboral en la actualidad, y así estudiar si las características propias de este grupo influyen en las variables mencionadas.

Por todo lo anteriormente expuesto se hace pertinente dar respuesta a la siguiente interrogante:

¿Cómo es la relación entre el Síndrome de Burnout con el Compromiso Organizacional y con la Satisfacción Laboral en trabajadores Millennials adscritos a un grupo de tiendas de una Cadena Farmacéutica ubicada en el área metropolitana de Caracas?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout con el Compromiso Organizacional y con la Satisfacción Laboral en trabajadores Millennials adscritos a un grupo de tiendas de una Cadena Farmacéutica ubicadas en el área metropolitana de Caracas.

Objetivos Específicos

- Determinar el Síndrome de Burnout, en sus dimensiones Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal, en trabajadores Millennials adscritos a un grupo de tiendas de una Cadena Farmacéutica ubicada en el área Metropolitana de Caracas.
- Determinar el nivel de Compromiso Organización, en sus dimensiones Afectivo, Continuidad y Normativo, de trabajadores Millennials adscritos a un grupo de tiendas de una Cadena Farmacéutica ubicada en el área Metropolitana de Caracas.
- Determinar el nivel de Satisfacción Laboral, en cuanto a sus supervisores, el ambiente físico de trabajo y las prestaciones recibidas por trabajadores Millennials adscritos a un grupo de tiendas de una Cadena Farmacéutica ubicadas en el área metropolitana de Caracas.
- Establecer la relación presente entre las variables Síndrome de Burnout con el Compromiso Organizacional en trabajadores Millennials adscritos a un grupo de tiendas de una Cadena Farmacéutica ubicadas en el área Metropolitana de Caracas.
- Establecer la relación presente entre la variable Síndrome de Burnout con la Satisfacción Laboral en trabajadores Millennials adscritos a un grupo de tiendas de una Cadena Farmacéutica ubicadas en el área Metropolitana de Caracas.

- Establecer las variaciones de las relaciones entre Síndrome de Burnout con el Compromiso Organizacional y con la Satisfacción Laboral en trabajadores Millennials, adscritos a un grupo de tiendas de una cadena Farmacéutica ubicadas en el área Metropolitana de Caracas, con respecto a las variables demográficas sexo, nivel educativo, edad y antigüedad, que caracterice a la muestra.
- Caracterizar la muestra objeto de estudio en función a las variables demográficas sexo, nivel educativo, edad y antigüedad.

HIPÓTESIS DE TRABAJO

Hipótesis Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional

- Existe una relación inversamente proporcional entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional, de manera que a mayor presencia de Síndrome de Burnout menor será el Compromiso Organizacional de los trabajadores Millennials adscritos a un grupo de tiendas de una cadena farmacéutica ubicadas en el área Metropolitana de Caracas.

Hipótesis Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral

- Existe una relación inversamente proporcional entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, de manera que a mayor presencia de Síndrome de Burnout menor será la Satisfacción Laboral de los trabajadores Millennials adscritos a un grupo de tiendas de una cadena farmacéutica ubicadas en el área Metropolitana de Caracas.

CAPÍTULO II
MARCO TEORICO

Las Organizaciones

Una de las cualidades por la cual se caracteriza hoy en día nuestra sociedad moderna, es el hecho de que el hombre pasa la mayor parte de su tiempo dentro de las organizaciones de la cual depende para subsistir. Las organizaciones constan de un propósito claro, buscan alcanzar una seria de objetivos previamente definidos por los mismos, que se basan en tener un menor costo y esfuerzo (Vila, 2005).

Las organizaciones representan la institución dominante de nuestra sociedad, es la revelación de una sociedad altamente especializada e interdependiente que se caracteriza por un creciente modelo de vida. Las mismas están presentes en todos los aspectos de la vida moderna y compromete la atención, tiempo y energía de una gran cantidad de personas (Chiavenato, 2000). Existen teorías que visualizan a la organización como sistemas abiertos, complejos y dinámicos, que poseen múltiples elementos, medios y herramientas para alcanzar las metas propuestas; estos están relacionados con la evolución y desarrollo de la interacción con el medio que va a determinar nuevas formas de adaptación de la organización de manera interna (Vila, 2005).

De acuerdo con Chiavenato (2000), “la Organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formadas por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquella. Una organización solo existe cuando hay personas capaces de comunicarse y están dispuestos a actuar en conjunto para obtener un objetivo en común” (p. 7).

Vila (2005) hace referencia a que la organización cuenta con una serie de características que hacen énfasis a su carácter de sistema abierto, complejo y dinámico las cuales se le exponen a continuación:

-Complejidad: Mientras haya mayor división del trabajo, habrá mayor complejidad horizontalmente, lo mismo se reflejará en la estructura vertical si surgen nuevos niveles y jerarquías para perfeccionar los procesos de control.

-Anonimato: el énfasis se hace en las tareas y no en las personas, por lo tanto, se le da importancia al resultado y no a quien lo haya realizado.

-Rutinas estandarizadas: En los procesos y en las vías de comunicación se suelen realizar las cosas siempre de una misma manera.

-Estructuras personalizadas no oficiales: Creación de grupos informales, paralelos a la organización

-Tendencia a la especialización y la proliferación de funciones: establecer las líneas de autoridad formal, de las habilidades o competencias técnicas.

-Tamaño: viene dada por el número de colaboradores y dependencias que conforman la organización.

Se debe acotar que las organizaciones como sistemas, más allá de estar conformadas por recursos, están conformadas por personas que cumplen funciones y en el cumplimiento de esas funciones pueden desarrollar competencias, pero también pueden sufrir desgaste emocional, accidentes laborales, entre otros (Chiavenato, 2003). Una de esas situaciones que pueden desarrollar es el Síndrome de Burnout.

Síndrome de Burnout

El médico psiquiatra llamado Freudenberger (1974) definió el Síndrome de Burnout como un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía. En un principio este síndrome estaba adjudicado a las personas que prestan un servicio a otros usuarios. Así

mismo Ginsburg (1974) lo describe como “el agotamiento psicofísico de los trabajadores de organizaciones de ayuda”

Maslach y Jackson (1981), quienes definieron al síndrome como uno que se es caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo, que puede ocurrir entre individuos cuyas tareas diarias se circunscriben al servicio de personas. Estas características, también llamadas dimensiones por Maslach y Jackson, las explican de la siguiente manera:

- Agotamiento Emocional: que se define como la falta de energía o agotamiento y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado al mismo tiempo este puede ser afectado con sentimientos de frustración y tensión, mientras que en paralelo se va perdiendo la motivación en el trabajo. (Maslach *et al*,2001, c.p Buzzetti, M, 2005)
- Despersonalización: en esta dimensión se caracteriza por estudiar las actitudes negativas e insensibilidad que presentas los individuos hacia las personas que atiende y con sus compañeros de trabajo. Estas actitudes tienden a evitar cualquier acercamiento que sea desgastante. (Maslach et al,2001, c.p Buzzetti, M, 2005)
- Realización Personal: esta dimensión se basa fundamentalmente en la falta de realización personal, la que hace referencia en la falta de logros en el trabajo esto conlleva que el trabajador tienda a auto evaluarse de forma negativa, los empleados sienten que no se desempeñan tan bien como en un comienzo. (Maslach et al,2001, c.p Buzzetti, M, 2005).

Así mismo el Burnout parece ser una respuesta a los estresores interpersonales en el ambiente laboral, donde el exceso de contacto con los individuos receptores de servicios, produce cambios negativos en las actitudes y en las conductas hacia estas personas (Leiter y Maslach, 1988).

Dentro de los riesgos psico-sociales relacionados con el excesivo nivel de exigencia laboral, destaca como fuente de enfermedades el Síndrome de Burnout, entre otros (Forbes, 2011). Las traducciones que mejor se ajusta para el término anglosajón “Burnout” serían las

de “estar o sentirse quemado” o “quemarse” también el mismo se encuentra como “Síndrome de desgastes profesional” o “Síndrome de quema profesional” (Da Silva, 2001).

Torres (2003), señala que en 1974 fue la primera vez que Freudenberger hace la descripción del Síndrome de Burnout con respecto a alguien que lo padecía, a partir de su propia experiencia, es decir, se describe a sí mismo:

> “Una serie de consecuencia del trabajo en una comunidad terapéutica, que yo he experimentado personalmente, es el “Síndrome de Burnout”. Tal trabajo requiere que la mayoría de lo que usted hace allí, usted lo hace después de sus horas normales de trabajo profesional, utilizando una gran cantidad de usted mismo en el trabajo. Usted exige de sí mismo, el personal lo exige y la población a la que sirve lo demanda. Gradualmente construye encima, alrededor y en usted mismo, el sentimiento de que ellos lo necesitan. Usted siente un sentido total de compromiso. La atmósfera entera se construye hasta que usted finalmente lo descubre, como yo lo hice, en un estado de agotamiento. Si uno desea trabajar en una comunidad terapéutica, uno no puede permitirse sobre-extender sus recursos personales y emocionales hasta que estos colapsen” (Freudenberger, 1973, cp, Torres, 2003, p. 2).

El Síndrome de Burnout es un concepto que ha ido tomando forma desde el sentido común, siendo un padecimiento popular entre los profesionales que prestan servicio de atención (Buzzetti, 2005).

Gil-Monte (2006) menciona que Freudenberger habla del Síndrome de Burnout cuando un profesional de organizaciones en el área de servicio se quema por algún motivo y como consecuencia fracasa en todos los intentos por alcanzar sus objetivos. No obstante, el Burnout no se presenta exclusivamente a los profesionales de servicio, también ha sido descrito y estudiado en trabajadores de otro tipo de organizaciones.

El autor Forbes (2011) define el Síndrome de Burnout o también llamado como el síndrome del degaste profesional, como un padecimiento que se produce como una respuesta a presiones prolongadas que un individuo puede sufrir a consecuencia de factores estresantes, emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo. Así mismo, García (2015) señala que el concepto trata de no limitar el padecimiento del Burnout a solo trabajadores de servicio humanos, sino que abarca igualmente a las profesiones que involucren interacción con otras personas como personal administrativo, vendedores, directivos etc.

Se puede observar que no existe una definición unánimemente aceptada sobre el Síndrome de Burnout, sin embargo, hay un consenso en que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que incluye sentimientos y actitudes con efectos nocivos para la persona y la organización y habitualmente se producen en profesiones que se centran en la prestación de servicios y atención al público (Apiquian, 2007).

Factores que influyen en el desarrollo del Síndrome de Burnout

Según Apiquian (2007) algunos de los factores que intervienen en el desarrollo del Síndrome de Burnout son:

- Características del puesto y el ambiente de trabajo: La empresa debe ser la encargada de organizar el trabajo y controlar el desarrollo del mismo igualmente le corresponde la formación del empleado, delimitar bien cuáles son sus labores y beneficios. La misma debe crear un vínculo donde el empleado se sienta cómodo y protegido y no ser visto únicamente como un elemento de pura presión. Una de los mayores originadores de estrés es un ambiente de trabajo tenso, lo cual ocurre cuando el modelo laboral es muy autoritario y no hay oportunidad de intervenir en las decisiones. el sentimiento de equipo es indispensable para evitar el síndrome.
- El horario de trabajo: se puede señalar que los trabajos por turnos y que cumplen con horario nocturno facilitan la presencia del síndrome. Sus causas son principalmente por

razones biológicas y emocionales debido a las alteraciones de los ritmos cardiacos, del ciclo sueño-vigilia y del ritmo de excreción de adrenalina.

- El progreso excesivo o el escaso: los cambios imprevistos, radicales y no deseados son factores que conducen a la tensión que resulta en situaciones de estrés. El grado en que un cambio resulta estresante depende de su magnitud, del momento en que se presenta y del nivel de incongruencia con respecto a las expectativas personales.
- La estructura y el clima organizacional: mientras más centralizada sea la organización en la toma de decisiones, cuanto más compleja (muchos niveles jerárquicos), cuanto mayor es el nivel jerárquico de un trabajador, mientras mayores sean los requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos, mayor será la posibilidad de que se presente el síndrome de Burnout.
- Oportunidad para el control: es una característica que es fundamental ya que puede producir equilibrio psicológico o generar padecimiento de Burnout. Se define como el grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar y los acontecimientos.
- Retroalimentación de la propia tarea: la misma se define como el grado en que la realización de las actividades requeridas por el puesto proporciona a la persona información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño. La investigación señala que por lo general los trabajadores que ocupan puestos con esta característica presentan mayores niveles de satisfacción, de motivación intrínseca y niveles más bajos de agotamiento emocional que aquellos que ocupan puestos en donde esta retroalimentación falta o es insuficiente.
- Las relaciones interpersonales: los ambientes de trabajo en donde se promueve el contacto con la gente, por lo general, son más beneficiosos que aquellos que lo impiden o lo dificultan. De hecho, las oportunidades de relación con otros en el trabajo es una variable que aparece relacionada con la satisfacción. Sin embargo, no toda relación interpersonal tiene efectos positivos, hay casos en donde son uno de los desencadenantes más severos e importantes, en especial cuando son relaciones basadas en desconfianza, sin apoyo, poco cooperativas y destructivas lo que produce elevados niveles de tensión entre los miembros de un grupo u organización.

- La estrategia empresarial: empresas con una estrategia de minimización de costos en las que se reduce personal ampliando las funciones y responsabilidades de los trabajadores; aquéllas que no gastan en capacitación y desarrollo de personal, aquéllas en las que no se hacen inversiones en equipo y material de trabajo para que el personal desarrolle adecuadamente sus funciones, limitan los descansos tienden a tener un mayor riesgo de tener trabajadores que padezcan de Burnout.

Igualmente, Apiquian (2007) define algunos factores personales que juegan un papel fundamental en el desarrollo del Síndrome de Burnout como:

• El deseo de destacar y obtener resultados brillantes
• Un alto grado de auto exigencia.
• Baja tolerancia al fracaso.
• Perfeccionismo extremo.
• Necesidad de control.
• Sentimiento de indispensabilidad laboral.
• Ser muy ambiciosos.
• Dificultad para conocer y expresar sus emociones.
• Impacientes y competitivos por lo que les es difícil trabajar en grupo.
• Gran implicación en el trabajo
• Pocos intereses y relaciones personales al margen del trabajo.
• Idealismo
• Sensibilidad

El término de Síndrome Burnout se dio a lucir dentro del Congreso Anual de la Asociación de Psicología, APA, con la publicación de los trabajos de la psicóloga Cristina Maslach reseñando a una situación de sobrecarga emocional cada vez más frecuente entre los trabajadores de servicios humanos, que después de meses o años de dedicación terminaban “quemándose” (Dávila y Romero, 2010).

En cuanto a las consecuencias de padecer el Síndrome de Burnout, el autor Gil-Monte (2006), expone que pueden estar divididas en dos niveles: el primer nivel son las consecuencias para el individuo, las mismas se separan en cuatro categorías:

a. Índices Emocionales: uso de mecanismos de distanciamiento emocional, sentimientos de soledad, sentimientos de alineación, ansiedad, sentimientos de impotencia.
b. Índices Actitudinales: desarrollo de actitudes negativas, cinismo, apatía, hostilidad, suspicacia.
c. Índices Conductuales: agresividad, aislamiento del individuo, cambios bruscos de humor, enfado frecuente, gritar con frecuencia, irritabilidad.
d. Índices Somáticos: alteraciones cardiovasculares, problemas respiratorios, problemas inmunológicos, problemas sexuales, problemas musculares, problemas digestivos, alteraciones del sistema nervioso.

Con respecto al segundo nivel Gil-Monte (2006) hace referencia a una serie de consecuencias que afectan a la organización debido al padecimiento del Síndrome de Burnout por parte de sus empleados, algunos de estos son:

a. Deterioro de la calidad asistencial
b. Baja de satisfacción laboral
c. Absentismo laboral elevado
d. Tendencia al abandono del puesto y/o de la organización
e. Disminución del interés y el esfuerzo por realizar las actividades laborales.
f. Aumento de los conflictos interpersonales con compañeros y supervisores.
g. Disminución de la calidad de vida laboral de los profesionales.

El autor Grau (2007), indica que el Síndrome de Burnout, son manifestaciones de la conducta afectada por el agotamiento emocional y físico, que son efecto de situaciones estresantes por no encontrar estrategias de afrontamiento efectivo. El mismo también menciona que estas manifestaciones comienzan a presentarse cuando el trabajador no se

adapta a una situación laboral estresante, fracasando en el proceso de afrontamiento que conlleva a un periodo de frustración.

El padecimiento del Síndrome de Burnout no es únicamente cansancio habitual que puede ser contrarrestado con unos días de descanso, este es una enfermedad ocupacional engloba ciertos padecimientos a nivel psicológico, físico y social, que están directamente relacionados con la empresa (Forbes, 2011).

Compromiso Organizacional

Este término fue estudiado inicialmente desde el campo de la psicología, donde fue catalogado como una actitud o un estado psicológico que expresa una relación emocional o en algunos casos un sentimiento de obligación con una organización, por lo que comenzó a ser asociado con teorías de la motivación y percibido como un sentido de pertenencia que se da en el individuo (Vila, 2005). El Compromiso Organizacional es reflejo de las actitudes, comportamientos y acciones que cada persona tiene con respecto al lugar de trabajo donde se desarrolla (Goncalves, 2017).

Mathieu y Zajac (1990) indican que las diferentes medidas y definiciones del Compromiso Organizacional tienen en común considerar que es un vínculo o lazo del individuo con la organización. Como hacen referencia Davis y Newstrom (1993) que lo definen como el grado en el que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Estos últimos sostienen que el compromiso es habitualmente más fuerte entre los colaboradores con más años de servicio en una organización, aquellos que han experimentado éxito personal en la empresa y quienes trabajan en un grupo de colaboradores comprometidos.

Mientras que Robbins (1996) señala al Compromiso Organizacional como un estado del empleado en el que éste se siente identificado con su organización, con sus metas y deseos, y así asegurar su permanencia en la misma. Tener un compromiso alto en el trabajo se traduce

en la identificación del empleado con su trabajo, mientras que un compromiso organizacional alto requiere sentir la organización como propia. Adicional nos encontramos con la definición de Allen y Meyer (1997) en donde señalan el compromiso organizacional no es más que un estado psicológico que caracteriza la relación que tienen los empleados hacia su organización.

Por otro lado, tenemos a Hellriegel (1999) que considera que el compromiso organizacional es la intensidad con la que un empleado participa y se identifica con su organización, lo cual se establecerá según la creencia y aceptación que el empleado tenga sobre las metas y valores de la organización, lo que dará como resultado un incremento en su deseo a pertenecer a la organización y su disposición a realizar un esfuerzo mayor por el beneficio de la misma.

A principios del siglo XXI, Chiavenato (2000) manifiesta que el Compromiso Organizacional es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes por lo tanto se debe considerar que mientras el individuo conozca y comprenda el pasado, el presente de la organización tendrá mayor conocimiento de su realidad y podrá asumir un sentimiento de compromiso.

Otra definición relevante es la de Arias (2001) que describe el compromiso hacia las organizaciones como la fuerza relativa de identificación e involucramiento de un individuo con estas.

Otros autores como May, Gilson y Harter (2004), complementan la definición de Allen y Meyer debido a que estos mencionan que el Compromiso Organizacional está conformado por tres componentes: el componente físico, es la energía utilizada para realizar una tarea del trabajo, el componente emocional que se define como sentimientos en el trabajador al realizar sus tareas dentro de la organización y por último los componentes cognoscitivos que se definen como la implicación de un trabajo, de tal manera que todo lo demás no es importante. Este concepto nos hace referencia a la lealtad y dedicación a la organización.

Robbins y Coulter (2005) conceptualizan el Compromiso Organizacional como un proceso psicológico donde un empleado se identifica con una organización y sus metas, que quiere seguir formando parte de ella hasta sentirla como propia, involucrándose activamente con ella y dirigiendo esfuerzos en beneficio de la organización; teniendo claro el coste que implicaría dejar la organización, estimulando así el deseo de permanencia dentro de la misma. El Compromiso Organizacional se puede describir como el grado donde la persona se identifica con una organización y se compromete con los objetivos de la empresa. (Díaz y Torres, 2012).

Modelos de Compromiso Organizacional

A continuación, se presentan, según Goncalves (2017), las investigaciones más estudiadas en el campo del comportamiento organizacional. Estas investigaciones también son llamadas modelos:

- El Modelo de Angie y Perry (1981), en donde afirman que el Compromiso Organizacional está dividido en dos dimensiones: el compromiso por metas y el compromiso por sostenerlo como miembro de la organización.
- El Modelo de O'Reilly y Chatman (1986): Presentan tres dimensiones del Compromiso Organizacional: el compromiso por conformidad que se vincula a la concesión de recompensas de forma interna y externas; el compromiso por identificación, que se refiere al deseo de filiación con la organización y por último el compromiso por internalización que se conecta a la relación entre los valores de la organización y los del individuo.
- Modelo de Penly y Gloud (1988): proponen su modelo de compromiso de acuerdo a las siguientes dimensiones: el Compromiso Moral, que es la identificación del trabajador con las metas de la organización; el Compromiso Calculativo, que se relaciona con las recompensas o incentivos financieros que conceda la organización y el Compromiso Alienativo, que constituye el nivel en que un trabajador se siente en deuda con la organización en la que trabaja.

- Modelo de Allen y Meyer (1991, 1997): establecieron un modelo para definir el Compromiso Organizacional, que parte de una visón tridimensional que son las siguientes: Compromiso Afectivo, Compromiso de Continuidad y Compromiso Normativo.
- Modelo de Meyer y Schoorman (1992). Su modelo se basa en conceptualizar el compromiso desde el punto de vista que parte de dos dimensiones: Compromiso por metas, donde acepta y avala los valores y metas de la organización, adicional es donde demuestra un esfuerzo en relación a la organización y la siguiente dimensión es el Compromiso de continuidad que es el deseo de continuar formando parte de la organización.

De todos los modelos propuestos anteriormente, el modelo de Allen y Meyer (1997) es el que ha sido utilizado mayormente a la hora de mediar la variable de Compromiso Organizacional, debido a que es la que ha generado más aportes, incluso es el modelo que con mayor aceptación (Bergman y Herrbach, 2006, c/p Baptista y Colmenares, 2007). Por lo tanto, este modelo es el que se ha seleccionado como soporte teórico para estudiar la variable Compromiso Organizacional en esta investigación. Este modelo, como ya hemos mencionado anteriormente parte de la premisa de que el Compromiso Organizacional es experimentado por los trabajadores a través de tres dimensiones la afectiva, la continuidad y la normativa (Goncalves, 2017).

Dimensiones del Compromiso Organizacional según Allen y Meyer

Allen y Meyer (1997) definen el compromiso organizacional como la dedicación y lealtad de un individuo hacia la organización y dividen el concepto en tres dimensiones: Compromiso Afectivo, Compromiso de Continuidad y Compromiso Normativo. Los mismos consideraron argumentar que el Compromiso Afectivo, Continuo y Normativo, debían ser estudiados como “componentes” y no como “tipos” específicos del compromiso.

El compromiso afectivo que sería la primera dimensión del Comportamiento Organizacional, se define como dado el apego emocional que siente el trabajador y, este le

genera participación en la organización; el trabajador siente una adhesión emocional el cual se puede traducir en la satisfacción que siente hacia sus expectativas laborales y emocionales. Este compromiso promueve sentimiento de empatía, de comodidad hacia la organización (Allen y Meyer, 1997).

Por otro lado, tenemos a Mathieu y Zajac (1999) que hacen referencia a que este componente del compromiso afectivo se caracteriza por ser una variable actitudinal y por estar conformado por tres factores:

1) La firme aceptación y creencia en las metas y valores de la organización.
2) La voluntad de ejercer un esfuerzo importante por la organización.
3) El fuerte deseo del empleado por seguir perteneciendo a la organización.

Por lo tanto, este compromiso se basa en los lazos emocionales que el trabajador desarrolla con la organización fundamentalmente por medio de las experiencias positivas que el mismo ha vivenciado sobre su trabajo, el cual tiene una relación directa con su deseo de mantenerse dentro de la organización, adicional esta también tiene una relación emocional/afectiva (Goncalves, 2017). Johnson y Chang (2006) establecen que los trabajadores que desarrollan este tipo de compromiso, se caracterizan por trabajar para generar un beneficio en la organización.

La segunda dimensión del Compromiso Organizacional es el Compromiso de Continuidad que según Allen y Meyer (1997), es la necesidad que se genera en el trabajador para que el mismo se sienta perteneciente a la organización. Este componente se da cuando los trabajadores reconocen el tiempo invertido dentro de la organización y que son limitadas sus alternativas en comparación con su trabajo actual. Mientras que Mathieu y Zajac (1999), lo definen como un fenómeno estructural debido a que es visto como el resultado de una transacción que se realiza entre el individuo y la organización, a través de las inversiones ganadas resultado de las horas de trabajo extra.

Allen y Meyer (1997) de acuerdo a su definición de este tipo de compromiso, se refieren a este componente como “los costos que los empleados vinculan al pensar abandonar la

organización” que depende del componente de continuidad. Mendoza y Rincón (2017) definen el componente de continuidad como la valoración de las inversiones desarrolladas dentro de la organización y la percepción de los mismos a otras alternativas, por lo que el permanecer dentro de la organización está relacionado con el interés de no perder nada de lo que se ha obtenido o invertido.

Allen y Meyer (1997) establecen que el Compromiso de Continuidad en una organización se desarrolla como una función de varias inversiones que realiza el empleado y con la variedad de alternativas que crean que existan. Adicional es consciente de que con la visión de que el compromiso se desarrolla sobre la base del conocimiento del empleado, de las implicaciones de las inversiones o alternativas.

Por último, se encuentra el Compromiso Normativo que según los autores Allen y Meyer (1997) es la lealtad y esfuerzo que brinda el trabajador por los beneficios que le otorga la organización, este nace como efecto de la socialización y experiencia que enfocan al trabajador a permanecer fiel a su empleador, esto se debe por prestaciones recibidas por el trabajador que generan en él un sentido de obligación y reciprocidad hacia la organización. En cambio, Mathieu y Zajac (1990) señalan que este es un compromiso que se define como un proceso en el tanto el trabajador como la organización aportan al desarrollo del compromiso, por un lado, la organización a través de la selección e inducción del personal y el empleado a través de una actitud de lealtad, generando congruencia entre los valores organizacionales y los individuales.

Márquez (1998), realizó un estudio cuyo objetivo era buscar e identificar qué tipo de Compromiso Organizacional se encuentran es las organizaciones públicas, y los resultados arrojados mostraron que el tipo de Compromiso Organizacional para las organizaciones encuestadas fue el Compromiso Afectivo, y el nivel de compromiso que obtuvieron fue el nivel medio-alto.

El Compromiso Organizacional permite al trabajador mostrar el entusiasmo y la motivación al trabajar en un clima organizacional favorable que permite el desarrollo de habilidades y destrezas para el avance óptimo dentro de la organización. Si este se encuentra

agobiado por el ambiente o se encuentra en un entorno en donde no siente que tenga los recursos para solucionar las situaciones, o mejor conocido como estrés, el sujeto compromete tanto su productividad como el desarrollo de habilidades que lo vuelve un talento valioso para la organización.

Satisfacción laboral

La definición en sí de la Satisfacción Laboral es muy diversa debido a que los autores tienden a adaptar el concepto al tipo de investigación que se esté realizando por lo tanto los conceptos que mejor se adecuan a la investigación actual son los siguientes:

Locke (1976), definió la Satisfacción Laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". Newstron y Davis (1993) consideran que los estudios de satisfacción se encuentran concretados principalmente, en las partes más importantes de la organización, ya que las actitudes relacionadas con el trabajo predisponen a que el trabajador se comporta de cierta manera.

A su vez, Judge y Larsen (2001) afirman que la Satisfacción Laboral es una respuesta modulada ante los estímulos del trabajo. Otra definición nos dice que la “satisfacción laboral” es entendida como los sentimientos que las personas tienen sobre sí mismas en relación a su trabajo (Warr, 2003).

En cambio, Topa, Lisboa, Palaci y Alonso (2004) exponen que la Satisfacción Laboral es una dimensión actitudinal que se ha definido como un amplio conjunto de actitudes y reacciones emocionales positivas que el individuo tiene hacia su trabajo, construidas a partir de la comparación entre los resultados esperados y los que ha obtenido efectivamente de tal trabajo. Posteriormente Perry y Mankin (2007) expresaron que la Satisfacción Laboral es un estado subjetivo que se desarrolla a lo largo del tiempo de acuerdo a las múltiples y particulares oportunidades de empleo.

Así mismo, Andresen, Domsch y Cascorbi (2007) señalan que la Satisfacción Laboral es "un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo". Esta es una variable que ha sido tratada e investigada por diferentes disciplinas científicas como la psicología, recursos humanos y la economía principalmente.

La Satisfacción Laboral es un conjunto de sentimientos favorables con los que los empleados perciben su trabajo (Newstrom, 2007). Zayas, Báez, Zayas y Hernández (2015) afirman que:

> "La Satisfacción Laboral hace referencia a la valoración de un objeto, proceso o fenómeno cuando se experimenta, o se vivencia algo, y la satisfacción cuando culmina una meta…la Satisfacción Laboral implica los resultados ya experimentados…como concepto plantea que la Satisfacción Laboral es el resultado de la valoración cognoscitiva y afectiva de lo que se percibe de las características del trabajo y su reflejo en el medio." (pág. 37)

Meliá y Peiró (1989) alegan que la Satisfacción Laboral está asociada a tres factores que son:

1. Satisfacción con la supervisión: La satisfacción de un individuo es afectada por las relaciones personales con supervisores, la forma en la que estos juzgan su tarea, proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores y la igualdad y justicia de trato recibida por la organización.

2. Satisfacción con el ambiente físico de trabajo: La satisfacción de un individuo también se ve influenciada por el entorno físico, espacio de lugar de trabajo, limpieza y temperatura del mismo.

3. Satisfacción con las prestaciones recibidas: Se refiere a la satisfacción del individuo respecto al grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y Leyes

laborales y la forma en que se da la negociación en la empresa sobre aspectos laborales.

Taylor (1911), en su estudio pionero sobre los trabajadores de Bethlehem Steel Company, asumió que la satisfacción con el trabajo estaba relacionada con las ganancias del trabajo experto, la promoción, el pago de incentivos, la apreciación, y las oportunidades de progreso (Aslan, 2001). Posteriormente Luthans (2002) menciona que los empleados con altos niveles de satisfacción tienden a experimentar mejor salud mental, salud o bienestar general y satisfacción con la vida.

A su vez, Aritzeta y Ayesterán (2002) sostienen que la Satisfacción Laboral en las organizaciones será mayor en aquellas donde el trabajo se realice en equipo que en aquellas en donde se realice en forma individual. Luego de tres décadas de investigación Rode (2004) ha concluido que la satisfacción con el trabajo influye o desborda (spills over) sobre la satisfacción con la vida general.

Mayo (1945) aseguró que la interacción del individuo con el grupo era el determinante más importante de la satisfacción con el trabajo y la situó por encima de otros factores que también influían, como la seguridad, estima, afiliación, interés intrínseco por el trabajo y los logros. Estos descubrimientos aportaron importante evidencia de que la gente trabaja por otros propósitos además de la paga, lo que abrió el camino a los investigadores a otros factores de la Satisfacción Laboral (Bruce y Nylan, 2011).

Por otro lado, Marcenaro, Luque y Ruiz (2007) expresan que las medidas de satisfacción en el trabajo, fungen como un indicador de la calidad del empleo y parecen ser útiles para predecir el futuro comportamiento del mercado de trabajo. Según García (2010):

> “En la actualidad el fenómeno de la Satisfacción Laboral adquiere una vital importancia para el desarrollo de la humanidad. Resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI. En la

> comunidad científica, existe consenso en señalar que la Satisfacción Laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral. Si la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de este; si, por el contrario, está insatisfecha no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad. Además, la insatisfacción laboral se refleja en todas las esferas de la vida del trabajador. El interés por el estudio de la satisfacción de los trabajadores en la labor que desempeñan se enmarca en los albores de la Psicología de las Organizaciones como disciplina científica." (pg. 1)

Si se armara una pequeña línea del tiempo sería: "la década del 30 registraría inicios de interés por investigaciones de Satisfacción Laboral, en los años 60 probablemente se alcanzó su punto máximo de interés; durante los años 80, se comienza a vincular más con temas como calidad de vida en el trabajo, impacto en la salud mental, entre otros" (Chiang Vega, Méndez Urra y Sánchez Bernales, 2010, pg. 22).

Existen diversas teorías sobre la Satisfacción Laboral, una de ellas es la teoría de los dos factores que fue propuesta por el psicólogo Herzberg (1959). La simplificación de esta teoría mantiene que:

- La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo: estos son los llamados factores motivadores. (Chiavenato, 2003, p.77).
- La insatisfacción en el cargo depende del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del cargo: estos son los llamados factores higiénicos. (Chiavenato, 2003, p.77).

Generación Millennials

Se debe señalar que en la actualidad se entiende por grupo generacional “un grupo de edad que comparte a lo largo de su historia un conjunto de experiencias formativas que los distinguen de sus predecesores” (Ogg y Bonvalet, 2006).

Los años que han transcurrido del siglo XXI permiten ya comprobar los cambios producidos en las costumbres del grupo de población nacida en Estados Unidos entre 1982 y 2003. Esta generación, que empieza a ser conocida como la de los Millennials, ha crecido plenamente inmersa en la era digital. Además, se ha visto reflejada en modelos sociales nuevos: descenso de los índices de divorcios, anticipación de la edad de matrimonio y mayor compromiso con los grupos de pertenencia. Se cree que dará lugar a una forma de vida social más cívica que idealista y más identificada con el partido Demócrata que con el Republicano (Ferrer, 2010).

Los individuos pertenecientes a las mismas generaciones cuentan con unas ciertas características, estilo de vida, valores, modas, entre otras; en conjunto estas cualidades son lo que hacen que un individuo pertenezca a una generación en particular. Siguiendo la línea histórica, podemos decir que se encuentra la "Generación Boom" (1946-1964), que es contemporánea al período del "Baby Boom" estadounidense después de la Segunda Guerra Mundial. Este grupo se caracterizó por un explosivo aumento demográfico, por su orientación al trabajo en equipos, ser optimistas y esperar lo mejor de la vida. La historia los recuerda también por el famoso slogan "Flower Power", un lema de la generación hippie acuñado como símbolo de la no violencia que vino con la revolución social de fines de los ‘60. Los atributos principales de esta generación son su orientación al grupo, optimismo y que esperaban lo mejor de la vida. (Barford y Hester, 2011).

Posteriormente, se encuentra la llamada "Generación X" (1965-1979), caracterizada por tener entre sus filas a muchos hijos de divorciados, lo que representa una condición distinta respecto de épocas anteriores. Esta generación vivió importantes cambios en la sociedad, desde la Guerra Fría, pasando por la problemática del VIH, las píldoras anticonceptivas y el inicio de la era tecnológica. (Barford y Hester, 2011). Sin embargo, se los reconoce por

independizarse a temprana edad, ser trabajadores, entusiastas y orientados al éxito. (Barford y Hester, 2011). A partir del año 1980, entra en escena la llamada "Generación Y" o “Millennials”. Este grupo ha crecido en una época caracterizada por los avances tecnológicos, tales como las redes sociales, Facebook, Twitter, etc., los cuales forman parte de su vida: las reconocen, las utilizan y las desarrollan. (Barford y Hester, 2011).

Es por esto que las organizaciones deben ser capaces de generar propuestas o incentivos de valor para los profesionales de la generación Millennials. Bruner, García y Zamorano (2013) aseguran que:

“La Generación Y nace en un mundo globalizado, donde las distancias digitales cada vez se vuelven más pequeñas. Esto genera la necesidad de que las empresas conozcan el comportamiento de los jóvenes, para así generar cambios que aporten a una mejor integración de la persona con la empresa” (pg. 2)

Navassi (2013) señala que, en el ámbito laboral la generación “Y” se caracteriza por:

> “Ser dolores de cabeza para el departamento de Recursos Humanos, por ser los responsables de altos índices de rotación y ser considerados por muchos una fuerza laboral inestable, que nació con la tecnología bajo el brazo, pero pierden el interés fácilmente por sus trabajos, padecen falta de compromiso. Sin embargo, según el libro de Mondy y Noe “Administración de recursos humanos” ésta generación promete ser la más rica, inteligente y conocedora que haya existido,” (pg.1)

Navassi (2013) se refiere que para retener su talento Millennials, los profesionales de Recursos Humanos tienen que: Fidelizarlos: entendiendo sus necesidades de cambio, darles nuevos retos haciendo su experiencia laboral les sirva para aprender nuevos conocimientos… si creen en esa empresa y se hacen sus “FANS”, serán sus colaboradores fieles y permanecerán en las empresas.

Es por esto que, la forma de ganarse su lealtad es desarrollando seguridad en su carrera. Es muy importante tener un claro Plan de Carrera y un Desarrollo de Personal que

garantice dicha seguridad (Navassi, 2013). Se dice que para el año 2020 esta generación constituirá más de la tercera parte de los trabajadores en el mundo (Crespo, 2014). A su vez, varias investigaciones los encasillan, aunque hay otras que prefieren diferenciarlos de otras generaciones por las habilidades y destrezas que adquirieron en la etapa de crecimiento. (De la Cruz, 2015).

Una encuesta realizada por la consultora Phutura Ejecutivo señala que los principales motivos por los que los Millennials cambian de trabajo con frecuencia son las variaciones internas dentro de su área, estudios de maestría o porque les gusta experimentar (Francia, 2017).

Investigaciones pertinentes

Mireles, Pando y Arando (2002) investigaron la relación entre los factores psicosociales y Síndrome de Burnout en una empresa de la rama textil en Guadalajara, México. La muestra estuvo conformada por 223 trabajadores a quienes se les aplicó el Inventario Burnout de Maslach (MBI) y encuestas de variables demográficas y factores sociales. Los investigadores encontraron que el 23% de la muestra presentaba un Agotamiento Emocional en la categoría media. En la dimensión Despersonalización el 29% de los trabajadores se ubicaron en la categoría alta. En la dimensión Realización Personal en el trabajo el 26% de los trabajadores poseen un nivel alto. Concluyendo que las escalas que predominaron en el nivel alto, fueron la Despersonalización y la Realización Personal en el trabajo dentro del trabajo quedando en último lugar el Agotamiento Emocional.

Investigaciones como la anterior también se han realizado en el territorio nacional. Tal como es el caso de Briceño, E. (2013), quien determinó la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en personal del departamento de trabajo social del Instituto de Previsión y Asistencia Social para el Personal del Ministerio de Educación (IPASME) en el estado Zulia. Se estudió una muestra de 35 sujetos y se les aplicó dos instrumentos tipo

cuestionarios: el primero el MBI y el segundo denominado Escala de Satisfacción Laboral (ESL). En el estudio se encontró la existencia de una relación significativa entre varios elementos que conforman el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en la muestra.

Tal como lo demuestran los hallazgos científicos, el Síndrome de Burnout lleva a efectos negativos en el desempeño laboral como son la baja productividad y baja efectividad en el trabajo, lo que se encuentra relacionado con una disminución de la Satisfacción Laboral y un bajo compromiso hacía la actividad laboral (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001, cp, Rodríguez, 2006, p.12).

En relación a esto, Gil-Monte y Peiró (1999) enfatizan que en sus trabajos de investigación han encontrado que la Satisfacción Laboral se relaciona de forma significativa con las tres dimensiones del Síndrome de Burnout, y específicamente de forma más intensa (-.34 a -.63) con la dimensión "Agotamiento". Por lo que podría sostenerse que la Satisfacción Laboral y el síndrome de Burnout se correlacionan de manera inversa, ya que la satisfacción aumenta cuando el Burnout decrece, y viceversa (Sobrequés, Cebriá, Segura, Rodríguez, García y Juncosa, 2003, cp, Tabares, 2006).

Adicionalmente, se tuvo presente la investigación realizada en el 2015 en la Universidad Católica Santa María en Perú titulada: "Grupos Generacionales y Actitud de Satisfacción Laboral", la cual planteó como hipótesis: "Al Grupo Generacional Y se le asocia una actitud de Satisfacción Laboral más alta que a los Grupos Generacionales X y "Baby Boomers" (Vargas y Muñoz, 2015, pg. 52); se aclara que los términos Millennials y Generación Y significan lo mismo. Al realizar dicha investigación, las alumnas dieron a entender la importancia y utilidad de su tesis para el ámbito organizacional, ya que la perspectiva laboral de las generaciones está a medida del grado de satisfacción que puede recibir, como por ejemplo motivaciones extrínsecas e intrínsecas, de las cuales se desprende un elemento clave: las relaciones con otras personas.

El estudio de Vargas y Muñoz (2015) concluyó que "las personas pertenecientes a la generación Y tienen una actitud de mayor Satisfacción Laboral que los grupos generacionales "Baby Boomers" y X"; asimismo, asocian la Satisfacción Laboral al factor de la experiencia

laboral dentro de la empresa, y que este “desencadena un componente emocional que trasciende en el modo de actuar del colaborador” (pg. 119).

En el 2015 una investigación sobre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos se encontró que existe una relación entre algunas de las dimensiones del Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional. Según los resultados obtenidos, existe una correlación negativa débil entre la dimensión Agotamiento Emocional y Compromiso Organizacional. Es decir, a mayor nivel de Agotamiento Emocional para afrontar los retos y dificultades laborales, el Compromiso Organizacional del trabajador hacia su organización disminuirá y se debilitará (García, 2015).

Por otro lado, el Compromiso Organizacional ha sido abordado como parte de los procesos psicológicos que promueven el funcionamiento óptimo del empleado (Alarco, 2010). El compromiso organizacional se comprende como la antípoda del Síndrome de Burnout, es decir, mientras que el Compromiso Laboral se encuentra relacionado a altos niveles de placer y activación, el Síndrome de Burnout comprende bajos niveles de placer y activación (Bakker, Demerouti y Xanthopoulou, 2011).

CAPÍTULO III
MARCO REFERENCIAL

A continuación, se presentan algunos aspectos referentes a la organización en donde se desarrollará la investigación.

Farmatodo fue fundada por Rafael Zubillaga en el año 1918, es una empresa venezolana que tuvo sus inicios como un negocio familiar, pionera en la implantación y desarrollo del concepto de farmacias autoservicio en Venezuela, dedicada a la comercialización directa de medicinas, artículos de cuidado personal y belleza, productos del hogar y comestibles. Han tenido un gran impacto en el mercado venezolano, convirtiéndose en la cadena número uno del país en este rubro.

Su cultura organizacional está basada en principios de accesibilidad, proximidad, transparencia, ética y compromiso recíproco con sus colaboradores y la comunidad a la que pertenece.

La misma consta de tres centros de trabajo: las farmacias a escala nacional, el Centro de Distribución y la Oficina Corporativa, en cada uno de estos centros de trabajo se cuenta con colaboradores altamente desarrollados y motivados, quienes trabajan en conjunto, día a día, para lograr el éxito de la organización.

Visión

Ser la cadena farmacéutica de autoservicios No. 1 en América Latina.

Misión

Ofrecer al Cliente servicios de calidad bajo el concepto de Farmacias de Autoservicio.

Valores

Dentro del criterio la organización, los siguientes son los valores de la organización:

Ética: actuamos con integridad y honestidad en todo lo que hacemos. Nuestras relaciones están basadas en la confianza.

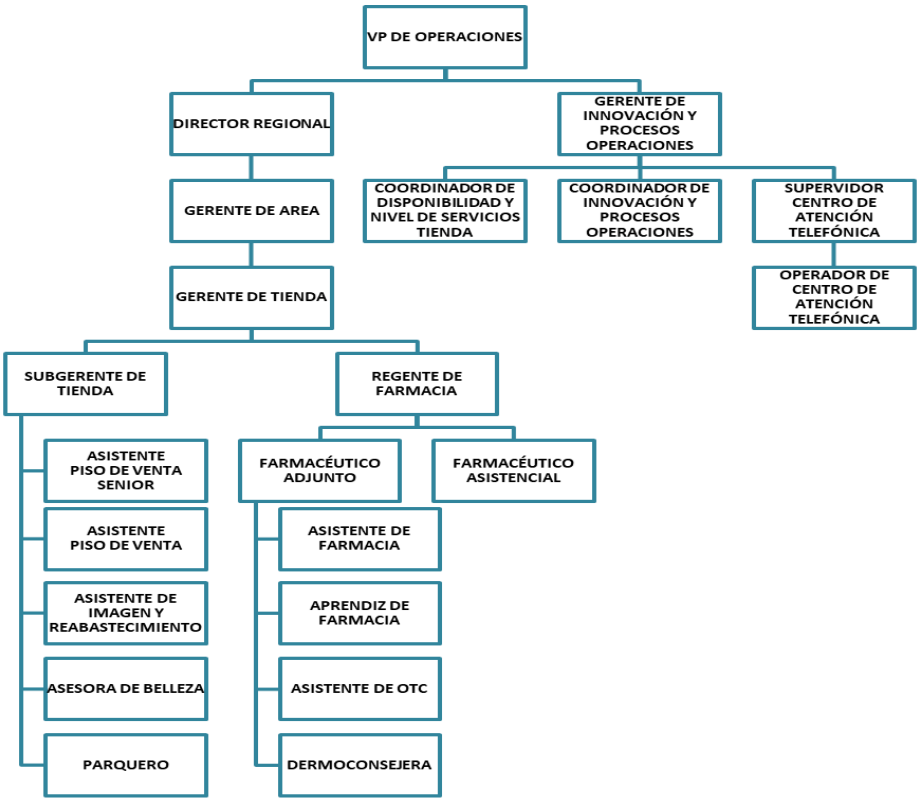
Orientación al cliente: somos apasionados por nuestros clientes, satisfacer las necesidades de cada uno de ellos es la esencia de la organización.

Excelencia: siempre buscamos alcanzar los mejores resultados, con altos estándares de calidad en todo lo que hacemos. Constantemente estamos innovando.

Respeto y humildad: valoramos las opiniones y perspectivas de los demás y nos tratamos con respeto. La humildad y la sencillez nos caracterizan siempre y continuamente aprendemos de nuestros errores y aciertos.

Compromiso con Farmatodo: trabajamos motivados e inspirados por la misión de nuestra organización, tenemos un alto sentido de pertenencia y orgullo por formar parte de ella, colaborando activamente entre nosotros para alcanzar los resultados propuestos.

ORGANIGRAMA DE LAS TIENDAS FARMATODO



CAPÍTULO IV
MARCO METODOLÓGICO

1. Diseño y tipo de investigación

Tipo de Investigación

La presente investigación es un estudio de tipo correlacional, en la que se estudió la relación entre tres variables, a saber: Síndrome de Burnout, Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores Millennials adscritos a un grupo de tiendas de una Cadena Farmacéutica ubicadas en el área Metropolitana de Caracas, Venezuela.

Tal como refieren Hernández, Fernández y Baptista (2006) los estudios correlacionales "tiene como propósito evaluar la posición que existe entre dos o más variables o conceptos. La investigación correlacional tiene, en alguna medida, un valor explicativo, aunque parcial, ya que al saber que dos conceptos o variables están relacionadas se aporta cierta información explicativa".

Diseño de Investigación

El diseño de investigación aplicado en este estudio fue de tipo no experimental, esto debido a que el mismo no edifica ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes; por lo que se define como "la investigación que se realiza sin manipular debilitadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no se varia en forma intencional la variable independiente para ver su efecto sobre otras variables" (Hernández et al., 2006). De igual manera, este estudio es de tipo transversal ya que los datos se recogieron en un momento específico.

2. Unidad de Análisis, Población y Muestra.

Unidad de Análisis

Según Hernández, et al (2010) "la unidad de análisis indica quiénes van a ser medidos, o sea, los participantes o casos a quienes en última instancia vamos a aplicar el instrumento de medición."

Para efecto de la presente investigación la unidad de análisis estuvo constituida por trabajadores Millennials adscritos a un grupo de tiendas de una Cadena Farmacéutica ubicadas en el área Metropolitana de Caracas, Venezuela.

Población

Según Tamayo y Tamayo (1997) "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde la unidad de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación" (p.114).

Por lo tanto, la población de este estudio estuvo conformada por todos los trabajadores Millennials adscritos a un grupo de tiendas de una Cadena Farmacéutica ubicadas en el área metropolitana de Caracas, Venezuela.

Muestra

La muestra según Hernández (2010) es definida como "un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población." (p.175)

Para efectos de este estudio la muestra es de tipo probabilística.

> "En las muestras probabilísticas todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una

selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis." (Hernandez et al., 2010).

Se procedió a realizar los cálculos para determinar el número de trabajadores Millennials que formarían parte de la muestra por medio de un muestreo aleatorio simple; el cual es aquel tipo en el que cada elemento de la población tiene idéntica probabilidad de caer en la muestra (Arvelo, 2018).

Para determinar el tamaño de la muestra se efectuó la siguiente fórmula:

Fórmula para muestro de Sierra (1991)

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

$$n = \frac{1{,}96^2 \times 197 \times 0{,}50 \times 0{,}50}{(197-1) \times 0.07^2 + 1{,}96^2 \times 0{,}50 \times 0{,}50} = 98{,}5$$

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población= 197

p: probabilidad de éxito = 50%= 0,50

q: probabilidad de fracaso = 50%= 0,50

z: valor tipificado de la confiabilidad = 95% (corresponde al valor tipificado 1,96 que es el coeficiente de confiabilidad) Indica la dirección y el grado en que un valor individual se aleja de la media en una escala de unidades de desviación estándar

e: error de estimación = 7%= 0,07 Indica el porcentaje de incertidumbre o riesgo que se corre que la muestra escogida no sea representativa.

Al sustituir los valores mencionados, se obtuvo una muestra de 98,5, es decir 99 trabajadores Millennials adscritos a un grupo de tiendas de una cadena Farmacéutica ubicadas en el área Metropolitana de Caracas.

A continuación, se muestra una tabla resumen con la información de interés sobre la población y muestra:

Población	Calculo Muestral	Número de la muestra real
197	98,5	98

Fuente: Elaboración propia

3.Definición conceptual y Operacionalización de las variables.

Síndrome de Burnout

Definición Conceptual: Síndrome tridimensional caracterizado por Agotamiento Emocional, Despersonalización, y Realización Personal reducida, que puede producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes. El estar quemado viene a ser una respuesta a una tensión emocional de índole crónica, originada por el deseo de lidiar exitosamente con otros seres humanos. (Maslach y Jackson, 1981)

Definición operacional: Respuestas dadas por trabajadores Millennials adscritos a un grupo de tiendas de una cadena Farmacéutica ubicadas en el área metropolitana de Caracas, al cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI).

Dimensiones de la variable:

- **Agotamiento Emocional:** Se define como la falta de energía o agotamiento y la sensación de que los recursos emocionales se han agotado al mismo tiempo este puede ser afectado con sentimientos de frustración y tensión, mientras que en paralelo se va perdiendo la motivación en el trabajo. (Maslach et al, 2001, cp. Buzzetti, M, 2005).

- **Despersonalización:** Esta dimensión alude al intento de las personas que proveen servicios a otros, de poner distancia entre sí misma y al usuario por medio de ignorar activamente las cualidades y necesidades que los hace seres humanos únicos (Maslach et al., 2001, cp. Buzzetti, M, 2005).

- **Realización Personal**: Esta dimensión describe la tendencia a auto evaluarse negativamente, declinando el sentimiento de competencia en el trabajo. En otras palabras, los individuos sienten que no se desempeñan tan bien como lo hacían en un comienzo (Maslach et al., 2001, cp. Buzzetti, M, 2005).

Operacionalización

Tabla Nº 1 Operacionalización de la Variable Síndrome de Burnout

Variable	Dimensiones	Ítems
Síndrome de Burnout	Agotamiento Emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20
	Despersonalización	5,10,11,15,22
	Realización Personal	4,7,9,12,17,18,19,21

Fuente: Dávila, y Romero (2010).

Satisfacción Laboral

Definición conceptual: es el resultado de la actitud general que adopta la persona ante su trabajo y se refiere a factores específicos que pueden radicar en el contenido, en el contacto o en ambos a la vez (Robbins y Judge, 2009).

Definición operacional: Respuestas dadas por el personal Millennial adscritos a un grupo de tiendas de una cadena Farmacéutica ubicadas en el área metropolitana de Caracas, al cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 elaborado por Meliá y Peiró (1989).

Dimensiones de la variable:

- **Satisfacción con la supervisión:** Relación con supervisores, supervisión recibida, frecuencia en su supervisión. El apoyo recibido por sus supervisores y la igualdad y justicia de trato recibida en la empresa.
- **Satisfacción con el ambiente físico del trabajo:** Entorno físico y espacio en el lugar de trabajo.
- **Satisfacción con las prestaciones recibidas:** Grado en el que la empresa cumple las disposiciones, leyes laborales y forma de negociación.

Operacionalización

Tabla Nº 2 Operacionalización de la Variable Satisfacción Laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción Laboral	Satisfacción con la supervisión	Relaciones personales Tipo de supervisión Proximidad y frecuencia Evaluación de tareas Igualdad y justicia Apoyo	**5,6,7,8,9,10**
	Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	Cantidad de trabajo Higiene y salubridad Entorno físico y espacio disponible Temperatura del lugar del trabajo	**1,2,3,4**
	Satisfacción con las prestaciones recibidas	Cumplimiento de disposiciones y Leyes laborales Forma de negociación de aspectos laborales	**11,12**

Fuente: Vila (2005)

Compromiso Organizacional

Definición conceptual: Es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla (Allen y Meyer, 1997).

Definición operacional: Respuestas dadas por trabajadores Millennials adscritos a un grupo de tiendas de una Cadena Farmacéutica ubicadas en el área metropolitana de Caracas, al cuestionario de Allen y Meyer (1997).

Dimensiones de la variable:

- **Compromiso Afectivo:** viene dada por el apego emocional que siente el trabajador y el mismo le genera participación en la organización. (Allen y Meyer, 1997)
- **Compromiso de Continuidad:** es la necesidad que se genera en el trabajador para que el mismo se sienta perteneciente a la organización
- **Compromiso Normativo:** es la lealtad y esfuerzo que brinda el trabajador por los beneficios que le otorgan la organización.

Operacionalización

Tabla Nº 3 Operacionalización de la Variable Compromiso Organizacional

Variable	Dimensiones	Ítems
Compromiso Organizacional	Compromiso afectivo	6,9,12,14,15,18
	Compromiso de Continuidad	1,3,4,5,16,17
	Compromiso Normativo	2,7,8,10,11,13

Fuente: Vila (2005)

4. Instrumento de Recolección de Información.

De acuerdo a Sabino (2000), “los instrumentos de recolección de datos, son en principio cualquier recurso del que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y

extraer de ellos la información" (p.129). En esta investigación para la recolección de datos se utilizó la técnica de cuestionario y se requirieron tres instrumentos para medir a cada una de las tres variables objeto de estudio, los cuales se detallan a continuación:

Instrumento para medir la Variable de Síndrome de Burnout.

Se utilizó es el test Maslach Burnout Inventory (MBI), que mide los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo, su objetivo es medir el desgaste profesional.

El cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI), está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, el objetivo de este cuestionario es medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Síndrome Burnout. Dicho instrumento está conformado por 22 ítems y está dividido en tres dimensiones, tal como se mencionaron en el punto de la definición de las variables, que son las siguientes:

- Agotamiento Emocional
- Despersonalización
- Realización Personal

Estas tres sub-escalas se describen a continuación:

1. Sub-escala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.
2. Sub-escala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.
3. Sub-escala de realización personal. Evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Esta sub-escala guarda una relación inversa con el Síndrome, a menor puntación de Realización Personal; existe una mayor incidencia del Síndrome. Puntuación máxima 48.

En estos tres aspectos se consideran puntuaciones bajas, por debajo de 34. El mismo es un instrumento que responde a una escala tipo Likert donde los grados de intensidad son 7, las respuestas oscilan desde “1 Nunca” hasta “7 Todos los días”.

Rangos de medida de la escala:

Tabla Nº 4 Escala de respuesta para el Instrumento MBI

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

Fuente: Dávila y Romero (2010).

Cálculo de puntuaciones

Se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Valor total 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**

Fuente: Centro Rodero Clínica de Neurociencias (2017)

Valoración de puntuaciones

De acuerdo al Centro Rodero Clínica de Neurociencias (2017) las altas puntuaciones en las dos primeras dimensiones (Cansancio Emocional y Despersonalización) y las bajas puntuaciones en la tercera dimensión (Realización Personal) definen el Síndrome de Burnout.

Lo anterior se debe a que las primeras dos dimensiones tienen una relación directa con el Síndrome de Burnout, a mayor puntuación de Cansancio Emocional y/o Despersonalización; mayor Burnout, en cambio la tercera dimensiona guarda una relación inversa con el Síndrome, a menor puntación de Realización Personal; existe una mayor incidencia del Síndrome de Quemarse en el Trabajo. Se analizó de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de Burnout, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome.

Valores de referencia

Para el análisis de la variable Síndrome de Burnout se utilizó la escala de interpretación original la cual se presenta a continuación:

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

Fuente: Dávila y Romero (2010).

Esta escala permite crear una escala para la variable como tal:

	BAJO	MEDIO	ALTO
SÍNDROME DE BURNOUT	0 – 56	57 – 74	75 – 140

Fuente: Elaboración propia

Pero como se promediarán las puntuaciones totales es posible que alguna quede fuera de los intervalos anteriores por lo cual se hará una escala con límites reales para evitar el problema:

Niveles de Síndrome de Burnout:

	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio Emocional	0 – 18,49	18,50 – 26,49	26,50 – 54
Despersonalización	0 – 5,49	5,50 – 9,49	9,50 – 30
Realización Personal	39,50 – 56	33,50 – 39,49	0 – 33,49
Síndrome de Burnout	0 – 56,49	56,50 – 74,49	74,50 – 140

Fuente: Elaboración propia

En una investigación realizada por Buzzetti (2005) se plantearon obtener evidencias de validez para el Maslach Burnout Inventory (MBI) y obtuvieron un nivel de confiabilidad para la prueba global (0.89). Así mismo para las dimensiones, obtiene para Agotamiento Emocional una confiabilidad de (0.92), para Despersonalización de (0.76) y para Realización Personal de (0.55). Estos resultados fueron calculados por el coeficiente Alfa de Cronbach. Igualmente, en un estudio realizado por Calderón (2009) arrojó que la fiabilidad del instrumento fue de (0.71) en la escala general, presentando los siguientes valores en las dimensiones Agotamiento Personal (0.86), para realización personal (0.76) y para despersonalización un (0.59).

Por otro lado, Olivares (2016) afirma que en los ochenta se postulaba que el MBI se había aplicado en más del 90% en todos los estudios empíricos del fenómeno en el mundo, postulado que vislumbra que este Instrumento, sin lugar a dudas, es el más importante en la medición de este complejo fenómeno psicosocial.

Evidencia de validez concurrente: Maslach y Jackson (1986) obtuvieron correlaciones significativas entre diversas escalas conductuales y el MBI, utilizando como estimaciones esposas y compañeros de trabajo. Al parecer, la puntuación global del MBI mide parcialmente el mismo constructo que el Tedium Measure (TM), el Staff Burnout Scale (SBS-HP) y el Meier Burnout Assessment (MBA), siendo el 25% la varianza que estos instrumentos explican el MBI (Olivares, 2016).

Confiabilidad del Instrumento de Síndrome de Burnout

Previo a la aplicación de este instrumento a la muestra objeto de estudio, se realizó un estudio piloto para medir la validez de este instrumento, con una muestra piloto de 13 personas con las mismas características de la muestra el estudio. Se incluyeron todos los ítems asociados al instrumento, es decir, 22, y a continuación se muestran los resultados:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	13	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	13	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,364	22

A su vez, se realizó la validacion de este instrumento con la muestra total de la investigacion y a continuacion se muestran los resultados:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	98	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	98	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,614	22

El cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach reportó un resultado de **0,364**, que se encuentra dentro de la categoría 0,2 a 0,4 lo cual alude a un nivel de confiabilidad bajo en la muestra del estudio piloto.

Sin embargo, el Alfa de Cronbach para la muestra total, el objeto de estudio fue de **0,614**, ubicándose dentro de la categoría 0,4 a 0,7, lo que representa un nivel **medio *de confiabilidad*** del instrumento que midió la variable Síndrome de Burnout.

Instrumento para medir la Variable de Satisfacción laboral

Para esta investigación, se utilizó el cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12. El mismo "Ofrece una medida sencilla y de bajo coste de la Satisfacción Laboral con un nivel de fiabilidad y validez propio de los cuestionarios con gran número de ítems" (Peiró y Meliá, 1989).

Dicho instrumento está dividido en tres dimensiones que son las siguientes:

- Satisfacción con la supervisión
- Satisfacción con el ambiente físico de trabajo
- Satisfacción con las prestaciones recibidas

Meliá y Peiró (1989) afirman:

"Se ha presentado la versión S10/12 del Cuestionario de Satisfacción que es una forma 6,83 veces más corta que el cuestionario original, solo con 12 ítems, y que mantiene sin embargo una consistencia interna apreciable (Alpha 0,88) y unos niveles de validez que mejoran la escala original" (p.11).

El Cuestionario de Satisfacción S10/12 fue desarrollado continuamente de las dos versiones anteriores que son la S4/82 y la S20/23 para su mejora. Se contesta por medio de una escala de respuesta que oscila entre 1 Muy Insatisfecho y 6 Muy Satisfecho, donde cuando mayor sea el puntaje obtenido, más grande es la Satisfacción Laboral del trabajador.

Rangos de medida de la escala:

Tabla Nº 5 Escala de respuesta para el Instrumento de Satisfacción laboral S10/12

1= Muy Insatisfecho
2= Bastante Insatisfecho
3= Algo Insatisfecho
4= Indiferente
5=Bastante Satisfecho
6=Muy Satisfecho

Fuente: Vila (2005).

Para interpretar la variable se creó una escala en base a la escala lo más equitativa posible con la que fueron medidos los ítems, pero utilizando límites reales:

Niveles de Satisfacción Laboral:

	BAJO	MEDIO	ALTO
Satisfacción con la supervisión	6 – 16,49	16,50 – 26,49	26,50 – 36
Satisfacción con el ambiente físico del trabajo	4 – 10,49	10,50 – 17,49	17,5 – 24
Satisfacción con las prestaciones recibidas	2 – 5,49	5,50 – 9,49	9,50 – 12
Satisfacción Laboral	12 – 31,49	31,50 – 54,49	54,50 – 72

Fuente: Elaboración Propia

Un estudio llevado a cabo por Vásquez (2001) obtuvo un coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de (0.93) para la prueba total, de igual manera para sus dimensiones obtuvo (0.95) para satisfacción con la supervisión, (0.83) para la dimensión satisfacción con el ambiente de trabajo y (0.86) en la dimensión de satisfacción con las prestaciones recibidas.

Validación del Instrumento de Satisfacción Laboral

Se realizó un estudio piloto con la finalidad de obtener la validación de este instrumento previa a su aplicación en a la muestra del estudio propiamente dicho. El mismo se realizó con una muestra piloto de 13 personas que poseían todas las características de la muestra final. Se incluyeron todos los ítems asociados al instrumento, es decir, 12, a continuación, se muestran los resultados:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	13	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	13	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	12

A su vez, se realizo la validacion de este instrumento con la muestra total de la investigacion y a continuacion se muestran los resultados:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	97	99,0
	Excluido[a]	1	1,0
	Total	98	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	12

El coeficiente del instrumento igual a **0,953** se encuentra entre 0,9 y 1,0, lo cual significa que el instrumento tiene un **muy alto nivel *de confiabilidad***.

Además, se realizó la validación para la muestra total y el coeficiente del instrumento fue de **0,946** y se encuentra entre 0,9 y 1,0, lo cual significa que el instrumento tiene un **muy alto nivel *de confiabilidad***, lo que permite concluir que el instrumento fue válido para medir la variable de Satisfacción Laboral.

Instrumento para medir la Variable de Compromiso Organizacional

Para establecer y medir el nivel de Compromiso Organizacional se tomó el instrumento presentado por Allen y Meyer (1997), el cual está conformado por 18 ítems y está asociado con tres dimensiones de la variable.

- Compromiso Afectivo
- Compromiso de Continuidad
- Compromiso Normativo

Dicho instrumento contiene una escala de respuesta de siete opciones. Se contesta por medio de una escala de respuesta que oscila entre 1 Totalmente en Desacuerdo y 7 Totalmente de Acuerdo. Cuanto mayor sea el puntaje obtenido, más grande es la Satisfacción Laboral del trabajador.

Rangos de medida de la escala:

Tabla Nº 6 Escala de respuesta para el Instrumento de Compromiso Organizacional

1= Totalmente en desacuerdo
2= Muy en desacuerdo
3= En desacuerdo
4= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
5= De acuerdo
6= Muy de acuerdo
7= Totalmente de acuerdo

Fuente: Vila, M. (2005).

Niveles de Compromiso Organizacional:

	BAJO	MEDIO	ALTO
Compromiso Afectivo	6 – 17,49	17,50 – 29,49	29,50 – 42
Compromiso de Continuidad	6 – 17,49	17,50 – 29,49	29,50 – 42
Compromiso Normativo	6 – 17,49	17,50 – 29,49	29,50 – 42
Compromiso Organizacional	18 – 51,49	51,50 – 87,49	87,50 – 126

Fuente: Elaboración Propia

En una investigación realizada por Marín (2003) señala que el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach es de (0.81), por otro lado, Garber (2001) realizo un estudio sobre la Relación entre Compromiso Organizacional y Calidad de Servicio en una empresa de correo y mensajería del sector privado con una muestra de 40 trabajadores que representan el 20% de la población total y obtuvo un coeficiente de confiabilidad de (0.75).

Otro estudio, fue llevado a cabo en México, donde se procedió a realizar una prueba de consistencia donde los índices de consistencia según Cronbach obtenidos, en esa versión hispana de los ítems, fue de 0.81 para la sub escala de Compromiso Afectivo, 0.48 para la sub escala de Compromiso de Continuidad y 0.82 para la sub escala de Compromiso Normativo (Betanzos, Andrade y Paz, 2006).

En el Perú existen algunas investigaciones que aportan a la confiabilidad de la escala. Por ejemplo, el estudio Compromiso Organizacional de los trabajadores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas, arrojó la confiabilidad del cuestionario con un total de 0.88 según alfa de Cronbach. (Loli, 2007).

Validación del Instrumento de Compromiso Organizacional

Antes de proceder a la aplicación de éste instrumento a la muestra final del estudio, se realizó un estudio piloto a 13 personas con las mismas características de la muestra final, para obtener la validación de este instrumento. Se incluyeron todos los ítems asociados al instrumento, es decir, 18, los cuales se presentan a continuación:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	13	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	13	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,589	18

A su vez, se realizó la validacion de este instrumento con la muestra total de la investigacion y a continuacion se muestran los resultados:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	98	100,0
	Excluido[a]	0	,0
	Total	98	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,685	18

El coeficiente del instrumento igual a **0,589** se encuentra entre 0,4 y 0,7, lo cual significa que el instrumento tiene un **mediano nivel *de confiabilidad***, lo que permite concluir que el instrumento fue válido para medir esta variable.

Además, se realizó la validación para la muestra total y el coeficiente del instrumento fue de **0,685** y se encuentra entre 0,4 y 0,7, lo cual significa que el instrumento tiene un **mediano nivel *de confiabilidad***, lo que permite concluir que el instrumento fue válido para medir la variable de Compromiso Organizacional.

Proceso de recolección

- Se hizo contacto con representantes de la unidad de Talento Humano de una Cadena Farmacéutica que maneja una nómina significativa de personal Millennials.
- Se le plantearon los objetivos de la investigación a la persona contacto donde se le explicó la relevancia del proyecto y sus ventajas para la organización.
- Consecuente a esto, se le envió los Instrumentos de Síndrome de Burnout, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional para su aprobación.
- Se le solicitó el acceso a la nómina del personal Millennials.
- Se procedió a realizar un horario para visitar las tiendas de la Cadena Farmacéutica y se le envió a la gerencia para su aprobación.
- Se visitaron las 9 tiendas previstas y se aplicaron los tres (3) instrumentos de manera física a los trabajadores Millennials.
- Se obtuvieron los datos y se vaciaron en el programa SPSS
- Al vaciar los datos en el programa SPSS, en la tercera dimensión del Síndrome de Burnout (Realización Personal), debido a su relación inversa con el Síndrome de Burnout. Se procedio a vaciar los datos de forma inversa, esto implica que el valor de las respuestas se intercambia y queda de la siguiente manera: 7. Nunca, 6. Pocas veces al año o menos, 5. Una vez al mes o menos, 4. Unas pocas veces al mes, 3. Una vez a la semana, 2. Unas pocas veces a la semana, 1. Todos los días.
- Luego del procesamiento de las tres variables, se analizaron los resultados.

CAPITULO V
ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los datos fueron recopilados en una base de datos y procesados por medio del Programa Estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) para las Ciencias Sociales, en la versión SPSS 22.0 para Windows; lo que permitió obtener los cálculos de los estadísticos descriptivos pertinentes, así como el coeficiente de correlación para establecer la relación entre las variables de estudio.

Con el fin de alcanzar los objetivos específicos planteados en este estudio se presentan los análisis estadísticos divididos en 5 partes, a saber: el primer apartado corresponde al análisis de las variables demográficas que caracterizaron a la muestra objeto de estudio, la segunda parte está referida al análisis de la variable Síndrome de Burnout, el tercer bloque alude al análisis de la variable Satisfacción Laboral, la cuarta sección atañe al análisis de la variable Compromiso Organizacional y el último segmento se ocupa del análisis de la correlación entre el Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional, así como entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral.

1. Resultados y Análisis.

1.1. Análisis Variables Demográficas.

Se procedió a realizar, a partir de los datos recogidos en la muestra de estudio, el análisis de los estadísticos descriptivos de las variables demográficas, los cuales se presentan en la tabla **Nº7**, donde se muestran los resultados de las variables demográficas: sexo, grados de instrucción y edad de la población estudiada:

Tabla Nº 7 Distribución de frecuencias según el género, grado de instrucción y edad.

Sexo	Total por Sexo	%	Edad (Años)		Total por Edad	%	Grado de Instrucción					
							Bachiller	%	TSU	%	Universitario	%
Femenino	57	**58,2%**	Edad	18-20	9	15,79%	8	14,04%	0	0,00%	1	1,75%
				21-25	23	40,35%	17	29,82%	4	7,02%	2	3,51%
				26-30	15	26,32%	9	15,79%	4	7,02%	2	3,51%
				31-38	10	17,54%	5	8,77%	5	8,77%	0	0,00%
Total Colaboradoras Femeninas					**57**	**100,00%**	**39**	**68,42%**	**13**	**22,81%**	**5**	**8,77%**
Masculino	41	**41,8%**	Edad	18-20	9	21,95%	7	17,07%	2	4,88%	0	0,00%
				21-25	17	41,46%	7	17,07%	6	14,63%	4	9,76%
				26-30	8	19,51%	3	7,32%	2	4,88%	3	7,32%
				31-38	7	17,07%	2	4,88%	4	9,76%	1	2,44%
Total Colaboradores Masculinos					**41**	**100,00%**	**19**	**46,34%**	**14**	**34,15%**	**8**	**19,51%**
TOTAL GENERAL DE COLABORADORES					**98**	**100,00%**	**58**	**59,18%**	**27**	**27,55%**	**13**	**13,27%**

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla Nº7 se puede notar que la muestra estuvo constituida por 98 colaboradores, entre hombres y mujeres. La misma no se encuentra distribuida equitativamente respecto al sexo ya que 57 personas son del sexo femenino y 41 son del sexo masculino; es decir que 58,2% de la muestra son mujeres y el 41,8% son hombres, con un porcentaje de diferenciación o de predominio del sexo femenino sobre el masculino de un 16,4%.

Por otra parte, para ambos sexos el rango de 21 a 25 años de edad es el que presenta un mayor porcentaje de trabajadores, ya que 40 de los 98 colaboradores pertenecen a esta categoría de edad.

En cuanto al nivel educativo 58 trabajadores (59,18%) tienen nivel de Bachiller, de los cuales 39 son mujeres y 19 son hombres; seguidos por aquellos que culminaron una carrera a nivel de técnico Superior Universitario (27,55%), siendo 13 del sexo femenino y 14 son del

sexo masculino. Por último, se observa que 13 colaboradores (13,27%) reportaron haber culminado sus estudios Universitarios, de los cuales 5 son mujeres y 8 son hombres. Porcentualmente, el sexo masculino tiene una mayor proporción de trabajadores con una educación superior a la de bachiller (53,66% de los hombres) que las mujeres (32,58%). Adicional, el porcentaje de mujeres con sólo educación de bachillerato (68,42%) es mayor que el de los hombres (46,34%). Lo anterior evidencia que los hombres de la muestra mostraron tener un nivel de instrucción mayor que el de las mujeres.

Aunado a esto, otra de las variables demográficas analizada fue la antigüedad vinculada con las variables de sexo y edad. En tal sentido, se presenta la Tabla Nº8 se muestra los resultados de las frecuencias de la antigüedad respecto a sexo y edad.

Tabla Nº 8 Distribución de frecuencias según el género, antigüedad y edad.

Sexo	Total por Sexo	%	Edad (Años)		Total por Edad	%	Antigüedad (Meses)											
							1 a 6	%	7 a 12	%	13 a 36	%	37 a 60	%	61 a 120	%	121 o más	%
Femenino	57	**58,2%**	Edad	18-20	9	15,79%	1	1,75%	5	8,77%	3	5,26%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
				21-25	23	40,35%	7	12,28%	2	3,51%	10	17,54%	4	7,02%	0	0,00%	0	0,00%
				26-30	15	26,32%	0	0,00%	1	1,75%	5	8,77%	7	12,28%	2	3,51%	0	0,00%
				31-38	10	17,54%	1	1,75%	1	1,75%	0	0,00%	1	1,75%	3	5,26%	4	7,02%
Total Colaboradoras Femeninas					57	100,00%	9	15,79%	9	15,79%	18	31,58%	12	21,05%	5	8,77%	4	7,02%
Masculino	41	**41,8%**	Edad	18-20	9	21,95%	2	4,88%	7	17,07%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
				21-25	17	41,46%	3	7,32%	4	9,76%	6	14,63%	4	9,76%	0	0,00%	0	0,00%
				26-30	8	19,51%	0	0,00%	1	2,44%	4	9,76%	0	0,00%	3	7,32%	0	0,00%
				31-38	7	17,07%	0	0,00%	1	2,44%	0	0,00%	4	9,76%	0	0,00%	2	4,88%
Total Colaboradores Masculinos					41	100,00%	5	12,20%	13	31,71%	10	24,39%	8	19,51%	3	7,32%	2	4,88%
TOTAL GENERAL DE COLABORADORES					**98**	**100,00%**	**14**	**14,29%**	**22**	**22,45%**	**28**	**28,57%**	**20**	**20,41%**	**8**	**8,16%**	**6**	**6,12%**

Fuente: Elaboración Propia

Estudiando la Tabla Nº8, lo primero que resalta es que el grupo de antigüedad con un mayor número de personas es la de 21-25 años, tanto para hombres, como para mujeres, lo cual corresponde al 40,82% de la muestra. Lo anterior permite concluir que la muestra de trabajadores encuestados se caracteriza por ser jóvenes.

Estudiando el total general de colaboradores en la Tabla Nº8, se observa cómo el 85,72% de la muestra presenta una antigüedad entre 1 a 60 meses, es decir de 1 mes a 5 años. Mientras que el resto, el 14,28%, tienen una antigüedad superior a los 60 meses. Los datos anteriores refieren a que la mayoría de los trabajadores tienen poca antigüedad en la empresa, lo que demuestra la existencia de una alta rotación en la compañía, es decir, existe una movilidad laboral.

Considerando el sexo de los encuestados, en la tabla Nº8 se observa que en la muestra hay 25 trabajadores mujeres por encima de los 26 años de edad, lo cual representa al 43,86% de las mujeres. Mientras que, para los hombres hay 15 trabajadores por encima de la misma edad, lo que representa un 36,59% de los hombres. Con lo anterior se entiende que en la muestra estudiada no sólo hay más mujeres que hombres, sino que en promedio los hombres son más jóvenes que las mujeres.

Otro resultado interesante respecto al sexo y la antigüedad es que observando el porcentaje en los grupos de mayor antigüedad (13-36, 37-60, 61-120 y >121) se nota la prevalencia de un mayor porcentaje de mujeres que de hombres. Mientras que para el grupo de 7-12 meses, que es un grupo de muy poca antigüedad, se observa una relación inversa, el porcentaje de hombres es mayor al de mujeres. Con dichas observaciones se puede decir que en la muestra de estudio las mujeres tienden a durar más tiempo trabajando para la empresa objeto de estudio que los hombres.

1.2. Estadística Descriptiva de la Variable Síndrome de Burnout y sus Dimensiones.

En la Tabla Nº9 se muestran los resultados obtenidos en la encuesta para el Síndrome de Burnout y en la Tabla Nº10 la escala utilizada para medir cualitativamente a esta variable.

Tabla Nº 9 Estadística Descriptiva de la Variable Síndrome de Burnout y sus Dimensiones

	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal	Burnout
N	98	98	98	98
Media	18,99	7,71	36,73	63,44
Mediana	18,00	6,00	39,00	61,00
Moda	10	0	42	56
Desviación Estándar	9,88	6,02	8,21	14,38
Coeficiente de variación (%)	52,01	78,13	22,36	22,66

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nº 10 Escala de interpretación para el Síndrome de Burnout y sus dimensiones

DIMENSIONES	BAJO	MEDIO	ALTO
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	0 – 18,49	18,50 – 26,49	26,5 – 54,00
DESPERSONALIZACIÓN	0 – 5,49	5,50 – 9,49	9,50 – 30,00
REALIZACIÓN PERSONAL	39,50 – 56,00	33,50 – 39,49	0 – 33,49
SÍNDROME DE BURNOUT	0 – 56,49	56,50 – 74,49	74,50 – 140,00

Fuente: Elaboración Propia

Considerando los resultados reportados por las medias presentadas en la Tablas N° 9, conjuntamente con los datos de interpretación expuestos en la Tabla N° 10, se obtienen las cifras presentadas en la Tabla N° 11. En dicha tabla se observa que la media obtenida para el Síndrome de Burnout, permitió establecer que la muestra objeto de estudio posee un nivel medio (63,44) del Síndrome de Burnout. En cuanto a las dimensiones del Síndrome de Burnout, se puede observar que todas se encuentran en el nivel medio.

Tabla Nº 11 Asignación del Síndrome de Burnout y sus dimensiones en la escala mostrada en la Tabla Nº10.

Variable/dimensión	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal	Síndrome Burnout
	Medio (18,99)	Medio (7,71)	Medio (36,73)	Medio (63,44)

Fuente: Elaboración Propia

Un Síndrome de Burnout de una intensidad media puede ser interpretado como la existencia de una demanda de energía por parte del trabajo hacia sus trabajadores, lo cual genera algo de agotamiento psicofísico y ocasionalmente una pérdida de la motivación. Considerando el valor del coeficiente de variación (CV) del Síndrome de Burnout mostrado en la Tabla Nº9 se puede concluir que la media aritmética es un resultado que describe el comportamiento, el sentir, de toda la muestra (CV ~20%). Es decir que hay una homogeneidad y, por tanto, la asignación del nivel medio al Síndrome Burnout define correctamente a la muestra.

A pesar de que el nivel de Síndrome de Burnout en la muestra sea medio y sea representativa del conjunto, es importante resaltar que el resultado más ponderado es de 56 puntos, valor que ubicaría a dichos trabajadores con un Síndrome de Burnout bajo con tendencia a medio. Dicha puntuación es un valor limítrofe entre la categoría bajo y medio, lo cual indica que de no tomar acciones para disminuir el cansancio psicofísico dichos trabajadores se encontrarán, eventualmente, en la categoría medio y podría seguir incrementando hasta un nivel alto del Síndrome de Burnout.

Al analizar los resultados de las dimensiones del Síndrome de Burnout, se aprecia que la dimensión Agotamiento Emocional se encuentra en un nivel medio con tendencia a bajo con una puntuación total promedio de 18,99 puntos, un valor muy cercano al puntaje limítrofe entre medio y bajo. Un nivel de Agotamiento Emocional medio indica que existe una falta de energía y sentimientos de frustración hacia el trabajo, que, a pesar de no ser un sentimiento intenso, está presente y es capaz de disminuir el desempeño laboral y generar problemas a nivel personal.

Un aspecto interesante de los resultados obtenidos para el Agotamiento Emocional mostrados en la Tabla Nº 9 es la mediana, la cual indica que el 50% de las puntuaciones totales son menores a 18 puntos. Esto indica que un poco más del 50% de la muestra se encuentra con un agotamiento emocional bajo, mientras que el resto con un Agotamiento Emocional medio. Dicha heterogeneidad de los resultados se confirma analizando el coeficiente de variación que resultó ser de 52,01%. Es decir que un poco menos del 50% de los trabajadores presenten un Agotamiento Emocional medio con tendencia a bajo y por ello, al momento de tomar medidas para disminuir tal agotamiento se pueden esperar resultados de mejorías a corto plazo.

Respecto a la dimensión Despersonalización, la muestra se mostró en un nivel medio con una puntuación de 7,71 puntos. Una Despersonalización media indica que existen ciertas actitudes negativas de los trabajadores hacia sus compañeros de labor y hacia las personas que atienden.

Lo más resaltante de los resultados mostrados en la Tabla Nº 9 en cuanto a la Despersonalización es el valor de la moda. El valor que se ponderó una mayor cantidad de veces fue el de 0, que indica la ausencia total de Despersonalización en los trabajadores. A pesar que el valor de la moda fue de 0, se puede observar cómo los resultados de la media y la mediana se encuentran distanciados, demostrando que ese valor de 0 son casos particulares que se alejan por mucho del comportamiento promedio de la muestra. La heterogeneidad de los resultados es evidente cuando se estudia el gran coeficiente de variación, el cual fue de un 78,13%. Tal coeficiente de variación indica que es equivocado pensar que todos los trabajadores presentan una Despersonalización similar dado que existen trabajadores con poca, media y alta Despersonalización. Por lo tanto, el comportamiento promedio no es representativo del conjunto.

Por último, para la dimensión Realización Personal, esta se ubica en la categoría media con una puntuación total promedio de 36,73 puntos, se debe resaltar que esta escala tiene una relación inversa con el Síndrome de Burnout, que implica que a menor Realización personal; mayor será la incidencia en el nivel de presencia del Síndrome de Burnout en las personas. Por

lo cual una Realización Personal media hace referencia a que los trabajadores sienten que, a pesar de tener ciertos logros en el trabajo, no son suficientes. No se sienten verdaderamente satisfechos con sus logros dentro de la organización.

A pesar que la media aritmética es de 36,73, la mediana resultó ser de 39,00; valor que se encuentra cercano a la frontera entre la categoría medio y alto, con lo cual se puede pensar que alrededor del 50% de los trabajadores presentan una alta Realización Personal. La idea anterior adquiere mayor validez observando que el valor moda es de 42 puntos, valor que pertenece a la categoría alto. Esto hace pensar que cerca de la mitad de la muestra siente una alta Realización Personal y que la otra una Realización media y el resultado que mejor describe al conjunto es la media. Con más de la mitad de los trabajadores con una alta realización personal se pone en evidencia que el trabajo ejercido dentro de la organización permite que se alcancen metas y se sientan como logros. El estudio del coeficiente de variación alrededor del 20% muestra que la muestra es homogénea respecto a esta dimensión.

A continuación, se muestran las estadísticas descriptivas de las variables Síndrome de Burnout, en función de las variables demográficas: Sexo, edad, antigüedad y nivel educativo. En cada tabla de las estadísticas se muestran los valores de media aritmética y el coeficiente de variación.

1.3. Síndrome de Burnout y Variables Demográficas

En la Tabla Nº12 se muestran los resultados estadísticos del Síndrome de Burnout considerando el sexo de los encuestados. En la tabla Nº12 se marcan las medias más altas dentro de una dimensión en azul y la más baja en rojo.

Tabla Nº 12 Estadística descriptiva del Síndrome de Burnout y sus dimensiones en función del sexo de los encuestados.

		Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización Personal	Síndrome de Burnout
Femenino	n = 57	-	-	-	-
	Media	**19.96**	**8.16**	**37.04**	**65.16**
	Coeficiente de Variación (%)	48.20	78.13	22.29	23.80
Masculino	n= 41	-	-	-	-
	Media	**17.63**	**7.10**	**36.32**	**61.05**
	Coeficiente de Variación (%)	57.76	77.70	22.67	20.35

Fuente: Elaboración Propia

Como ya se había mencionado anteriormente, se utilizó la media aritmética para la asignación dentro de las categorías: Alto, medio, bajo; según la clasificación mostrada en la Tabla Nº10 para el Síndrome de Burnout. La asignación de los resultados de la Tabla Nº12 en dicha escala se muestra en la Tabla Nº13. En esta última tabla, se utilizaron los símbolos "(↓)", "(↑)", "(=) "; para describir si la dimensión o variable estudiada se encontró en una categoría inferior, superior o permaneció en la misma, respectivamente, en comparación con el resultado global mostrado en la Tabla Nº11.

Tabla Nº 13 Asignación Síndrome de Burnout y sus dimensiones en la escala mostrada en la Tabla Nº10 en función del sexo de los encuestados.

Variable/dimensión	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal	Síndrome Burnout
Femenino	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)
Masculino	Bajo (↓)	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)

Fuente: Elaboración Propia

Analizando la Tabla Nº12 se puede extraer que los hombres obtuvieron medias numéricamente menores, en todos los factores de la variable Síndrome de Burnout, que las obtenidas por las mujeres. Lo anterior significa que los hombres mostraron un Agotamiento

Emocional, una Despersonalización, una Realización Personal y un Síndrome de Burnout menor que las mujeres, aunque las cifras en sí mismas no presentan una diferencia significativa.

Respecto al Síndrome de Burnout, los hombres obtuvieron un valor promedio que es un 6,73% menor que el de las mujeres. Esto podría significar que los hombres de la muestra son menos propensos a presentar el Síndrome de Burnout que las mujeres. Aun así, por los promedios obtenidos, ambos grupos se encuentran en la categoría medio para el Síndrome de Burnout.

Sobre el Agotamiento Emocional, en la Tabla Nº13 se observa que esta fue la única dimensión en la que hubo un cambio de categoría respecto al promedio global, mostrado en la Tabla Nº11. El Agotamiento Emocional promedio de los hombres resultó ser un 13,22% menor que el promedio de las mujeres, como consecuencia se ubicó en la categoría inferior al de estas. De acuerdo con la Tabla Nº13 los hombres presentaron un Agotamiento Emocional bajo, mientras que las mujeres medio. Este resultado implica que las mujeres de la muestra tienden a presentar una mayor falta de energía y una frustración más intensa respecto al trabajo que realizan que los hombres encuestados.

En cuanto a la Despersonalización, las mujeres aparentemente son más susceptibles de tener actitudes negativas hacia sus compañeros de trabajo y hacia el personal que atienden que los hombres. A pesar de lo anterior, ambos grupos se ubican en la categoría de Medio. En esta dimensión los resultados para ambos sexos fueron bastante heterogéneas, lo cual se observa con los coeficientes de variación tan altos. Lo anterior permite establecer que hay comportamientos variados en torno a esta variable.

Referente a la Realización Personal se encontró que las mujeres obtuvieron un resultado mayor que el de los hombres por tan solo un 1,94%, una diferencia poco significativa, por lo cual se puede considerar que la Realización Personal es independiente del sexo. Observación que se confirma al ver que ambos sexos se encuentran en la misma categoría media para esta dimensión.

Por último, la relación entre el sexo y el Síndrome de Burnout. A pesar de la diferencia de medias observadas en la Tabla Nº12 esta diferencia no fue lo suficientemente significativa para generar un cambio de categoría. Es por ello que en la Tabla Nº13, tanto los hombres como las mujeres se encuentran dentro de la misma categoría para el Síndrome de Burnout. Este resultado muestra que el Síndrome de Burnout es independiente del sexo, aunque se muestra una ligera tendencia a ser mayor en mujeres.

Se puede concluir que, en la relación estudiada entre el Síndrome de Burnout y sus dimensiones con el sexo, sólo el Agotamiento Emocional varía ligeramente de acuerdo al sexo de los trabajadores, esto de acuerdo al resultado mostrado en la Tabla Nº13.

A continuación, se presenta la Tabla Nº14, en la cual se muestran los resultados para el Síndrome de Burnout y sus dimensiones considerando la edad de los encuestados. En ella se resaltaron los resultados numéricos más altos dentro de una dimensión en azul y en rojo los más bajos. Luego se presenta la Tabla Nº15, donde se ubican los resultados del Síndrome de Burnout considerando la edad en las categorías de: Alto, medio, bajo de acuerdo a las puntuaciones tabuladas en la Tabla Nº10.

Tabla Nº 14 Estadística descriptiva del Síndrome de Burnout y sus dimensiones en función de la edad de los encuestados.

		Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización Personal	Síndrome de Burnout
18-20 años	n = 18	-	-	-	-
	Media	18.44	**9.22**	35.72	63.39
	Coeficiente de Variación (%)	54.40	67.33	25.02	30.21
21-25 años	n = 40	-	-	-	-
	Media	19.10	8.03	**35.50**	**62.63**
	Coeficiente de Variación (%)	51.07	76.48	26.82	19.83
26-30 años	n = 23	-	-	-	-
	Media	**20.13**	**6.57**	**38.52**	**65.22**
	Coeficiente de Variación (%)	48.68	84.23	19.03	21.23
31-38 años	n = 17	-	-	-	-
	Media	**17.76**	6.94	38.29	63.00
	Coeficiente de Variación (%)	60.79	90.78	10.76	23.40

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nº 15 Asignación Síndrome de Burnout y sus dimensiones en la escala mostrada en la Tabla Nº10 en función de la edad de los encuestados.

Variable/dimensión	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal	Síndrome Burnout
18-20 años	Bajo (↓)	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)
21-25 años	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)
26-30 años	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)
31-38 años	Bajo (↓)	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)

Fuente: Elaboración Propia

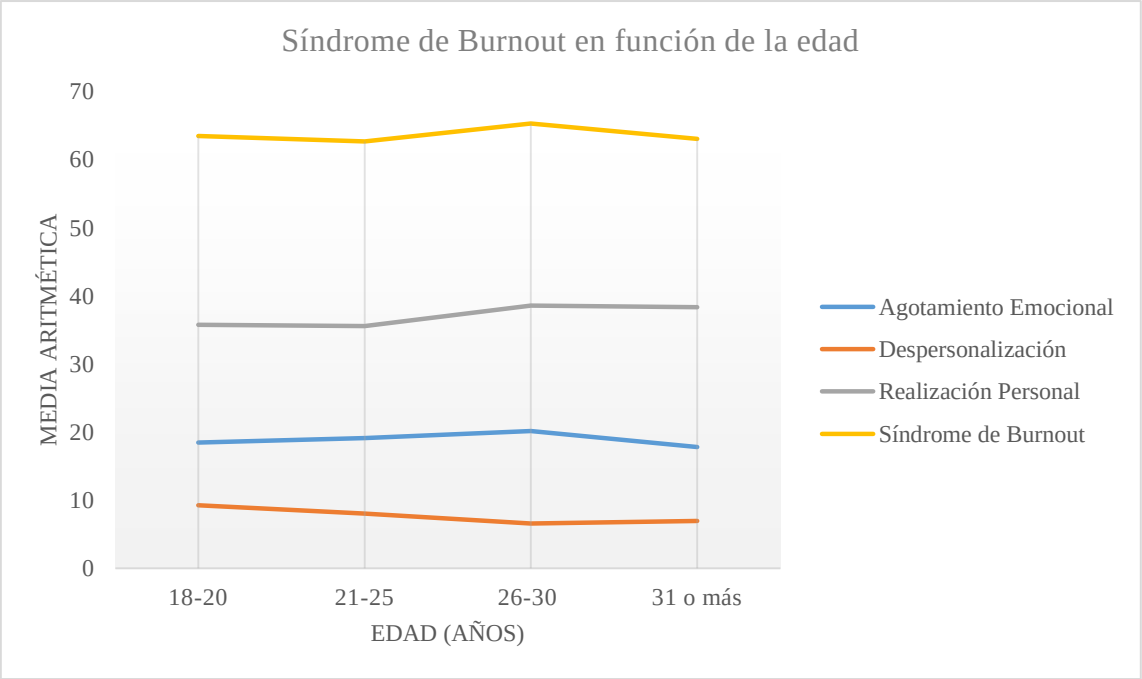
Analizando la Tabla Nº14 lo primero que se observa es que el intervalo de edad con la mayor cantidad de valores más altos es la categoría de 26 a 30 años. Es decir, el promedio obtenido de los trabajadores con edades comprendidas entre 26 y 30 años presenta el mayor Agotamiento Emocional, la mayor Realización Personal y el mayor Síndrome de Burnout de todos los intervalos de edades estudiados. Además, se encontró que el intervalo de 21 a 25 años fue el que presentó la mayor cantidad de medias más pequeños, esto para la Realización Personal y para el Síndrome de Burnout. Lo anterior significa que en promedio los encuestados de 21 a 25 años presentan la menor Realización Personal, está por ser una dimensión inversa implica que a menor Realización Personal; mayor será la incidencia en el nivel de presencia del Síndrome, sin embargo, a pesar de lo anterior mencionado los encuestados de 21 a 25 años presentan el menor Síndrome de Burnout de toda la muestra.

La única dimensión en la que se observó un cambio en la asignación de las categorías fue el Agotamiento Emocional, por lo que se concluyó que esta es la única dimensión, con al menos, una ligera dependencia con la edad. Se observó que las categorías de 18-20 años y para 31-38 años presentaron un Agotamiento Emocional bajo, cuando el promedio global es de medio. Con esto se puede notar que el Agotamiento Emocional es bajo sólo para las categorías extremas, esto puede ser atribuido a que las personas más jóvenes son optimistas y llenas de energías para afrontar los problemas; mientras que las personas más adultas saben afrontar el estrés de una forma más madura y no permiten que esto los afecte en su vida personal o laboral.

Para el Síndrome de Burnout no se observó una variación respecto a la asignación de las categorías y para todos los intervalos de edad estudiados el Síndrome fue el mismo; un Síndrome "Medio". Lo cual permite pensar que dentro de un mismo grupo generacional la tendencia la aparición de este síndrome es independientemente de la edad específica.

Para intentar entender mejor los resultados en la Tabla Nº14 se plasmaron estos resultados en la gráfica mostrada en la Fig.Nº1 para observar la existencia o no de tendencias entre el Síndrome de Burnout y sus dimensiones con la edad

Figura N° 1 Medias aritméticas obtenidas para el Síndrome de Burnout y sus dimensiones de acuerdo con la edad de los trabajadores.



Fuente: Elaboración Propia

De la Fig.Nº1 se puede observar que no existen tendencias lineales claras, debido a la presencia de patrones variante.

Comenzando por el Agotamiento Emocional. En esta se observó como a medida que aumenta la edad aumenta muy ligeramente el cansancio en los trabajadores, excepto para los de mayor edad. El resultado anterior parece lógico porque un trabajador perteneciente al intervalo de 26 a 30 años, muy probablemente, hayan adquirido una mayor cantidad de

responsabilidades en su vida personal respecto a los trabajadores con 18-20 años. Poseer una mayor cantidad de responsabilidades puede desembocar en presentar cuadros de agotamiento y estrés al no saber cómo manejarlas.

Además, se observó que para los trabajadores de 31-38 años, el nivel de Agotamiento Emocional disminuyó, por debajo incluso de la categoría con menor Agotamiento Emocional (18-20 años). Aunque lo anterior no siga con la tendencia inicial, puede ser explicado gracias a que han vivido más y han podido adquirir herramientas que los ayuden a manejar mejor los retos de la vida personal y laboral. Parece existir una dependencia ligera entre la dimensión Agotamiento Emocional y la edad.

Respecto a la Despersonalización con una aproximación se puede establecer que a medida que los trabajadores tienen mayor edad presentan menos actitudes negativas y son más empáticos con sus colegas y clientes. La observación anterior se puede explicar entendiendo que, a mayor edad, muy probablemente, las personas tienen una mayor cantidad de vivencias y esto les permite entender más a terceros. Esto puede ser atribuido a la madurez que se adquiere con los años y en la experiencia adquirida en el manejo de situaciones con las personas en el trabajo.

Para la dimensión Realización Personal se observa que a medida que los trabajadores aumentan en edad la sensación de logros en el trabajo aumenta ligeramente, aunque no lo suficiente para ser un aumento significativo. Esta tendencia puede ser explicada, a que, a mayor edad, se tiene una mayor experiencia de vida, lo cual permite valorar de forma más realista los logros laborales. Este resultado puede estar afectado por la antigüedad que presentan los trabajadores, ya que a mayor edad es mucho más probable que tengan más tiempo trabajando en la Organización objeto de estudio, lo cual provee de una mayor cantidad de oportunidades para alcanzar metas.

Por último, para el Síndrome de Burnout no se observó ninguna tendencia, lo cual da más solidez a la hipótesis que dentro de un mismo grupo generacional, como los Millennials, los individuos se comportan de una forma similar. Debido a la falta de tendencia no se pueden

establecer tendencias claras sobre si el Síndrome de Burnout es más propenso para un grupo de edad que a otro.

Estudiando los resultados entre el Síndrome de Burnout y la edad de los encuestados se mencionó una variable importante para entender este síndrome, la antigüedad. En la Tabla Nº16 se muestra el promedio de los encuestados respecto al Síndrome de Burnout y sus dimensiones y se organizó de acuerdo a la antigüedad que tenían los trabajadores dentro de la muestra estudiada. En esta tabla se resaltaron los resultados numéricos más altos dentro de una dimensión en azul y en rojo los más bajos. Luego en la Tabla Nº17 se muestra, donde se ubican los resultados del Síndrome de Burnout considerando la antigüedad en las categorías de: Alto, medio, bajo de acuerdo a las puntuaciones tabuladas en la Tabla Nº10.

Tabla Nº 16 Estadística descriptiva del Síndrome de Burnout y sus dimensiones en función de la antigüedad de los encuestados.

		Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización Personal	Síndrome de Burnout
1-6 meses	n = 14	-	-	-	-
	Media	19.21	**9.86**	36.36	65.43
	Coeficiente de Variación (%)	48.80	47.38	29.00	22.21
7-12 meses	n = 22	-	-	-	-
	Media	19.18	7.68	**35.45**	62.32
	Coeficiente de Variación (%)	42.35	71.13	26.37	24.94
13-36 meses	n = 28	-	-	-	-
	Media	**19.43**	**6.79**	37.32	63.54
	Coeficiente de Variación (%)	53.44	84.79	20.99	21.73
37-60 meses	n = 20	-	-	-	-
	Media	19.40	7.40	36.30	63.10
	Coeficiente de Variación (%)	63.76	99.92	22.91	23.95
61-120 meses	n = 8	-	-	-	-
	Media	18.38	8.75	**38.63**	**65.75**
	Coeficiente de Variación (%)	47.43	87.20	12.06	24.33
121 meses O más	n = 6	-	-	-	-
	Media	**15.17**	6.83	38.50	**60.50**
	Coeficiente de Variación (%)	64.78	84.07	7.30	20.45

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nº 17 Asignación Síndrome de Burnout y sus dimensiones en la escala mostrada en la Tabla Nº10 en función de la antigüedad de los encuestados.

Variable/dimensión	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal	Síndrome Burnout
1-6 meses	Medio (=)	Alto (↑)	Medio (=)	Medio (=)
7-12 meses	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)
13-36 meses	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)
37-60 meses	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)
61-120 meses	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)
121 meses o más	Bajo (↓)	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)

Fuente: Elaboración Propia

Analizando los puntajes más altos y más bajos, dentro de cada dimensión se lograron establecer los siguientes resultados. El Agotamiento Emocional parece ser más elevado durante los primeros 60 meses (5 años) de trabajo, para luego observar una disminución. Esto muestra que con la experiencia laboral se logra aprender a manejar el estrés asociado al trabajo. A pesar que el puntaje más alto se obtuvo para aquellos trabajadores con una antigüedad de 13 a 36 meses (1 a 3 años), los valores de 1 a 60 meses presentan poca variación, menos de un punto.

Para los trabajadores con 121 meses o más (más de 10 años) el Agotamiento Emocional fue "bajo" y fue la única categoría en esta dimensión en presentar un cambio, según la Tabla Nº17.

Dada la tendencia mostrada de un alto agotamiento los primeros 60 meses y luego una disminución significativa a los 121 meses se estableció que mayor experiencia laboral, el Agotamiento Emocional disminuye, posiblemente gracias al proceso de adaptación que toma años en ser desarrollado.

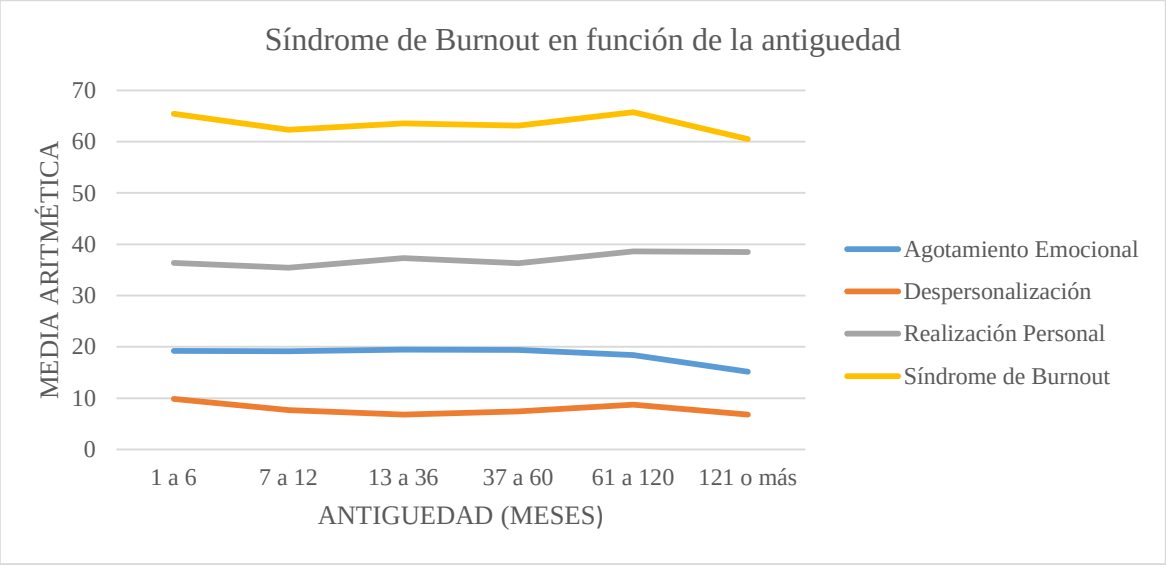
En cuanto a la Despersonalización las personas con una antigüedad entre 1 a 6 meses de presentaron la Despersonalización más alta, lo cual originó un cambio de categoría respecto al promedio. Para el grupo de 1 a 6 meses la Despersonalización fue alta cuando el promedio es de medio, de acuerdo con la Tabla Nº17. Este resultado se puede asociar con la poca

experiencia de los nuevos trabajadores en cómo manejar sus emociones al momento de atender a los clientes. La incapacidad de saber cómo manejar a los clientes y a los compañeros puede conducir en conductas negativas hacia estos, lo cual origina la Despersonalización

Estudiando los resultados de la Realización Personal se observa que el valor más bajo se encuentra en un grupo de poca antigüedad, mientras que el puntaje más alto se encontró en una categoría de alta antigüedad. De acuerdo con la relación inversa que guarda la Realización Personal con el Síndrome de Burnout que implica que a menor Realización personal; mayor será la incidencia en el nivel de presencia del Síndrome de Burnout en las personas, estos resultados indican que aquellos trabajadores que ingresaron recientemente a la organización valoren en menor grado sus logros dentro de la organización en comparación con aquellos trabajadores que tienen más tiempo dentro de la organización. Aun así, como se muestra en la Tabla Nº16, a pesar de existir diferencias en las medias, estas diferencias no fueron suficientes para que se registrara un cambio de categoría, por lo que no parece ser un resultado significativo.

Ahora, referente al Síndrome de Burnout, se logró establecer que la diferencia entre el grupo con mayor y menor Burnout es de casi un 8% y ambos grupos son de alta antigüedad. Dichas diferencias no fueron suficientes para registrar un Síndrome de Burnout que fuera distinto al del promedio global. Para poder obtener más información referente al Burnout y sus dimensiones se graficaron las medias aritméticas mostradas de la Tabla Nº16 en la Fig.Nº2.

Figura N° 2 Medias aritméticas obtenidas para el Síndrome de Burnout y sus dimensiones de acuerdo con la antigüedad de los trabajadores dentro de la organización estudiada.



Fuente: Elaboración Propia

En la Fig.Nº2 se aprecia como el Agotamiento Emocional es constante para los trabajadores con una antigüedad entre 1 a 60 meses (1 a 5 años) y a partir de los 61 meses se observa como esta comienza a disminuir con la antigüedad. Este resultado muestra que el Agotamiento Emocional es independiente de la antigüedad durante los primeros 5 años de trabajo, pero luego de este punto los trabajadores de la muestra mostraron un mejor manejo del estrés.

En cuanto a la Despersonalización, a pesar de observar valores erráticos en la Fig.Nº2 se puede ver una tendencia a una disminución de la Despersonalización con la antigüedad, es decir que, con la experiencia laboral, los trabajadores aprenden a lidiar de manera más positiva con las personas a su alrededor.

Para la Realización Personal también se observaron valores fluctuantes, aun así, se logró visualizar una tendencia ascendente con la antigüedad. Es decir, que a mayor antigüedad las personas son capaces de sentir una Realización Personal ligeramente más alta en comparación con los colegas con menos tiempo dentro de la organización.

Por último, para el Síndrome de Burnout no se observó una tendencia clara con la antigüedad. A pesar de lo anterior, se pudo notar en la Fig.Nº2 que los valores del Síndrome de Burnout a pesar de ser fluctuantes, permanecen dentro del mismo rango (63±3). Como la variación es pequeña se puede pensar que el Síndrome de Burnout no depende de la antigüedad que tienen los trabajadores.

Ahora, para el Síndrome de Burnout y sus dimensiones sólo queda estudiar su relación con la última variable demográfica: El Nivel Educativo. En la Tabla Nº18 se muestra el promedio de los encuestados respecto al Síndrome de Burnout y sus dimensiones de acuerdo con el Nivel Educativo que tenían los trabajadores. En esta tabla se resaltaron los resultados numéricos más altos dentro de una dimensión en azul y en rojo los más bajos. Luego en la Tabla Nº19 se muestra, donde se ubican los resultados del Síndrome de Burnout en función del Nivel Educativo en las categorías de: Alto, medio, bajo de acuerdo a las puntuaciones tabuladas en la Tabla Nº10.

Tabla Nº 18 Estadística descriptiva del Síndrome de Burnout y sus dimensiones en función del Nivel Educativo de los encuestados.

		Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización Personal	Síndrome de Burnout
Bachiller	n = 58	-	-	-	-
	Media	**19.79**	7.74	**35.71**	63.24
	Coeficiente Variación (%)	54.02	83.72	25.75	25.78
Técnico Superior	n = 27	-	-	-	-
	Media	**17.04**	**7.52**	**38.59**	**63.15**
	Coeficiente Variación (%)	51.82	69.23	14.13	18.75
Universitario	n = 13	-	-	-	-
	Media	19.46	**8.00**	37.46	**64.92**
	Coeficiente Variación (%)	41.36	73.95	21.65	15.50

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nº 19 Asignación Síndrome de Burnout y sus dimensiones en la escala mostrada en la Tabla Nº10 en función del Nivel Educativo de los encuestados.

Variable/dimensión	Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal	Síndrome Burnout
Bachiller	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)
Técnico Superior	Bajo (↓)	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)
Universitario	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)

Fuente: Elaboración Propia

Al analizar la Tabla Nº18 lo primero que llama la atención es lo prometedor de los resultados de los trabajadores con nivel de Técnico Superior (TSU) para la organización. Un trabajador con bajo Agotamiento Emocional, baja Despersonalización, alta Realización Personal muestran un bajo Síndrome de Burnout. Como se puede observar, los trabajadores con nivel de TSU muestran el menor promedio de Agotamientos, el menor promedio de Despersonalización, el mayor puntaje de Realización y el menor puntaje del Síndrome de Burnout en comparación a los otros trabajadores con otro Nivel de Educación.

A pesar que los trabajadores TSU obtuvieron las puntuaciones que promueven un menor Síndrome de Burnout, la única dimensión que obtuvo un puntaje lo suficientemente distinto para ser asignada a una categoría distinta al promedio fue la de Agotamiento Emocional, como se observa en la Tabla Nº19.

Estudiando las diferencias porcentuales de las medias en todas las dimensiones, se encontró que estas se encuentran por debajo del 20%. Así que, a pesar que pareciera que el Síndrome de Burnout tendiera a ser menor para aquellos trabajadores con el grado de Técnico Superior, este resultado puede no ser concluyente, salvo por el obtenido para el Agotamiento Emocional debido a su cambio de categoría.

Así como los trabajadores con grado de TSU obtuvieron la media con el menor Burnout, los trabajadores universitarios mostraron la media más alta para el Burnout y para la Despersonalización. Este resultado sugiere que los trabajadores con un título universitario presentan tratos negativos hacia sus compañeros y clientes, además que presentan el estrés

laboral más elevado. Debido a las diferencias porcentuales tan bajas, se cree que la diferencia de comportamiento de los trabajadores universitarios en comparación con el resto es despreciable.

El único resultado concluyente entre la relación hecha entre Síndrome de Burnout y Nivel Educativo fue el obtenido para el Agotamiento Emocional donde se observó que es menor para los trabajadores con grado de TSU, para todas las demás dimensiones no se consiguieron resultados lo suficientemente distintos para observar un cambio de categoría.

1.4. Estadística Descriptiva de la Variable Satisfacción Laboral y sus Dimensiones.

En la Tabla Nº20 se muestran los resultados obtenidos gracias al Instrumento de satisfacción para medir el nivel Satisfacción Laboral y sus dimensiones. Además, en la Tabla Nº21 se muestra la escala utilizada para la calificación cualitativa.

Tabla Nº 20 Estadística Descriptiva de la Variable Satisfacción Laboral y sus Dimensiones

	Satisfacción con la Supervisión	Satisfacción con el Ambiente Físico de Trabajo	Satisfacción con las prestaciones recibidas	Satisfacción Laboral
n	98	98	98	98
Media	26,46	18,26	9,61	54,33
Mediana	28,00	20,00	10,00	59,00
Moda	30,00	20,00	12,00	59,00
Desviación Estándar	7,72	4,95	2,80	14,20
Coeficiente de variación (%)	29,17	27,09	29,14	26,14

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nº 21 Escala de Interpretación para la Satisfacción Laboral y sus dimensiones.

DIMENSIONES	BAJO	MEDIO	ALTO
SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN	6 – 16,49	16,50 – 26,49	26,50 – 36,00
SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO	4 – 10,49	10,50 – 17,49	17,50 – 24,00
SATISFACCIÓN CON LAS PRESTACIONES RECIBIDAS	2,00 – 5,49	5,50 – 9,49	9,50 – 12,00
SATISFACCIÓN LABORAL	12,00 – 31,49	31,50 – 54,49	54,50 – 72,00

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla Nº22 se pueden observar las asignaciones de la escala (alto, medio, bajo) para la variable Satisfacción Laboral y cada una de sus dimensiones.

Tabla Nº 22 Asignación de Satisfacción Laboral y sus dimensiones en la escala mostrada en la Tabla Nº21.

Variable/dimensión	Satisfacción con la Supervisión	Satisfacción con el Ambiente Físico de Trabajo	Satisfacción con las prestaciones recibidas	Satisfacción Laboral
	Medio (26,46)	Alto (18,26)	Alto (9,61)	Medio (54,33)

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla Nº22 se observa como la Satisfacción Laboral de éste grupo de trabajadores es de media con tendencia a alta (54,33), lo cual significa que la percepción de los sujetos hacia su trabajo es positiva, pero que aun así hay cambios que se pueden hacer para que su experiencia laboral sea mucho más positiva.

Los resultados estadísticos de la Satisfacción Laboral mostrados en la Tabla Nº20 muestran una mediana de 59 puntos, valor que se ubica dentro de la categoría de una Satisfacción Laboral alta. Es decir que más de la mitad de la muestra estudiada se siente realmente satisfecha con su experiencia laboral y el resultado promedio disminuye debido a que existen individuos que no se sienten tan satisfechos como la mayoría con el trabajo. El coeficiente de variación alrededor del 20% confirma que el resultado de la media aritmética describe el comportamiento del grupo debido a lo homogéneo de los resultados.

En cuanto a las dimensiones, la primera a analizar es la Satisfacción con la Supervisión, esta se ubica en un nivel medio con una tendencia a alta con 26,46 puntos. Este resultado indica que la mayoría del tiempo, la muestra, se siente a gusto con la forma en la que sus superiores juzgan sus tareas, que es bien percibido el apoyo por parte de sus supervisores y que existe un trato justo entre ellos.

Para la Satisfacción con el Ambiente Físico del Trabajo esta fue alta, con la puntuación total promedio de 18,26 puntos. Lo cual indica que la muestra se siente muy a gusto con el espacio donde desempeñan sus funciones, al igual que con su limpieza y la temperatura del mismo.

Sobre la Satisfacción con las Prestaciones Recibidas esta fue alta con tendencia a media con una puntuación total promedio de 9,61 puntos. Lo cual indica que, en promedio, la muestra se siente satisfecha en cómo la empresa ha cumplido con los convenios previamente establecidos sobre aspectos laborales como beneficios y sueldos. Esta es una dimensión que se debe trabajar para evitar que el resultado caiga en medio con el tiempo.

Un aspecto interesante de los resultados de Satisfacción con las Prestaciones, mostrados en la tabla Nº20 es la mediana. La mediana se ubica en 10 puntos lo cual implica que más del 50% de las puntuaciones corresponden a una alta Satisfacción con las Prestaciones Recibidas. Otro aspecto a remarcar es el valor moda que se encuentra en 12 puntos, un puntaje que entra dentro de la categoría de alto, lo cual demuestra que en efecto una gran cantidad de trabajadores de la muestra se sienten altamente satisfechos en esta dimensión.

1.5. Variable Satisfacción Laboral y Variables Demográficas

Además del Síndrome de Burnout existen otras dos variables de estudio. En esta sección se estudió la relación entre la variable Satisfacción Laboral con las variables demográficas: sexo, edad, antigüedad y nivel educativo.

En la Tabla Nº23 se presentan los resultados de las medias aritméticas y los coeficientes de variación para la variable Satisfacción Laboral y sus tres dimensiones, esto en función del sexo de los participantes.

En la Tabla Nº24 se utilizaron los valores de la media para ubicar a cada sexo en la categoría de: Alto, medio, bajo según las puntuaciones descritas en la Tabla Nº21. Se utilizaron los símbolos "(↓)", "(↑)", "(=) "; para describir si la dimensión o variable estudiada se encontró en una categoría inferior, superior o permaneció en la misma, respectivamente, en comparación al promedio global que se muestra en la Tabla Nº21.

Tabla Nº 23 Estadística descriptiva de la Satisfacción Laboral y sus dimensiones en función del Sexo de los encuestados.

		Satisfacción con la Supervisión	Satisfacción con el Ambiente Físico del Trabajo	Satisfacción con las Prestaciones Recibidas	Satisfacción Laboral
Femenino	n = 57	-	-	-	-
	Media	**25.61**	**17.86**	**9.47**	**52.95**
	Coeficiente de Variación (%)	33.35	29.97	33.16	29.71
Masculino	n = 41	-	-	-	-
	Media	**27.63**	**18.80**	**9.80**	**56.24**
	Coeficiente de Variación (%)	22.84	22.98	23.18	20.74

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nº 24 Asignación de la Satisfacción Laboral y sus dimensiones en la escala mostrada en la Tabla Nº21 en función del sexo de los encuestado.

Variable/dimensión	Satisfacción con la Supervisión	Satisfacción con el Ambiente Físico del Trabajo	Satisfacción con las Prestaciones Recibidas	Satisfacción Laboral
Femenino	Medio (=)	Alto (=)	Medio (↓)	Medio (=)
Masculino	Alto (↑)	Alto (=)	Alto (=)	Alto (↑)

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla Nº23 se muestra una tendencia que las mujeres de la muestra mostraron los niveles de satisfacción más bajos tanto en la variable en sí, como en todas sus dimensiones; por consiguiente, los trabajadores del sexo masculino obtuvieron los resultados de Satisfacción más altos. En principio parece que existe una dependencia en los niveles de Satisfacción Laboral en función del sexo de los encuestados.

En la Tabla Nº24 se observa como el sexo de los encuestados fue determinante para ubicar a los grupos en categorías distintas a las del promedio, mostrando que en efecto existe una dependencia entre los niveles de Satisfacción Laboral y el sexo de los trabajadores.

Para la Satisfacción con la Supervisión se observa como los hombres se ubican en una categoría superior al de las mujeres, lo cual indica que los hombres en promedio, son más receptivos que las mujeres con la forma en la que sus supervisores juzgan su desempeño. Si se observa el Coeficiente de Variación de los hombres para esta dimensión, se observa que es alrededor del 20%, lo cual indica que la media es una medida representativa del grupo, así que la conclusión anterior posee validez estadística para la muestra encuestada.

Para la dimensión Satisfacción con el Ambiente Físico de Trabajo, a pesar que existe una diferencia en las medias como se muestra en la Tabla Nº19, esta fue insignificante ya que para esta dimensión ambos sexos se ubicaron en la categoría de alta satisfacción. Con este resultado se muestra que el sexo no influye en el grado en que los trabajadores se sienten a gusto con el espacio físico donde ejercen funciones.

En cuanto a la Satisfacción con las Prestaciones Recibidas los hombres de la muestra se mantuvieron en la categoría del promedio, que es Alta, mientras que las mujeres se

ubicaron en la categoría inferior. Lo anterior permite concluir que las mujeres, en promedio, se sienten menos conforme que los hombres en cuanto al grado de cumplimiento de la empresa con los convenios, disposiciones y leyes laborales. Considerando el coeficiente de variación, se observa que el promedio de los hombres es representativo del grupo, a diferencia del de las mujeres; lo cual indica que hay mujeres en particular con niveles de satisfacción más altos y el promedio del sexo no las representa.

Por último, para la Satisfacción Laboral como variable se observó que la media de los hombres les permitió ubicarse en una categoría superior al de las mujeres, en el nivel de más alta satisfacción. Esto permite concluir que los hombres de la muestra presentan un conjunto de actitudes y emociones más positivas sobre sus trabajos que las mujeres. Al estudiar el coeficiente de variación de los hombres para esta variable se observa que es casi de un 20% por lo que el resultado de la media y, por lo tanto, la conclusión anterior, son estadísticamente representativas del grupo.

Con los resultados obtenidos en el presente estudio se pudo mostrar que la Satisfacción Laboral resultó ser dependiente del sexo, al igual que dos de sus dimensiones: Satisfacción con la Supervisión y Satisfacción con las Prestaciones Recibidas.

Ahora se procederá a mostrar los análisis realizados para la segunda variable demográfica, la edad con la Satisfacción Laboral. En la Tabla Nº 30 se muestran los resultados para la Satisfacción Laboral y sus dimensiones considerando la edad de los encuestados. En ella se resaltaron los resultados numéricos más altos dentro de una dimensión en azul y en rojo los más bajos. Luego se presenta la Tabla Nº26, donde se ubican los resultados de la Satisfacción Laboral considerando la edad en las categorías de: Alto, medio, bajo de acuerdo a las puntuaciones tabuladas en la Tabla Nº21.

Tabla Nº 25 Estadística descriptiva de la Satisfacción Laboral y sus dimensiones en función de la edad de los encuestados.

		Satisfacción con la Supervisión	Satisfacción con el Ambiente Físico del Trabajo	Satisfacción con las Prestaciones Recibidas	Satisfacción Laboral
18-20 años	n = 18	-	-	-	-
	Media	**24.72**	**16.89**	**8.61**	**50.22**
	Coeficiente de Variación (%)	37.66	33.11	36.54	34.06
21-25 años	n = 40	-	-	-	-
	Media	**27.35**	18.75	**10.20**	**56.30**
	Coeficiente de Variación (%)	27.72	26.84	27.30	25.66
26-30 años	n = 23	-	-	-	-
	Media	26.04	**19.22**	9.09	54.35
	Coeficiente de Variación (%)	31.17	22.35	32.99	25.83
31-38 años	n = 17	-	-	-	-
	Media	26.76	17.24	10.00	54.00
	Coeficiente de Variación (%)	21.33	27.71	18.03	18.82

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nº 26 Asignación de la Satisfacción Laboral y sus dimensiones en la escala mostrada en la Tabla Nº21 en función de la edad de los encuestados.

Variable/dimensión	Satisfacción con la Supervisión	Satisfacción con el Ambiente Físico del Trabajo	Satisfacción con las Prestaciones Recibidas	Satisfacción Laboral
18-20 años	Medio (=)	Medio (↓)	Medio (↓)	Medio (=)
21-25 años	Alto (↑)	Alto (=)	Alto (=)	Alto (↑)
26-30 años	Medio (=)	Alto (=)	Medio (↓)	Medio (=)
31-38 años	Alto (↑)	Medio (↓)	Alto (=)	Medio (=)

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla Nº25 se observa como el rango de edad entre 18-20 años presenta los cuatro puntajes más bajos, esto muestra que los trabajadores encuestados dentro de dicho rango presentan los niveles de satisfacción más bajo de todos los grupos y no sólo en una dimensión, sino en todas. Al observar los valores del coeficiente de variación se puede notar que los resultados no son homogéneos para ninguna de las tres dimensiones, ni la variable en

sí. Aun así, al observar que esta categoría presenta los resultados más bajos hace pensar que efectivamente en este rango de edad existe una tendencia a desarrollar niveles de satisfacción menores al promedio.

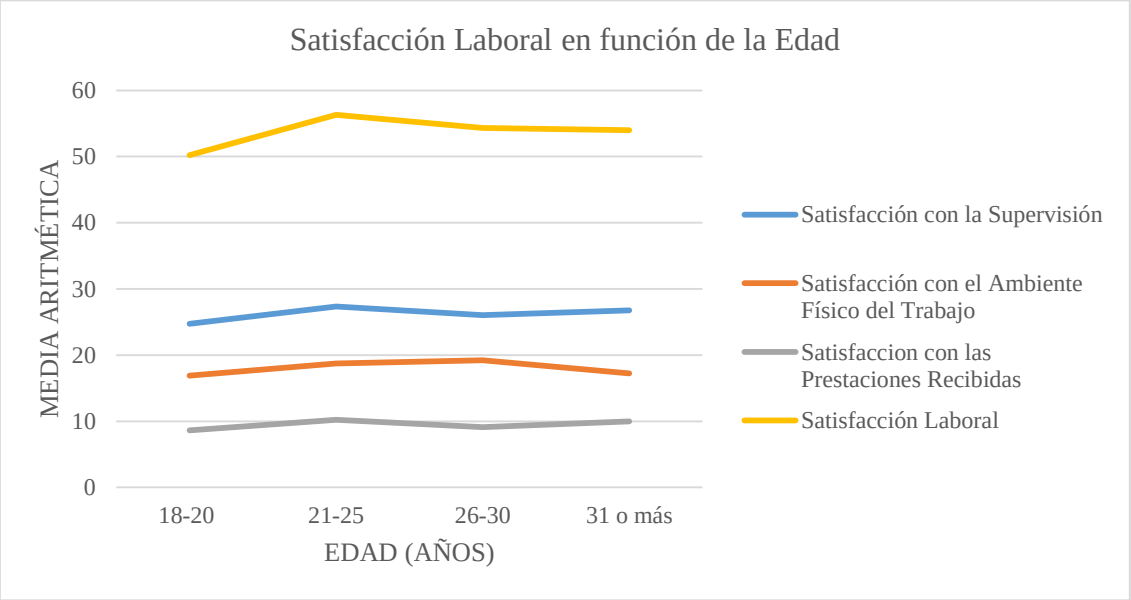
En la Tabla Nº26 se observó que el grupo etario de 18 a 20 años presentó dos cambios de categoría respecto al promedio. Ambos cambios se dieron a una categoría inferior, lo cual demuestra que los trabajadores de 18 a 20 años de la muestra tienen tendencias a presentar niveles de satisfacción menor que los del promedio, específicamente respecto a la Satisfacción con el Espacio Físico y con la Satisfacción con las Prestaciones Recibidas.

Un aspecto interesante de los trabajadores en la categoría de 18 a 20 años es que presentan los valores de coeficiente de variación más altos de todos los grupos, es decir que los individuos de este grupo presentan opiniones muy diversas sobre cómo se sienten en su trabajo. Lo anterior se puede atribuir a su juventud y poca experiencia laboral. Al no poseer otra experiencia laboral con la que comparar su trabajo actual, las opiniones suelen ser muy diversas.

Por otra parte, el grupo de 21-25 años fue el grupo que presentó la mayor cantidad de medias más altas, mostrando así que este grupo de la encuesta tiene una tendencia de presentar niveles más altos de Satisfacción Laboral. Estos valores de media mayores que el resto fueron los responsables de los cambios de categoría en la Tabla Nº26 para el grupo de 21-25 años. En dicha tabla se muestra que los trabajadores de 21-25 años presentan una Satisfacción con la Supervisión y una Satisfacción Laboral alta, por encima del promedio.

Ahora, para reportar la existencia de un patrón dentro de una dimensión en función de la edad, se realizó el gráfico mostrado en la Fig. Nº 3 a partir de los datos plasmados en la Tabla Nº25.

Figura N° 3 Medias aritméticas obtenidas para la Satisfacción Laboral y sus dimensiones de acuerdo con la edad de los trabajadores.



Fuente: Elaboración Propia

Observando los resultados de la Satisfacción con la Supervisión en la Fig.Nº3. En ella se destaca que no hay ningún patrón definido en función de la edad de los encuestados. Lo mismo ocurre para la Satisfacción con las Prestaciones Recibida que a pesar que en esta dimensión los resultados parecen ser casi constantes, al encontrarse los promedios cerca del límite entre las categorías alto y medio, una pequeña variación del promedio podría significar encontrarse en una categoría o en otra.

Para la Satisfacción con el Ambiente Físico de Trabajo se observa como las personas más jóvenes (18-20 años) y las de mayor edad (31-38 años) son los que presentan el nivel de satisfacción más bajo en esta dimensión. Mientras que las otras dos categorías presentan medias similares.

Por último, para la Satisfacción Laboral no se observó ninguna tendencia, la única conclusión que se pudo obtener de la Fig.Nº4 es que, para los dos grupos de mayor edad, la media es más o menos constante, lo cual hace pensar que en las personas mayores dentro de la

muestra los niveles de Satisfacción se mantienen más o menos invariantes luego de los 26 años de edad.

La siguiente variable demográfica a estudiar es la Antigüedad. En la Tabla Nº27 se muestran los resultados para la Satisfacción Laboral y sus dimensiones considerando la antigüedad de los trabajadores. En ella se resaltaron los resultados numéricos más altos dentro de una dimensión en azul y lo más bajos en rojo. Luego se presenta la Tabla Nº27, donde se ubican los resultados de la Satisfacción Laboral considerando la antigüedad en las categorías de: Alto, medio, bajo de acuerdo a las puntuaciones tabuladas en la Tabla Nº21.

Tabla Nº 27 Estadística descriptiva de la Satisfacción Laboral y sus dimensiones en función de la antigüedad de los encuestados

		Satisfacción con la Supervisión	Satisfacción con el Ambiente Físico del Trabajo	Satisfacción con las Prestaciones Recibidas	Satisfacción Laboral
1-6 meses	n = 14	-	-	-	-
	Media	**22.79**	**14.43**	**8.50**	**45.71**
	Coeficiente de Variación (%)	44.82	47.37	43.72	44.36
7-12 meses	n = 22	-	-	-	-
	Media	26.77	18.68	9.64	55.09
	Coeficiente de Variación (%)	27.50	20.19	27.27	22.59
13-36 meses	n = 28	-	-	-	-
	Media	26.25	**19.25**	9.29	54.79
	Coeficiente de Variación (%)	31.44	23.52	34.90	26.79
37-60 meses	n = 20	-	-	-	-
	Media	26.70	18.45	9.80	54.95
	Coeficiente de Variación (%)	24.97	27.33	22.11	22.19
61-120 meses	n = 8	-	-	-	-
	Media	28.50	**19.25**	10.88	58.63
	Coeficiente de Variación (%)	19.04	21.46	10.35	16.48
121 meses O más	n = 6	-	-	-	-
	Media	**31.33**	19.00	**11.33**	**61.67**
	Coeficiente de Variación (%)	6.89	18.53	7.20	8.25

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nº 28 Asignación de la Satisfacción Laboral y sus dimensiones en la escala mostrada en la Tabla Nº21 en función de la antigüedad de los encuestados

Variable/dimensión	Satisfacción con la Supervisión	Satisfacción con el Ambiente Físico del Trabajo	Satisfacción con las Prestaciones Recibidas	Satisfacción Laboral
1-6 meses	Medio (=)	Medio (↓)	Medio (↓)	Medio (=)
7-12 meses	Alto (↑)	Alto (=)	Alto (=)	Alto (↑)
13-36 meses	Medio (=)	Alto (=)	Medio (↓)	Alto (↑)
37-60 meses	Alto (↑)	Alto (=)	Alto (=)	Alto (↑)
61-120 meses	Alto (↑)	Alto (=)	Alto (=)	Alto(↑)
121 meses o más	Alto (↑)	Alto (=)	Alto (=)	Alto (↑)

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla Nº27 se observa como los trabajadores con una antigüedad entre 1 y 6 meses presentan los cuatro puntajes más bajos, esto muestra que los trabajadores encuestados dentro de dicho rango presentan los niveles de satisfacción más bajo de todos los grupos y no sólo en una dimensión, sino en todas. Es interesante resaltar que un resultado de este tipo se obtuvo en el estudio entre la Satisfacción Laboral y la edad ya que fueron los empleados más jóvenes quienes presentaron los niveles más bajos de satisfacción en todas las dimensiones. Que el resultado haya sido el mismo para la edad y para la antigüedad muestra que estas dos variables demográficas se encuentran relacionadas y no es posible determinar si los resultados que se muestran de Satisfacción Laboral en la Tabla N` 30 y 32 se deben a la edad o a la antigüedad.

La categoría de trabajadores de 1 a 6 meses de antigüedad presenta valores de coeficiente de variación mayores al 20%, es decir resultados heterogéneos. Dada la observación que en esta categoría se encuentran los cuatro puntajes más bajos de todos, se puede señalar que, a pesar de la dispersión de los resultados, hay evidencia que con este tiempo de antigüedad hay una tendencia a que los trabajadores presenten bajos niveles de satisfacción en sus múltiples dimensiones.

Un aspecto interesante de los trabajadores en la categoría de 1 a 6 meses es que presentan los valores de coeficiente de variación más altos de todos los grupos, es decir que los encuestados presentan opiniones muy diversas sobre cómo se sienten en su trabajo. Este es

otro resultado similar obtenido para el grupo más jóvenes de trabajadores y la Satisfacción Laboral (Tabla Nº25) y es otra evidencia que sustenta el vínculo indistinguible entre edad y antigüedad.

En cuanto a los valores más altos, estos se ubicaron en las categorías de mayor antigüedad. Los trabajadores con 121 meses o más (más de 10 años) mostraron tres de los cuatro puntajes más altos, lo cual indica que los trabajadores de la muestra con mayor antigüedad presentan una tendencia a tener mayores niveles de Satisfacción Laboral. Lo anterior se puede interpretar de dos formas:

1. A medida que los trabajadores pasan más tiempo dentro de la organización, estos se sienten más satisfecho con su trabajo.
2. Los trabajadores que permanecen por tanto tiempo dentro de la organización lo hacen porque se sienten complacidos con sus trabajos.

La diferencia entre ambas interpretaciones radica en la causalidad. En la interpretación 1 la causa es el tiempo invertido dentro de la organización lo cual genera altos niveles de satisfacción y en 2 la causa son los altos niveles de satisfacción y como consecuencia los trabajadores deciden permanecer por más tiempo dentro de la empresa. Dicha interpretación se hace en base a las observaciones obtenidas para los trabajadores Millennials. Para conocer si este comportamiento es exclusivo de este grupo generacional se tendría que realizar el mismo tipo de investigación y enfocarse en otro grupo generacional y comparar.

Otro aspecto interesante de la categoría de trabajadores con más de 121 meses dentro de la empresa son los resultados tan homogéneos. Con valores de coeficiente de variación muy por debajo del 20% se demuestra que los trabajadores de esta categoría tienen niveles de satisfacción similares, lo cual indica que estos altos niveles de satisfacción no son debido alzar, sino el resultado del ambiente laboral.

Ahora, analizando dimensión por dimensión. Para la Satisfacción con la Supervisión se observó que el menor nivel de satisfacción se ubicó en el grupo con menor antigüedad y el de mayor satisfacción en el de mayor antigüedad, sugiriendo que a medida que los trabajadores

invierten más tiempo dentro de la organización su Satisfacción con la Supervisión aumenta. La diferencia entre la media más alta y la media más baja fue de 27,2%. La diferencia anterior demuestra que para esta dimensión la antigüedad influye en los niveles de satisfacción y es por ello que en la Tabla Nº28 se manifiestan cambios de categoría.

En la tabla Nº28 se observó que para la Satisfacción con la Supervisión las categorías de menor antigüedad permanecieron en un nivel de satisfacción medio, mientras que las de mayor antigüedad se ubicaron en niveles de alta satisfacción. Esta observación confirma la relación mencionada en el párrafo anterior entre antigüedad y Satisfacción con la Supervisión.

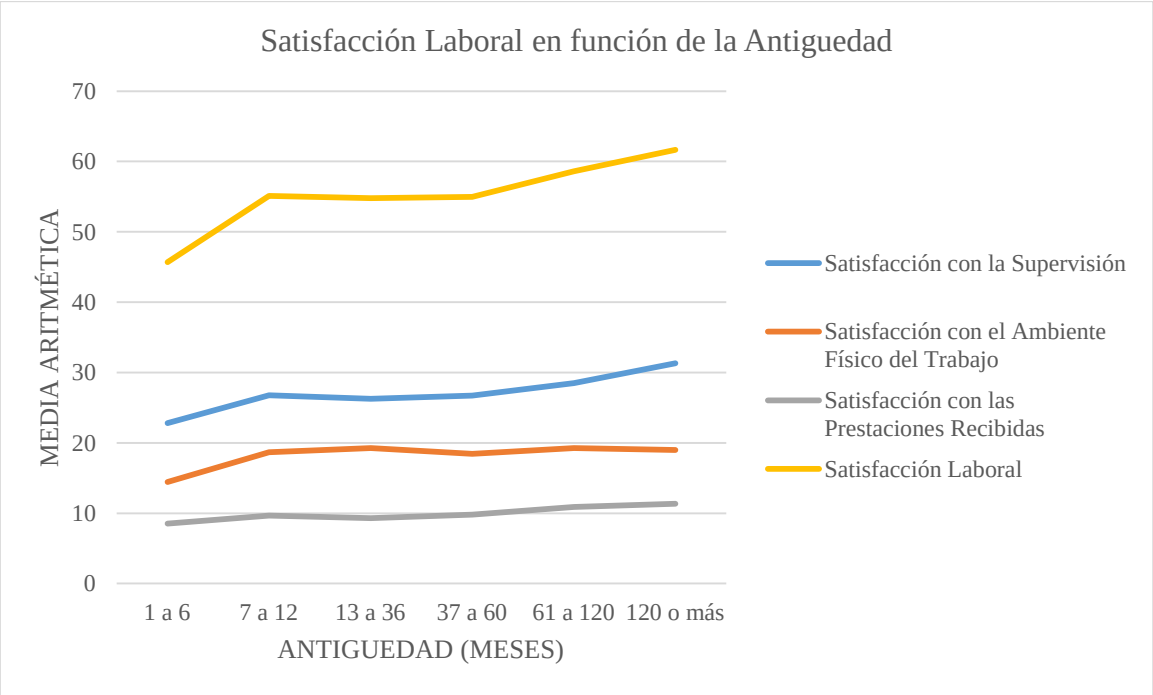
Para la Satisfacción con el Ambiente Físico de Trabajo se encontró una diferencia del 33,4% entre el valor más pequeño y el más alto y es por ello que en la Tabla Nº28 se observa que para el resultado más bajo ocurrió un descenso de categoría respecto al promedio; mostrando así que los trabajadores con menos tiempo dentro de la organización presentan niveles de Satisfacción con el Ambiente Físico más bajos que el promedio.

En cuanto a la Satisfacción con las Prestaciones Recibidas se observó que a mayor antigüedad mayores niveles de satisfacción. Lo anterior se pudo concluir observando que la media más pequeña la obtuvo el grupo de menor antigüedad y la media más alta fue para el grupo de mayor antigüedad. Es por ello que también se observa que los grupos de menor antigüedad presentaron niveles de satisfacción medios, que son una categoría inferior a la del promedio.

Por último, se estudiaron los resultados para la variable Satisfacción Laboral. Lo primero que llama la atención es que no sólo es que el grupo de menor antigüedad obtuvo la media más baja, sino que es un 38,3% más bajo que el valor más alto, lo cual indica que hay una diferencia significativa en los niveles de Satisfacción para este grupo demográfico. Dicha diferencia fue la responsable que en la Tabla Nº28 el único grupo que cambió su categoría, respecto al promedio global, haya sido el grupo de 1-6 meses. El resultado anterior indica que los trabajadores con menor tiempo dentro de la organización presentan estados emocionales menos placenteros respecto a sus experiencias laborales que aquellos que tienen más tiempo dentro de la empresa.

Con miras a confirmar o establecer nuevas tendencias, se realizó el gráfico mostrado en la Fig.Nº4 a partir de los datos plasmados en la Tabla Nº27.

Figura N° 4 Medias aritméticas obtenidas para la Satisfacción Laboral y sus dimensiones de acuerdo con la antigüedad de los trabajadores dentro de la organización estudiada.



Fuente: Elaboración Propia

Comenzando por la Satisfacción con la Supervisión los datos permiten afirmar que a medida que los trabajadores tienen más tiempo dentro de la organización su percepción de la forma en la que sus supervisores lo evalúan es más positiva.

En referencia con la Satisfacción con el Ambiente Físico de Trabajo, se observa como luego de los 7 meses los niveles de satisfacción son altos y llegan a un límite superior. Recordando que el máximo valor a alcanzar en esta categoría es 24, se puede concluir que luego de cierto tiempo de antigüedad dentro de la empresa, en este caso luego de 6 meses, la muestra no demostró volverse más satisfecha con su entorno físico de trabajo. Esto puede ser atribuido a que el espacio físico laboral suele ser el mismo con el tiempo.

Para la Satisfacción con las Prestaciones Recibidas se observan valores más o menos constantes que tienden a incrementar ligeramente con la antigüedad, lo cual comprueba la relación ya establecida: A medida que los trabajadores de la muestra invierten más tiempo en pertenecer a la organización, estos desarrollan un nivel de satisfacción ligeramente superior en cómo la empresa cumple con los convenios preestablecidos.

Por último, para la Satisfacción Laboral como variable se observó un incremente marcado de los niveles de satisfacción a medida que los trabajadores permanecen más tiempo dentro de la organización. A pesar de periodos donde los niveles de satisfacción parecen ser constantes, la tendencia es hacia arriba. Lo anterior comprueba la relación ya establecida: A medida que los trabajadores presentan mayor tiempo dentro de la empresa, su percepción de su trabajo es mucho más positiva.

Hasta ahora se ha estudiado la relación entre Satisfacción Laboral y tres de las cuatro variables demográficas, falta la última que sería el Nivel Educativo. En la Tabla Nº29 se muestran los resultados para la Satisfacción Laboral y sus dimensiones considerando el Nivel Educativo de los trabajadores. En ella se resaltaron los resultados numéricos más altos dentro de una dimensión en azul y lo más bajos en rojo. Luego en la Tabla Nº30 se ubican los resultados de la Satisfacción Laboral considerando el Nivel Educativo en las categorías de: Alto, medio, bajo de acuerdo a las puntuaciones tabuladas en la Tabla Nº21.

Tabla Nº 29 Estadística descriptiva de la Satisfacción Laboral y sus dimensiones en función del Nivel Educativo de los encuestados

		Satisfacción con la Supervisión	Satisfacción con el Ambiente Físico del Trabajo	Satisfacción con las Prestaciones Recibidas	Satisfacción Laboral
Bachiller	n = 58	-	-	-	-
	Media	**25.40**	**17.71**	**9.47**	**52.57**
	Coeficiente Variación (%)	31.96	29.18	29.56	28.24
Técnico Superior	n = 27	-	-	-	-
	Media	27.33	18.67	**9.96**	55.96
	Coeficiente Variación (%)	25.99	25.56	27.07	23.70
Universitario	n = 13	-	-	-	-
	Media	**29.38**	**19.85**	9.54	**58.77**
	Coeficiente Variación (%)	22.21	20.76	33.31	21.49

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nº 30 Asignación de la Satisfacción Laboral y sus dimensiones en la escala mostrada en la Tabla Nº21 en función del Nivel Educativo de los encuestados

Variable/dimensión	Satisfacción con la Supervisión	Satisfacción con el Ambiente Físico del Trabajo	Satisfacción con las Prestaciones Recibidas	Satisfacción Laboral
Bachiller	Medio (=)	Alto (=)	Medio (↓)	Medio (=)
Técnico Superior	Alto (↑)	Alto (=)	Alto (=)	Alto (↑)
Universitario	Alto (↑)	Alto (=)	Alto (=)	Alto (↑)

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla Nº29 se observa como la mayor cantidad de medias con el menor puntaje fueron obtenidos por los trabajadores de la muestra con grado de Bachiller. A pesar que estos puntajes fueron inferiores al de los otros trabajadores, en la Tabla Nº30 se observó un sólo cambio de categoría respecto al promedio global. Aunque los puntajes obtenidos por los bachilleres hayan conducido a un sólo cambio de categoría, se puede concluir que estos trabajadores presentaron una tendencia a tener niveles inferiores de Satisfacción Laboral en todas sus dimensiones en comparación a sus compañeros con niveles educativos más altos.

La categoría que obtuvo la mayor cantidad de medias con el mayor puntaje fueron los trabajadores con títulos universitarios. Estos puntajes permitieron que en la Tabla Nº30 se observara un nivel de satisfacción alto en todas las dimensiones y en la variable en sí. Estos resultados indican que los trabajadores de la muestra que culminaron sus estudios universitarios tienen niveles de Satisfacción Laboral altos en todos los niveles.

El hecho que los trabajadores bachilleres hayan obtenido los niveles de satisfacción más bajos y los universitarios los más altos, puede estar asociado a las tareas que estas personas desarrollan dentro de la empresa. De acuerdo con el Nivel Educativo las tareas de los trabajadores dentro de la organización son diferentes, usualmente a mayor Nivel Educativo las tareas requieren un menor nivel de exigencia física y se adquieren ciertas comodidades.

Estudiando los resultados para cada dimensión se observó que para la Satisfacción con la Supervisión los puntajes obtenidos por trabajadores TSU y universitarios permitieron que estos se ubicaran en una categoría por encima del promedio, en una categoría de alta satisfacción, mientras que los bachilleres se quedaron en un nivel de satisfacción media. Este resultado indica que los trabajadores con grado de TSU y universitarios presentaron una tendencia a sentirse más a gusto con la forma en la que sus supervisores evalúan su desempeño en comparación con los trabajadores bachilleres.

Respecto a la Satisfacción con el Ambiente Físico, a pesar de las diferencias numérica entre los resultados observados en la Tabla Nº29, todos los trabajadores independientemente de su Nivel Educativo presentaron niveles de alta satisfacción en esta dimensión. Este resultado demuestra que la Satisfacción con el Ambiente Físico de Trabajo es independiente del Nivel Educativo.

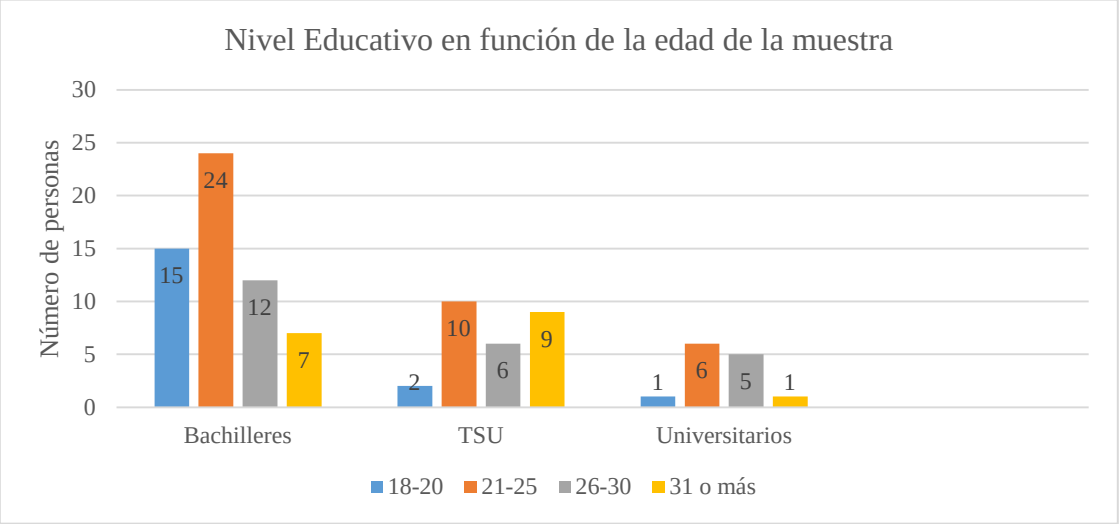
En cuanto a la Satisfacción con las Prestaciones Recibidas a pesar que las diferencias de las medias aritméticas hayan sido pequeñas, para los trabajadores con grado de bachiller se observó un grado de satisfacción medio, el cual es inferior al del promedio global y diferente al de los otros trabajadores con Niveles Educativos más altos. Este resultado indica que los trabajadores bachilleres se sienten menos satisfechos, en comparación, con la forma en como la organización cumple con los compromisos acordados hacia sus trabajadores

Por último, para la Satisfacción Laboral como variable se observó que los trabajadores con grado de TSU y universitario presentaron niveles de Satisfacción más altos que los del promedio global. Lo anterior indica que los trabajadores de la muestra con grado de TSU y universitario presentan un concepto más positivo de su trabajo que sus compañeros bachilleres.

La única dimensión que se mostró independiente del Nivel Educativo fue Satisfacción con el Ambiente Físico de Trabajo, mientras que todas las demás mostraron dependencia. Además, se logró observar que en los trabajadores de la muestra a mayor Nivel Educativo se observaron mayores niveles de satisfacción.

Relacionando los resultados de Nivel Educativo con los obtenidos por la edad se puede pensar que existe una relación ya que los trabajadores más jóvenes fueron quienes presentaron los niveles de satisfacción más bajo, al igual que los bachilleres. Es lógico pensar que la mayoría de los trabajadores bachilleres son personas jóvenes y para distinguir si los bajos niveles de satisfacción se deben al nivel de estudio o la edad. Para ello en la Fig.Nº5 se muestra un histograma donde se muestra cómo se divide la muestra de acuerdo a su edad dentro de los tres grupos de nivel educativo.

Figura N° 5 Distribución de trabajadores muéstrales de acuerdo al nivel educativo y edad.



Fuente: Elaboración Propia

En la Fig. Nº5 se observa como dentro de la población de bachilleres el grupo etario predominante es el de 21-25 años, que es el grupo que mostró los niveles más bajos de Satisfacción Laboral según la Tabla Nº25. Pero es importante resaltar que los trabajadores de 21-25 años, a pesar de ser lo más abundantes, sólo representan el 41,4% de los bachilleres.

Aunque el nivel de Satisfacción de las personas pertenecientes al grupo de 21 a 25 años influye en el resultado promedio de Satisfacción Laboral de los bachilleres, su contribución es menor al 50%. Por lo que se puede concluir que la tendencia observada de bajos niveles de Satisfacción para los bachilleres se atribuye al nivel educativo y no a la edad de las personas que conforman dicho grupo.

1.6. Variable Compromiso Organizacional y sus Dimensiones.

En la Tabla Nº31 se muestran los resultados obtenidos con el instrumento de medición para el Compromiso Organizacional y sus dimensiones. Además, en la Tabla Nº32 se muestra la escala utilizada para la calificación cualitativa.

Tabla Nº 31 Estadística Descriptiva de la Variable Compromiso Organizacional y sus Dimensiones

	Compromiso Afectivo	Compromiso de Continuidad	Compromiso Normativo	Compromiso Organizacional
n	98	98	98	98
Media	21,97	22,73	24,80	69,50
Mediana	21,50	24,00	24,00	70,00
Moda	21,00	21,00	24,00	63,00[1]
Desviación Estándar	4,60	6,20	4,92	12,24
Coeficiente de variación (%)	20,96	27,26	19,82	17,62

Fuente: Elaboración Propia

[1] Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Tabla Nº 32 Escala de Interpretación para el Compromiso Organizacional y sus Dimensiones.

DIMENSIONES	BAJO	MEDIO	ALTO
COMPROMISO AFECTIVO	6,00 – 17,49	17,50 – 29,49	29,50 – 42,00
COMPROMISO DE CONTINUIDAD	6,00 – 17,49	17,50 – 29,49	29,50 – 42,00
COMPROMISO NORMATIVO	6,00 – 17,49	17,50 – 29,49	29,50 – 42,00
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	18,00 – 51,49	51,50 – 87,49	87,50 – 126,00

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nº 33 Asignación del Compromiso Organizacional y sus dimensiones en la escala mostrada en la Tabla Nº10.

Variable/dimensión	Compromiso Afectivo	Compromiso de Continuidad	Compromiso Normativo	Compromiso Organizacional
Status	Medio (21,97)	Medio (22,73)	Medio (24,80)	Medio (69,50)

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla Nº33 se presentan las asignaciones de la escala (alto, medio, bajo) para la variable Compromiso Organizacional y cada una de sus dimensiones. De igual forma, se observa como el Compromiso Organizacional de éste grupo de trabajadores es media con 69,50 puntos. Un resultado de este tipo indica que los trabajadores participan y se identifican con la organización en la que trabajan con una intensidad media. Lo anterior permite afirmar que el Compromiso Organizacional de los encuestados es medio en cuanto a su estado psicológico que caracteriza la relación con la organización, lo cual puede repercutir en la decisión a futuro para permanecer en ella o dejarla.

De los resultados estadísticos más interesantes mostrados en la Tabla Nº31 es que los valores de la media aritmética y la mediana se encuentran, lo que indica que los extremos no

alteraron el promedio. Otro aspecto interesante es que los datos recopilados para el Compromiso Organizacional son homogéneos en la muestra estudiada, lo cual se evidencia con un coeficiente de variación menor a 20%. Esto permite que, a la hora de tomar acciones para mejorar los niveles de Compromiso Organizacional, sea mucho más sencillo ya que el conjunto de trabajadores se encuentra en el mismo estado inicial y no hay que realizar excepciones por casos particulares.

Analizando las dimensiones del Compromiso Organizacional se puede observar en la Tabla Nº31 que el Compromiso Afectivo es medio. Un Compromiso Organizacional medio significa que la empatía que sienten los trabajadores de la muestra hacia la organización es media, es decir que los trabajadores no sienten una adhesión emocional muy intensa hacia su trabajo. Esto puede repercutir en la voluntad de realizar un esfuerzo importante por la organización, al igual que afecta el deseo de querer seguir permaneciendo.

Sobre el Compromiso de Continuidad, este se encontró en la categoría medio. Un compromiso dentro de esta categoría describe que los trabajadores reconocen el tiempo invertido dentro de la organización, pero de encontrar una mejor oportunidad son capaces de dejar su trabajo actual.

Por último, se encuentra el Compromiso Normativo que también se ubicó en la categoría medio. Un Compromiso Normativo medio significa que existe una lealtad que brindan los trabajadores encuestados a permanecer fieles a su empleador, aun así, esta lealtad no es un muy fuerte y puede traducirse en una movilidad laboral de darse la oportunidad.

1.7. Compromiso Organizacional y Variables Demográficas

Ya se estudiaron dos de las tres variables a relacionar con las variables demográficas, la última por estudiar es el Compromiso Organizacional. En esta sección se estudió la relación entre el Compromiso Organizacional con las variables demográficas: sexo, edad, antigüedad y nivel educativo.

En la Tabla Nº34 se presentan los resultados de las medias aritméticas y los coeficientes de variación para la variable Compromiso Organizacional y sus tres dimensiones, esto en función del sexo de los encuestados. Luego en la Tabla Nº35 se ubican los resultados del Compromiso Organizacional considerando el sexo en las categorías de: Alto, medio, bajo de acuerdo a las puntuaciones tabuladas en la Tabla Nº32.

Tabla Nº 34 Estadística descriptiva del Compromiso Organizacional y sus dimensiones en función del sexo de los encuestados.

		Compromiso Afectivo	Compromiso de Continuidad	Compromiso Normativo	Compromiso Organizacional
Femenino	n = 57	-	-	-	-
	Media	**21.44**	**23.19**	**24.86**	**69.49**
	Coeficiente de Variación (%)	20.12	24.74	19.48	17.61
Masculino	n= 41	-	-	-	-
	Media	**22.71**	**22.10**	**24.71**	**69.51**
	Coeficiente de Variación (%)	21.76	30.80	20.54	17.84

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nº 35 Asignación del Compromiso Organizacional y sus dimensiones en la escala mostrada en la Tabla Nº32 en función del sexo de los encuestados.

Variable/dimensión	Compromiso Afectivo	Compromiso de Continuidad	Compromiso Normativo	Compromiso Organizacional
Femenino	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)
Masculino	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)

Fuente: Elaboración Propia

A pesar que en la Tabla Nº34 se observan valores de medias distintos, las diferencias porcentuales son despreciables. Diferencias tan insignificantes son las responsables de no observarse cambios de categoría en la Tabla Nº35. Debido a la ausencia de cambios de categoría en función del sexo se concluye que el Compromiso Organizacional y sus dimensiones son independientes del sexo en la muestra estudiada.

Que el Compromiso Organizacional sea independiente del sexo significa que la relación emocional y el sentimiento de obligación hacia la organización no se ven

influenciados por el sexo de los trabajadores. Es decir que no existen tendencias por lo que ambos sexos se comprometen de la misma forma, en este caso con un compromiso medio.

En la Tabla Nº34 se observa que la mayoría de los resultados presentan valores de coeficiente de variación alrededor del 20% indicando el carácter homogéneo de los resultados.

A continuación, se presentan los análisis realizados para la segunda variable demográfica como es la edad. En la Tabla Nº36 se muestran los resultados para el Compromiso Organizacional y sus dimensiones considerando la edad de los encuestados. En ella se resaltaron los resultados numéricos más altos dentro de una dimensión en azul y en rojo los más bajos. Luego en la Tabla Nº37 se muestra la asignación del Compromiso Organizacional considerando la edad en las categorías de: Alto, medio, bajo de acuerdo a las puntuaciones tabuladas en la Tabla Nº32.

Tabla Nº 36 Estadística descriptiva del Compromiso Organizacional y sus dimensiones en función de la edad de los encuestados.

		Compromiso Afectivo	Compromiso de Continuidad	Compromiso Normativo	Compromiso Organizacional
18-20 años	n = 18	-	-	-	-
	Media	21.89	**23.17**	24.11	69.17
	Coeficiente de Variación (%)	25.21	22.66	24.01	19.92
21-25 años	n = 40	-	-	-	-
	Media	22.03	**22.28**	25.43	69.73
	Coeficiente de Variación (%)	17.70	28.42	20.24	15.33
26-30 años	n = 23	-	-	-	-
	Media	**22.83**	22.91	**25.52**	**71.26**
	Coeficiente de Variación (%)	23.24	26.61	18.33	19.21
31-38 años	n = 17	-	-	-	-
	Media	**20.76**	23.12	**23.06**	**66.94**
	Coeficiente de Variación (%)	20.33	31.70	14.18	18.83

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nº 37 Asignación del Compromiso Organizacional y sus dimensiones en la escala mostrada en la Tabla Nº32 en función de la edad de los encuestados.

Variable/dimensión	Compromiso Afectivo	Compromiso de Continuidad	Compromiso Normativo	Compromiso Organizacional
18-20 años	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)
21-25 años	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)
26-30 años	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)
31-38 años	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)

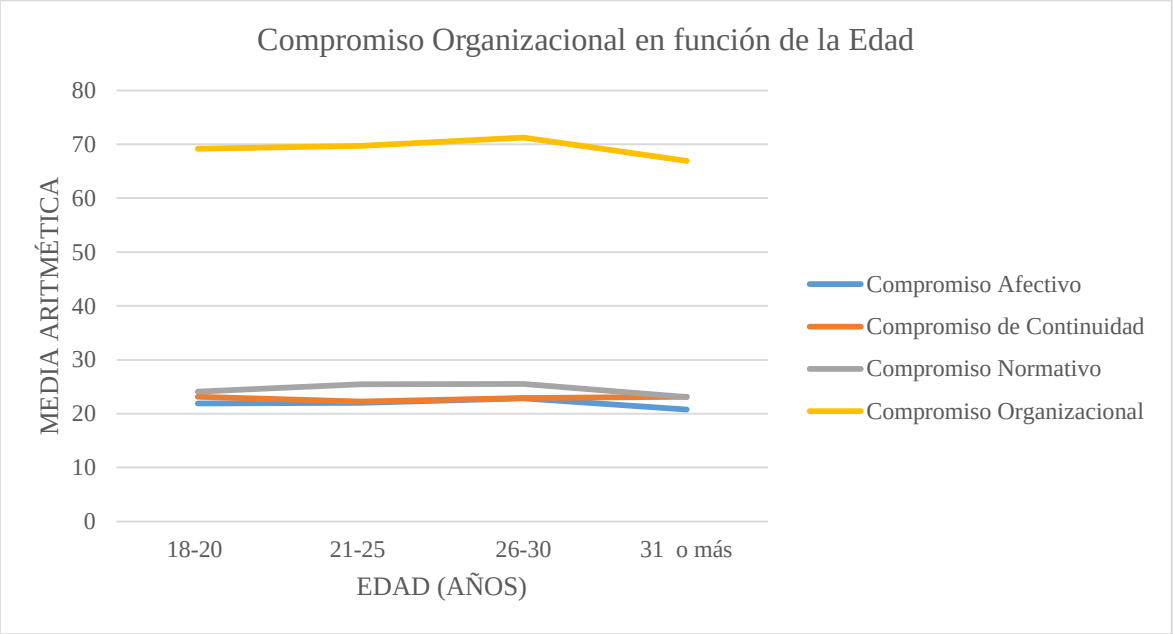
Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla Nº36 se observan muy pocas variaciones de las medias dentro de una misma dimensión para cada una de las categorías de edad. Las diferencias entre la media más grande y la más pequeño para el Compromiso Afectivo, de Continuidad, Normativo y Organizacional fueron de 9,1%; 3,9%; 9,6% y 6,1% respectivamente. Las diferencias porcentuales se obtuvieron al restar el valor más alto con el más bajo dentro de una misma dimensión y dicha resta se dividió entre el valor más bajo obtenido dentro de la misma dimensión.

Las diferencias tan pequeñas entre las medias es la razón por la cual en la Tabla Nº37 no se observó ningún cambio de categoría respecto al obtenido por el promedio global. Este resultado indica que no existe una variación significativa en los niveles de Compromiso en función de la edad de los trabajadores.

Para estudiar la invariancia de los resultados mostrados en la Tabla Nº35, se plasmaron estos resultados en la gráfica mostrada en la Fig.Nº6, la cual se muestra a continuación.

Figura N° 6 Medias aritméticas obtenidas para el Compromiso Organizacional y sus dimensiones de acuerdo con la edad de los trabajadores.



Fuente: Elaboración Propia

En la Fig.Nº6, se puede apreciar como las medias aritméticas de las tres dimensiones del Compromiso Organizacional permanecen más o menos constantes en todo el tango de edades estudiadas. Este resultado demuestra que las dimensiones del Compromiso Organizacional son independientes de la edad de los trabajadores. Es decir que el grado de apego emocional, de necesidad de seguir perteneciendo a la organización y la lealtad al empleador no presenta variaciones con respecto a la edad de este grupo de trabajadores Millennials estudiados.

Por último, para el Compromiso Organizacional como variable se observaron valores constantes en los primeros tres grupos para luego observar una disminución en el nivel de Compromiso. A pesar que esta disminución no fue lo suficiente para producir un cambio de categoría de Medio a Bajo, sugiere que existe una tendencia que para los trabajadores 31-38 años exista una leve disminución del nivel de Compromiso.

La siguiente variable demográfica a estudiar es la Antigüedad. En la Tabla N°38 se muestran los resultados para el Compromiso Organizacional y sus dimensiones considerando la antigüedad de los trabajadores. En ella se resaltaron los resultados numéricos más altos dentro de una dimensión en azul y lo más bajos en rojo. Luego se presenta la Tabla Nº39, donde se ubican los resultados de Compromiso Organizacional considerando la antigüedad en las categorías de: Alto, medio, bajo de acuerdo a las puntuaciones tabuladas en la Tabla Nº32.

Tabla Nº 38 Estadística descriptiva del Compromiso Organizacional y sus dimensiones en función de la antigüedad de los encuestados

		Compromiso Afectivo	Compromiso de Continuidad	Compromiso Normativo	Compromiso Organizacional
1-6 meses	n = 14	-	-	-	-
	Media	22.00	24.57	24.71	71.29
	Coeficiente de Variación (%)	24.19	16.49	25.27	16.76
7-12 meses	n = 22	-	-	-	-
	Media	**22.45**	23.59	**26.09**	**72.14**
	Coeficiente de Variación (%)	20.97	22.94	19.47	17.38
13-36 meses	n = 28	-	-	-	-
	Media	21.89	**20.07**	24.46	**66.43**
	Coeficiente de Variación (%)	21.69	37.06	22.74	20.07
37-60 meses	n = 20	-	-	-	-
	Media	21.80	23.30	**23.90**	69.00
	Coeficiente de Variación (%)	21.65	29.44	17.33	18.43
61-120 meses	n = 8	-	-	-	-
	Media	**21.38**	23.63	24.88	69.88
	Coeficiente de Variación (%)	17.84	17.07	8.97	10.36
121 meses O más	n = 6	-	-	-	-
	Media	21.83	**24.67**	24.67	71.17
	Coeficiente de Variación (%)	18.42	22.74	11.93	16.08

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nº 39 Asignación del Compromiso Organizacional y sus dimensiones en la escala mostrada en la Tabla Nº32 en función de la antigüedad de los encuestados.

Variable/dimensión	Compromiso Afectivo	Compromiso de Continuidad	Compromiso Normativo	Compromiso Organizacional
1-6 meses	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)
7-12 meses	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)
13-36 meses	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)
37-60 meses	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)
61-120 meses	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)
121 meses o más	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)

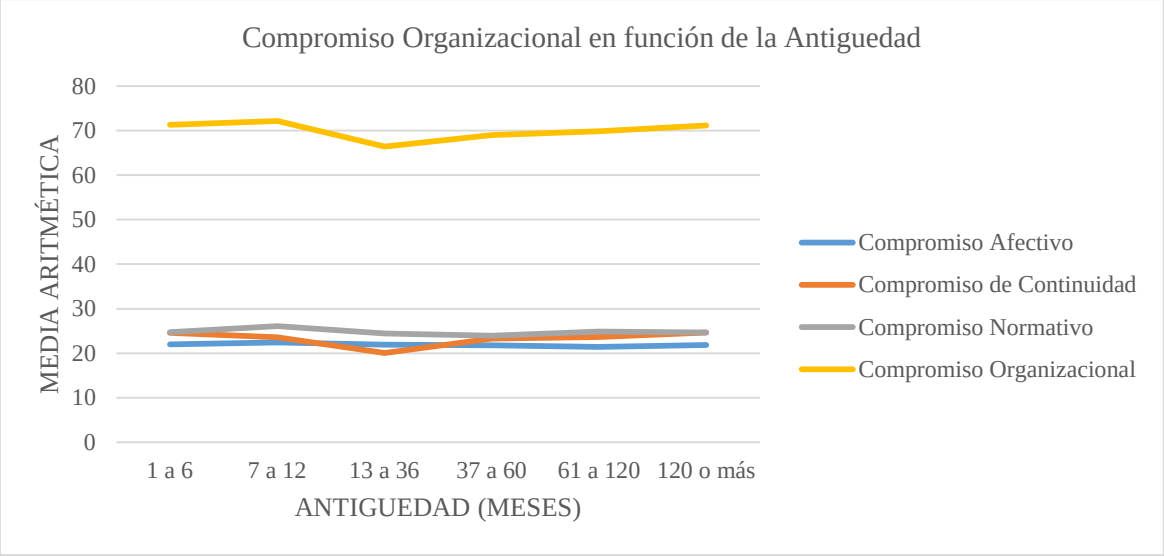
Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla Nº38 se observan diferentes valores de media dentro de una misma dimensión, pero la diferencia entre estos valores es pequeña. Las diferencias entre el valor más grande con el más pequeño para el Compromiso Afectivo, de Continuidad, Normativo y Organizacional fueron de 4,8%; 18,6%; 8,4% y 7,9% respectivamente. Los porcentajes se obtuvieron de la misma forma anteriormente descrita.

Las variaciones tan pequeñas de medias aritméticas ocasionaron que en la Tabla Nº39 no se observaran cambios de categoría respecto a la obtenida por la media global. Dada la invariancia de categorías se establece que el Compromiso Organizacional no varía de acuerdo a la antigüedad que tengan los trabajadores dentro de la organización.

Con el fin de visualizar mejor los resultados en la Tabla Nº38 se muestra a continuación la Fig.Nº7 una gráfica de las medias en función de la antigüedad.

Figura N° 7 Medias aritméticas obtenidas para el Compromiso Organizacional y sus dimensiones de acuerdo con la antigüedad de los trabajadores dentro de la organización estudiada.



En la Fig.Nº7 se observa un comportamiento constante del Compromiso en función de la antigüedad. Con el resultado anterior se demuestra que, para los trabajadores de la muestra, no se cumple que, a mayor tiempo dentro de la Organización, se desarrolle una relación emocional mucho más positiva que aquellos con poco tiempo dentro de la misma.

La última variable demográfica a relacionar con el Compromiso Organizacional es el Nivel Educativo. En la Tabla Nº40 se muestran los resultados para el Compromiso Organizacional y sus dimensiones considerando el Nivel Educativo de los trabajadores. Luego se presenta la Tabla Nº41, donde se ubican los resultados de Compromiso Organizacional considerando el Nivel Educativo en las categorías de: Alto, medio, bajo de acuerdo a las puntuaciones tabuladas en la Tabla Nº32.

Tabla Nº 40 Estadística descriptiva del Compromiso Organizacional y sus dimensiones en función del Nivel Educativo de los encuestados

.

		Compromiso Afectivo	Compromiso de Continuidad	Compromiso Normativo	Compromiso Organizacional
Bachiller	n = 58	-	-	-	-
	Media	**22.50**	**23.59**	**24.72**	**70.81**
	Coeficiente Variación (%)	21.60	23.04	20.07	16.56
Técnico Superior	n = 27	-	-	-	-
	Media	21.74	22.48	24.89	69.11
	Coeficiente Variación (%)	18.86	27.21	19.15	17.18
Universitario	n = 13	-	-	-	-
	Media	**20.08**	**19.46**	**24.92**	**64.46**
	Coeficiente Variación (%)	20.78	44.14	21.64	22.86

Fuente: Elaboración Propia

Tabla Nº 41 Asignación del Compromiso Organizacional y sus dimensiones en la escala mostrada en la Tabla Nº32 en función del Nivel Educativo de los encuestados.

Variable/dimensión	Compromiso Afectivo	Compromiso de Continuidad	Compromiso Normativo	Compromiso Organizacional
Bachiller	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)
Técnico Superior	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)
Universitario	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)	Medio (=)

Fuente: Elaboración Propia

Como se ha observado para todos los análisis del Compromiso Organizacional las medias mostradas en la Tabla Nº40 presentan poca variación una respecto a la otra. Dicha invarianza evitó que ocurrieran cambios de categoría respecto a la obtenida por la media global. En la Tabla Nº41 se observa como para todas las dimensiones del Compromiso Organizacional el nivel es medio.

Este resultado demuestra que los sentimientos de obligación que sienten los trabajadores hacia sus trabajos no dependen del Nivel Educativo que estos tengan. De hecho,

tampoco depende ni del sexo, ni de la edad, ni de la antigüedad que tengan dentro de la organización.

Un aspecto interesante de todos los resultados del Compromiso Organizacional es que se obtuvieron los resultados más homogéneos para esta variable que para las otras. Al comparar los valores de coeficiente de variación de las tablas que involucran al Compromiso Organizacional (Tablas 38, 40 y 42) con las del Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral (Tablas 20, 22, 24. 26, 28, 30, 32 y 34) se observan que para el Compromiso la mayoría de valores de coeficiente de variación se encuentran alrededor del 20%, muy pocos valores superan el 30%; a diferencia del Síndrome de Burnout donde se observan valores de incluso 83.72%.

Que el Compromiso Organizacional presente valores de coeficiente de variación tan homogéneos significa que las medias son representativas del conjunto y que no existen valores extremos que alteren en gran medida la media aritmética. Es decir, que todos los trabajadores dentro de esa categoría se comportan como lo describe su media.

Al estar todos los trabajadores descritos por la conducta de Compromiso medio significa que no hay experiencias personales que influyan en el resultado, sino el ambiente laboral es el determinante. De tomarse medidas para aumentar el Compromiso Laboral se podrían obtener resultados en el corto plazo ya que el colectivo se encuentra en la misma categoría y es más sencillo tomar medidas que engloben a todos.

1.8. Correlación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral.

Para el análisis de correlación se utilizó un nivel de significación de 0,05 de modo que una correlación será significativa cuando su significación bilateral sea menor a 0,05. En dicho caso esa correlación se encuentra sombreada en amarillo en la Tabla Nº42. Es importante señalar que el signo de la correlación de Pearson indica el tipo de relación entre variables/dimensiones. Si es >0 la relación es directa, si es <0 la relación es inversa. Otro dato que provee de información es la magnitud de la correlación de Pearson (Paz y Sparano, 2018).

Tabla Nº 42 Correlación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral

		Satisfacción con la Supervisión	Satisfacción con el Ambiente Físico del Trabajo	Satisfacción con las Prestaciones Recibidas	Satisfacción Laboral
Agotamiento Emocional	Correlación de Pearson	-,272	-,040	-,227	-,207
	Sig. (bilateral)	,007	,692	,025	,041
	n	98	98	98	98
Despersonalización	Correlación de Pearson	-,289	-,256	-,191	-,284
	Sig. (bilateral)	,004	,011	,060	,005
	n	98	98	98	98
Realización Personal	Correlación de Pearson	,002	-,041	,018	-,009
	Sig. (bilateral)	,984	,691	,858	,927
	n	98	98	98	98
Burnout	Correlación de Pearson	-,307	-,158	-,225	-,266
	Sig. (bilateral)	,002	,119	,026	,008
	n	98	98	98	98

Fuente: Elaboración Propia

La primera correspondencia de interés es entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral. En este sentido, una de las dos hipótesis planteadas en esta investigación, fue que, a mayor nivel de Síndrome de Burnout, menor la Satisfacción Laboral, es decir, que entre ambas variables se presume que hay una relación inversa. Dicha hipótesis se confirma con el resultado mostrado en la Tabla Nº42, donde se observa que la correlación de Pearson entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral es negativa (-0.266) aunque bajo. Lo anterior implica que entre ambas variables existe una correlación baja e inversa y dado el nivel de significancia (0,008) es un resultado con validez estadístico.

A nivel de dimensiones se encontraron resultados estadísticamente válidos que indican que el Agotamiento Emocional y la Despersonalización presentan una relación inversa respecto a la Satisfacción Laboral. En ambas correlaciones se observa una relación inversa y baja.

La interpretación de la correlación entre Agotamiento Emocional y la Satisfacción Laboral (-0,207) indica que los sentimientos de frustración, el estrés, la tensión y la falta de

motivación dirigen el estado emocional del individuo a estados poco placenteros hacia su experiencia laboral.

Ahora, en cuanto a la relación inversa entre Despersonalización y Satisfacción Laboral (-0,284), esta se puede interpretar que a medida que aumentan las actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo y hacia los clientes, disminuye la sensación de agrado con el trabajo que se realiza. Lo cual indica que las relaciones interpersonales afectan el sentimiento de agrado hacia el trabajo, lo cual puede evolucionar en una disminución de la eficiencia.

Sobre correlaciones entre dimensiones de la variable Síndrome de Burnout y las dimensiones de la variable Satisfacción, se encontró que los únicos resultados estadísticamente válidos para Agotamiento Emocional es que este presentó una relación inversa con la Satisfacción con la Supervisión (-0,272) y con la Satisfacción con las Prestaciones Recibidas (-0,277). Es decir que, a mayor Agotamiento Emocional, menor el sentimiento de satisfacción en las dimensiones mencionadas. Lo anterior es un resultado esperado ya que un alto Agotamiento Emocional hace aparecer sentimientos de frustración y tensión, los cuales perjudican los distintos tipos de Satisfacciones relacionadas al ámbito laboral. En ambas correlaciones se observa una relación baja entre las dimensiones, por lo cual la dependencia entre dimensiones también es baja.

En cuanto a la Despersonalización se encontró que los únicos resultados estadísticamente válidos para esta dimensión indican que existe una relación inversa con la Satisfacción con la Supervisión (-0,289) y con la Satisfacción con el Ambiente Físico (-0,256). Este resultado puede ser interpretado de la siguiente manera: A mayor Despersonalización, existe una insensibilidad mayor hacia los compañeros de trabajo, hacia el supervisor y hacia el espacio de trabajo, lo cual desemboca en menores niveles de Satisfacción. Dados los valores del coeficiente de Pearson, la relación entre la Despersonalización y la Satisfacción con la Supervisión y con el Ambiente Físico de Trabajo son bajas, es decir que la relación que se observa es la inversa, pero la dependencia es baja.

Por último, para la dimensión de Realización Personal, no se consiguieron correlaciones estadísticamente significativas con las dimensiones de la Satisfacción Laboral.

1.9. Correlación entre Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional.

En la Tabla Nº 43 se muestran las correlaciones realizadas entre Síndrome de Burnout con el Compromiso Organizacional, al igual que entre sus dimensiones. Para el análisis de correlación se utilizó un nivel de significación de 0,05 y las correlaciones por debajo de dicho valor se encuentran subrayadas. También se utilizó el módulo del valor de Correlación de Pearson para evaluar la dependencia.

Tabla Nº 43 Correlación entre Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional.

		Compromiso Afectivo	Compromiso de Continuidad	Compromiso Normativo	Compromiso Organizacional
Agotamiento Emocional	Correlación de Pearson	,059	-,162	-,021	-,096
	Sig. (bilateral)	,564	,112	,838	,034
	N	98	98	98	98
Despersonalización	Correlación de Pearson	,163	,257	,134	-,245
	Sig. (bilateral)	,109	,011	,189	,015
	N	98	98	98	98
Realización Personal	Correlación de Pearson	,000	-,019	,124	,040
	Sig. (bilateral)	1,000	,851	,226	,697
	N	98	98	98	98
Burnout	Correlación de Pearson	-,109	-,208	,112	-,191
	Sig. (bilateral)	,286	,040	,271	,041
	N	98	98	98	98

Fuente: Elaboración Propia

La primera correlación de interés para la investigación es la que se obtuvo entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional (-0,191). De acuerdo con la información en la tabla Nº.45 el resultado para la correlación entre ambas variables es estadísticamente válido (Significancia < 0,05), por lo que conduce a conclusiones válidas. Respecto al valor obtenido para la correlación de Pearson, este valor fue negativo y muy bajo. Un valor negativo para la correlación de Pearson indica una relación inversa entre ambas variables, es decir que, a mayor nivel de Síndrome de Burnout, menor el Compromiso Organizacional y el inverso también es cierto. El valor muy bajo indica que a pesar que existe

una dependencia, esta es muy baja. Con este resultado, la primera hipótesis planteada se logró aceptar como verdadera, aunque hay factores que se no estudiaron o consideraron y que pueden estar impactando ésta relación.

Otro resultado interesante sobre el Compromiso Organizacional es su correlación con el Agotamiento Emocional (-0,096), el cual además de ser estadísticamente válido, muestra una relación inversa entre ambos con una dependencia muy baja, casi cero. Lo anterior se podría interpretar como que, a mayor Agotamiento Emocional, menor es el Compromiso Organizacional. Pero debido al valor tan bajo de la Correlación de Pearson se pudo concluir que no necesariamente al disminuir el Agotamiento Emocional, va a aumentar el Compromiso Organizacional.

De la Tabla Nº43 se logró establecer una relación estadísticamente válida entre el Compromiso Organizacional y la Despersonalización (-0,245). Mostrando una relación inversa baja, que se puede interpretar como: A menor Despersonalización, mayor Compromiso Organizacional. Lo cual pone en manifiesto que las relaciones interpersonales de los trabajados entre sí mismos y el trato trabajador-cliente influye en las actitudes, comportamientos y acciones de los trabajadores hacia sus trabajos.

CAPÍTULO VI
DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. Síndrome de Burnout.

Los trabajadores de la muestra de Millennials estudiada presentaron un Síndrome de Burnout de nivel medio y cuyas funciones están vinculadas a tareas de atención al cliente; lo cual coincide con lo planteado por Forbes (2011) de que el Síndrome de Burnout aparece principalmente en profesionales que trabajan atendiendo a los usuarios.

Debido a las implicaciones negativas que tiene el Síndrome de Burnout tanto en la vida personal del trabajador Thomaé, Ayala, y Sphan, (2006), como para la organización Apiaquian (2007); es necesario tomar medidas para evitar que aumente el grado del Burnout en los trabajadores y así también lograr la disminución del mismo.

1.2. Relación entre Síndrome de Burnout y Variables Demográficas

La primera variable demográfica relacionada con el Síndrome de Burnout fue el sexo de los encuestados y para dicha variable no se encontraron diferencias significativas en las medias aritméticas entre hombres y mujeres. Es decir que el sexo de los encuestados no fue determinante en la aparición del síndrome. Lo cual es cónsono con los estudios reportados por Guevara, Henao, Herrera (2004); Ordenes, Nadia (2004) y Cuevas, Fuente, Alvianni, Ruiz, Coiduras, Gonzalez, Moujir, Rodriguez (1995) que corroboran que no existen diferencias estadísticamente significativas entre sexo y el síndrome de quemarse por el trabajo.

Sin embargo, contrario al resultado encontrado en la actual investigación, en la literatura se han encontrado estudios que indican que sí existe una diferencia significativa del Síndrome de Burnout considerando el sexo y son las mujeres quienes presentan mayor tendencia a padecerlo. Tal como lo indica los estudios que reportan estos resultados son los de Morales, Gallego, Rotger (2004) y Garnier, López, Mira, Tirado, Rodríguez (2001).

A pesar que para la variable Síndrome de Burnout no se encontró una diferencia significativa entre las medias de hombres y mujeres, para la dimensión Agotamiento Emocional se encontró que los hombres presentan un Agotamiento ligeramente menor al de las mujeres de la muestra. Este resultado va en concordancia con el obtenido por Atance (1997) en donde el grupo de mujeres presentó una puntuación mayor en la dimensión de Agotamiento Emocional.

Continuando el estudio del Burnout y el sexo de los trabajadores, los estudios de Arande (2006) sobre Realización Personal y Despersonalización coinciden con los resultados obtenidos en la presente investigación en el que no existen diferencias significativas en estas dimensiones al considerar el sexo.

La siguiente variable demográfica estudiada fue la edad. Para la relación entre Burnout y edad no se logró conseguir alguna relación o diferencia significativa entre los distintos grupos etarios dentro de la generación Millennials. Lo anterior significa que dentro de la generación Millennials, el Burnout no presenta relación con la edad de los trabajadores pertenecientes a la muestra estudiada. La independencia entre el Síndrome de Burnout y la edad también ha sido reportada en otras investigaciones como la de Guevara, *et al*, (2004) y Morales, *et al*, (2004). Aunque dicho estudio no se concentró en los Millennials.

A pesar de haber observado una independencia entre el Síndrome de Burnout y la edad de los trabajadores, existen otros estudios donde se han registrado que a menor edad se presenta un mayor riesgo de padecer Burnout, esto porque las relaciones interpersonales son más conflictivas debido a la poca experiencia en la dirección del personal. Lo anterior de acuerdo al trabajo de Cabrera, Ruiz, González, Vega, Valadez (2009).

Aunque no se haya determinado si la generación Millennials es más o menos propensa a padecer del síndrome de quemarse por el trabajo, se cree pertinente mencionar que hay estudios que reportan que los Millennials tienen una mayor probabilidad de padecer el Síndrome de Burnout, ya que estos tienden a tener expectativas muy altas de beneficios tanto

económicos como sociales que le generen reconocimiento al enfrentar el mundo del trabajo y al no conseguirlos les genera estrés (Apiquian, 2007).

La única dimensión que se encontró que varió con la edad de los trabajadores Millennials fue la del Agotamiento Emocional. Para esta dimensión se encontró que el nivel de Agotamiento más bajo fue para los trabajadores de 31-38 años. Este resultado está en concordancia con el obtenido por Moreno, Garrosa, González (2000). Estos últimos encontraron que a mayor edad se observa una disminución de los niveles de Agotamiento Emocional. Esto se puede deber al aprendizaje de estrategias y recursos de afrontamiento obtenido por los años de experiencia, el cambio de valores inherente a la edad, y las expectativas más realistas respecto a la profesión; lo cual conduce a un descenso paulatino en los niveles de Agotamiento Emocional.

En cuanto a los resultados que vinculan el Síndrome de Burnout con la antigüedad de los trabajadores, no se consiguió una diferencia estadísticamente significativa entre los distintos grupos, así como tampoco se encontró una tendencia en los resultados. Indicando que la aparición del Síndrome de Burnout en los encuestados no depende de la antigüedad que tengan trabajando para la cadena farmacéutica objeto de estudio. Lo anterior es contrario a lo reportado por los estudios de Atance (1997) y Morales, *et al*, (2004), donde sí se ha conseguido una vinculación entre el síndrome de quemarse en el trabajo y la antigüedad. Estos estudios indican que los trabajadores con menos de 24 meses dentro de la organización tienen mayores probabilidades de desarrollar el Síndrome de Burnout, dada la relación inversa entre el síndrome y la antigüedad. También existen investigaciones donde se ha probado que el Burnout es más propenso a desarrollarse en persona con mayor antigüedad, según Cabrera, C. *et al*, (2009); esto porque los trabajadores con menos de 60 meses (5 años) de antigüedad laboral son idealistas, soñadores y con frecuencia utópico, a diferencia de aquellos empleados con más de 120 meses (10 años) en el puesto y que, además, tienen el riesgo de la monotonía laboral y la pérdida de interés.

La discrepancia entre los resultados obtenidos en torno a la antigüedad y el Síndrome Burnout no son consistentes de investigación en investigación porque no todos los trabajadores se encuentran sometidos ante el mismo tipo de trabajo. Cuando el Síndrome Burnout aumenta con la antigüedad es prueba que hay un estrés acumulativo y cuando el Síndrome Burnout es propenso a aparecer en los primeros meses de trabajo se debe a que se está en presencia de un trabajo sumamente exigente y sólo con el tiempo se aprende a manejar el estrés.

La última variable demográfica estudiada para la variable Síndrome de Burnout fue el Nivel Educativo. De esta relación se encontró que no existen diferencias significativas entre los trabajadores bachilleres, con grado de técnico superior y universitario en la manifestación del síndrome. Lo cual indica que el Síndrome de Burnout, en este estudio, es independiente del Nivel Educativo. A pesar del resultado anterior, existen estudios que indican que sí existe una relación. De acuerdo con Casado, López y Castellanos, (2014), el nivel de formación sí parece influir en la respuesta ante situaciones de estrés laboral, y de acuerdo con los resultados obtenidos en su trabajo, se puede deducir que a mejor preparación (mayor nivel de estudios) hay una mejor respuesta ante el estrés laboral. Esto a pesar de que la responsabilidad y la implicación laboral sean mayores en los profesionales de mayor cualificación.

Los resultados de una investigación y otra pueden no coincidir, como ya se observó en la discusión. Esto se debe a que los estímulos a los que se encuentran sometidos los trabajadores de los diferentes estudios, no son los mismos. Estos estímulos pueden provenir del espacio laboral o externo. De acuerdo con Moreno *et al,* (2000), suele considerarse que el apoyo social que ofrece la familia puede actuar como factor protector ante las situaciones de estrés. No obstante, diversos autores señalan que el apoyo recibido por parte del supervisor y los compañeros de trabajo podría resultar tanto o más eficaz que el apoyo aportado por otras fuentes extra laborales, habiéndose comprobado una reducción en el riesgo de experimentar el síndrome Bacharach, Bauer y Conley, (1986); Grennglass (1998); Leithwood, (1996); Litt y Turk, (1985); Turnipseed (1994).

2. Satisfacción Laboral

En el estudio de los trabajadores Millennials de la cadena farmacéutica localizada en el Distrito Capital se halló que la Satisfacción Laboral de la muestra fue Medio con tendencia a Alto. Lo anterior indica que el estado afectivo de los sujetos hacia su trabajo es positivo, pero que aun así hay cambios que se pueden hacer para que su experiencia laboral sea mucho más placentera.

Debido a que el nivel de Satisfacción Laboral es medio con tendencia a alto, se puede asegurar que la organización posee buenas prácticas en cuanto a mantener a sus empleados complacidos con su trabajo. En parte, esa percepción de agradado puede ser explicada por el modelo de Laguna y Mendoza (1994), en el que señalan que los modelos de satisfacción enfatizan en que los individuos están satisfechos con su trabajo hasta el grado en que les permita obtener lo que desean, y su desempeño será eficiente cuando los conduzca a la satisfacción de sus necesidades. En conclusión, la cadena farmacéutica provee de beneficios que permiten a sus trabajadores satisfacer sus necesidades.

Habiendo estudiado los resultados generales de Satisfacción Laboral resulta pertinente estudiar los resultados de este variable considerando las variables demográficas.

2.1 Relación entre Satisfacción Laboral y Variables Demográficas

Con el propósito de comprender mejor la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la muestra estudiada, se estudiaron los resultados en función de las variables demográficas. La primera que fue estudiada fue el sexo.

En cuanto a la relación entre Satisfacción Laboral y sexo se encontraron diferencias significativas que indican que los hombres presentan niveles de Satisfacción Laboral mayores que el de las mujeres, al igual que presentan una mayor Satisfacción con la Supervisión. Existen estudios que han encontrado resultados que sugieren que las mujeres presentan niveles de Satisfacción Laboral menores, tales como los estudios de Alonso (2008); Rchardsen, Burke (1991) y Huhlin, Smith (1964). En el estudio de estos últimos, dada la época, las mujeres estaban sometidas a condiciones laborales menos favorecidas en comparación a los hombres. Es por ello que en Huhlin, y Smith en su trabajo encontraron niveles de Satisfacción Laboral en mujeres menores al de los hombres y esto era una consecuencia de las desventajas laborales relativas a las que estaban sometidas. Otros estudios, como el de Alonso (2008) sugieren que las mujeres presentan niveles de Satisfacción Laboral inferiores debido a la dificultad que tienen para conciliar la vida laboral y la familiar y puede ser más satisfactorio un tipo de horario más flexible para poder adecuarse a ambas facetas. De no tener un horario que les permita vivir armónicamente se manifiestan actitudes de baja Satisfacción Laboral.

Por otra parte, Huhlin y Smith (1964) sostuvieron que, dada la misma educación, el mismo trabajo y con oportunidades apropiadas para ascender laboralmente; no había razones de fuerza para la existencia de diferencias significativas en los niveles de Satisfacción Laboral y de haber diferencia podría atribuirse a la existencia de un ambiente de desventajas para las mujeres. Lo cual es contrario a los resultados encontrados en el presente estudio.

También existen investigaciones como la de Marín (1981) donde señala que, diversos estudios sobre la influencia del sexo en la Satisfacción Laboral no han aportado datos excesivamente esclarecedores de la relación entre ambas variables y con la ausencia de diferencias marcadas no se pueden hacer conclusiones.

La segunda variable relacionada con la Satisfacción Laboral fue la edad de los encuestados. Para este análisis se encontró que la Satisfacción Laboral variaba en función de la edad, dado que los trabajadores del grupo de 21 a 25 años mostraron niveles de Satisfacción

lo suficientemente altos para encontrarse en una categoría distinta al del promedio. Este resultado coincide con el obtenido por Carrillo-García, Solano, Martínez, Gómez (2013) en el que discuten que:

"Los más satisfechos son los más jóvenes y sobre todo los mayores, coincidiendo en cuestiones como satisfacción general (…). El estudio muestra al grupo de edad intermedio como el que presenta mayor nivel de satisfacción. Los resultados obtenidos de nuestro estudio nos llevan a reflexionar que, en el caso de los profesionales con menor edad, el deseo de aprender e ir adquiriendo mayor experiencia, hacen valorar positivamente aspectos que los trabajadores mayores valoran como causa de insatisfacción.".

Sólo los trabajadores de 21 a 25 años fueron quienes presentaron diferencias significativas con el resto de trabajadores, el resto presentaron niveles de Satisfacción comparables. No sólo se consiguieron cambios de categoría para la Satisfacción Laboral en función de la edad, sino que también se observaron cambios de categoría en las tres dimensiones de esta variable. A pesar de haber observado cambios de categoría al considerar la edad de los encuestados, no se observó ninguna tendencia en la medida que aumentaba la edad de los trabajadores. Los resultados anteriores no concuerdan con el de Durán, García, Parra, García, y Hernández-Sánchez (2018); en el que señalan que los niveles de Satisfacción Laboral son más bajos para los trabajadores mayores de 30 años.

En el trabajo de Mendizabal, Asua, Arregi, Torres, (1992) encontraron que los trabajadores comprendidos en la edad de 22 a 31 años presentaban un nivel de Satisfacción con la Supervisión significativamente mayor que el del resto de trabajadores. Dicho resultado, es igual al el que se encontró en este trabajo, muestra una dependencia de la edad con la Satisfacción con la Supervisión. Es importante resaltar que, en la presente investigación, el grupo con mayor Satisfacción con la Supervisión fue el grupo etario de 21 a 26 años, edades comprendidas en el resultado reportado por Mendizabal, *et al*, (1992); mostrando así coherencia entre los resultados.

La siguiente variable demográfica analizada fue la antigüedad. En este análisis se encontró que los trabajadores de mayor antigüedad (121 meses o más) fueron quienes presentaron los niveles de Satisfacción Laboral más altos, mientras que los más nuevos dentro de la organización (1 a 6 meses) presentaron los niveles más bajos. La tendencia fue clara, a medida que aumenta la antigüedad aumente la Satisfacción Laboral. Un resultado como el anterior ha sido reportado en otros trabajos, tal como es el caso del trabajo de investigación de Carrillo-García, *et al,* (2013) en el que los trabajadores con mayor antigüedad fueron quienes mostraron valoraciones más positivas respecto a la Satisfacción Laboral. Los investigadores atribuyeron este resultado a que la experiencia dentro de la organización permite la adaptabilidad al puesto de trabajo, y así mismo permite tener una visión más objetiva de matices que otros profesionales valorarían como insatisfactorios. Esto parece ser una razón bastante lógica para explicar el resultado expuesto en este trabajo.

También se han reportado estudios donde los niveles más bajos de Satisfacción Laboral están presentes en los trabajadores más antiguos. Como el caso reportado por Adaula (2012) donde atribuyó este resultado a la exposición prolongada de elevados niveles de estrés laboral. Esto permite concluir que si la Satisfacción Laboral es baja en trabajadores de alta antigüedad, se debe a altos niveles de estrés laboral; lo cual incide en la aparición del Síndrome de Burnout.

La última variable demográfica tomada en cuenta para estudiar la Satisfacción fue el Nivel Educativo. En este análisis se obtuvo que los trabajadores con título universitario presentaron los niveles de Satisfacción más altos y los trabajadores con título de bachiller presentaron los niveles más bajos de Satisfacción. Diversos estudios como, el de Nobrega (2012), establecen que los niveles de satisfacción serán menores, cuando el individuo se dedica a algo que no es su profesión, es decir, que se encuentra en el puesto por necesidad y no por deseo propio, como consecuencia su desempeño no es el mejor.

3. Compromiso Organizacional.

Con ayuda del instrumento se determinó que el nivel promedio de la variable Compromiso Organizacional es medio, al igual que el nivel de todas las dimensiones que componen esta variable. Un nivel medio de Compromiso Organizacional indica que los trabajadores participan y se identifican con la organización en la que trabajan con una intensidad media, que sienten cierto apego emocional hacia la empresa, pero este vínculo no es fuerte.

Que los trabajadores Millennials se hayan encontrado, en promedio, en un nivel medio de compromiso, se puede entender gracias a los estudios de la PwC (2011) que indican que los Millennials hacen más énfasis en sus necesidades personales que en las de la organización, aunque sus niveles de Compromiso están atados a las mejoras de su condición económica (PwC, 2011).

Campusano y De La Lastra (2006) señalan que la generación Millennials no mantienen un Compromiso Organizacional, más bien son conocidos por rotar de trabajo de forma constante. Estos resultados pueden verse reflejados en los obtenidos en el trabajo actual. En el estudio demográfico se notó que la mayoría de la muestra presenta poco tiempo dentro de la organización y, además, también se encontraron niveles medios de Compromiso. En conjunto, lo anterior indica que en efecto hay una alta movilidad laboral y podrían atribuirse a estos niveles medios de Compromiso.

En las tres dimensiones estudiadas los niveles de compromiso fueron medio. Tal resultado demuestra que el apego emocional de los trabajadores por su empleo, la valoración del tiempo invertido dentro de la organización y la lealtad a su empleador son medios. Niveles medios de compromiso en estas dimensiones sugieren que, en promedio, los trabajadores al no sentirse completamente identificados son capaces de incurrir en absentismo y rotación laboral Campusano y De La Lastra (2006).

Con la intensión de entender mejor el Compromiso Organizacional de los trabajadores muéstrales, se procedió a relacionar esta variable con las variables demográficas

3.1. Relación entre Compromiso Organizacional y Variables Demográficas

Las variables demográficas estudiadas fueron las mismas que para las dos variables anteriores: sexo, edad, antigüedad y nivel educativo. En el estudio no se encontró ningún cambio de categoría al considerar las variables demográficas, por lo tanto, se concluyó que, para la muestra estudiada, sus niveles de Compromiso Organizacional no están condicionados al sexo, a la edad del trabajador, al tiempo de servicio o al nivel educativo. En la revisión bibliográfica se halló que Loli, A. (2006) no halló diferencias en los niveles de Compromiso Organizacional entre hombres y mujeres en el personal administrativo de una universidad. En ese mismo estudio tampoco halló diferencias significativas al considerar edad, estado civil, nivel educativo, antigüedad, relación con compañeros de trabajo. Este resultado es coherente con los obtenidos para los trabajadores Millennials en la cadena farmacéutica.

La independencia del Compromiso Organizacional respecto a las variables demográficas estudiadas es atribuida al carácter individual que tiene el Compromiso. De acuerdo con Arias, Varela, Loli, Quintana (2003) el Compromiso Organizacional se fundamente es tres aspectos:

1. Características Personales: Aquí influye la autoestima del trabajador, su necesidad de logros y de poder, el manejo del estrés y la satisfacción con la vida.
2. Características del Trabajo: El sentir el trabajo como un reto, identidad con la tarea, interacción con otros, retroinformación y la percepción del trabajo que se tiene.

3. Experiencia en el trabajo: En este aspecto influye la percepción de la importancia en la organización en la que se trabaja, así como las inversiones de tiempo, esfuerzo en la empresa; expectativas de recompensas y confianza en la organización.

Al analizar los aspectos en los que se fundamente el Compromiso Organizacional, es inmediato notar lo individual y psicológico que puede ser el proceso de identificarse con la Organización. Es por ello que no se observó dependencia del Compromiso con las variables demográficas estudiadas, al estas no estar relacionados con variables que describan la personalidad del individuo.

4. Correlación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral.

Entre las variables Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral se encontró que existe una correlación baja e inversa entre ambas. Es decir, a mayor grado de Síndrome de Burnout, menor es el grado de Satisfacción Laboral. Este resultado también ha sido reportado por otras investigaciones, tal como es el caso de Figueiredo, Grau, Gil-Monte1 y García (2012). En el trabajo anterior, aseguran haber confirmado la existencia de una relación significativa, negativa y bidireccional entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral.

Además de la relación entre Burnout y Satisfacción Laboral se encontró que dos de las tres dimensiones del Burnout: Agotamiento Emocional y Despersonalización presentan una relación con la Satisfacción Laboral. Ambas dimensiones presentaron una correlación inversa y baja con la Satisfacción Laboral. El mismo resultado fue reportado por Figueiredo, *et al*, (2012) quien encontró que la Satisfacción Laboral está directamente relacionada con la experiencia de estrés de los profesionales de enfermería, lo que les permitió afirmar que los síntomas del Burnout: Agotamiento Emocional y la Despersonalización, afectan los resultados de Satisfacción Laboral. Esta correlación indica que los trabajadores al experimentar una sensación de desbordamiento emocional con relación a su trabajo y/con personas en el seno de la organización, conlleva a una disminución de su Satisfacción Laboral.

A pesar que la Satisfacción Laboral se haya podido correlacionar con dos de las tres dimensiones, no se encontró una correlación estadísticamente válida con la Realización Personal. El mismo resultado fue reportado por Figueiredo, *et al,* (2012).

Figueiredo, *et al,* (2012) explican la aparición de un ciclo entre la Satisfacción Laboral y el desarrollo de altos niveles de Despersonalización. En dicho ciclo, la Despersonalización funciona como una estrategia de afrontamiento para manejar los altos niveles de Agotamiento Emocional y la baja Realización Personal en el trabajo. El ciclo consiste en que los altos niveles de Agotamiento Emocional hacen que la Despersonalización aparezca como mecanismo para que el trabajo con los clientes sea menos desgastante y debido a las connotaciones éticas negativas que conlleva tratar de manera desconsiderada a los clientes; los trabajadores experimentan bajos niveles de Satisfacción Laboral al sentir que no están llevando a cabo sus funciones como es debido.

Por otra parte, también se encontró que existe una correlación entre dos dimensiones de la Satisfacción Laboral con el Síndrome de Burnout. Se halló una correlación inversa y baja entre la Satisfacción con la Supervisión y Satisfacción con las Prestaciones Recibidas y el Síndrome de Burnout. Esta correlación indica que, a menor satisfacción en dichas dimensiones, mayor el grado de Burnout. Este resultado es congruente con el encontrado por Jiménez Jara y Miranda (2012), quienes encontraron que niveles bajos de Agotamiento Emocional, de Despersonalización y niveles altos de Realización Personal repercuten en altos niveles de Satisfacción con la Supervisión y Satisfacción con las Prestaciones Recibidas. Es decir que estos investigadores estudiaron el Burnout desde sus dimensiones y encontraron que lo que caracteriza un bajo nivel de Burnout, se relaciona con niveles altos de Satisfacción con la Supervisión y con las Prestaciones.

Una vez correlacionado el Síndrome de Burnout con la Satisfacción Laboral, falta sólo discutir la correlación con la variable restante, el Compromiso Organizacional.

5. Correlación entre Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional.

Se encontró que existe una correlación entre el Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional en los trabajadores Millennials de la cadena farmacéutica estudiada. Dicha correlación es inversa y baja, es decir que, a mayor Síndrome de Burnout, menor el Compromiso Organizacional de los trabajadores.

La correlación que se encontró en este estudio coincide con la encontrada por Céspedes (2017), en el cual encontró que los docentes de una universidad mostraban que a menor Compromiso Organizacional se presentaba un mayor síndrome de quemarse por el trabajo. El resultado también coincide con el hallado por Mercado y Gil-Monte (2010), quienes analizaron si el Compromiso Organizacional puede o no influenciar en la relación entre conflictos interpersonales y el Síndrome Burnout en profesionales de las áreas de educación y salud de México. Sus hallazgos indican que el efecto del Compromiso Organizacional resultó negativo y significativo en los niveles del síndrome de quemarse por el trabajo, es decir que al incrementarse el Compromiso Organizacional se genera una disminución en los niveles del Burnout. Ambos autores sustentan dicho resultado sobre la base que el Compromiso Organizacional es una variable que protege a los empleados de las consecuencias negativas que producen el estrés, orientándolos a encontrar el significado de su trabajo y, por ende, la satisfacción en el mismo.

Sin embargo, existen investigaciones que contradicen la relación inversa entre Burnout y Compromiso Organizacional, como es el caso de del estudio de Ruiz, Pando, Aranda y Almeida (2014), quienes obtuvieron una relación positiva entre las dos variables en un grupo de docentes de México. Esto basado en que, a pesar de que la muestra de profesores estudiada presentó altos niveles de estrés debido a los constantes cambios de esta profesión, contaron con altos niveles de Compromiso Organizacional.

Uno de los aspectos más importantes que hay de la relación entre el Compromiso Organizacional y el síndrome de quemarse por el trabajo, es el que menciona Gil-Monte (2005), quien explica que altos niveles de Burnout favorecen el absentismo al centro de trabajo, ausencias que generaran pérdidas económicas sustanciales a la organización. Es decir, como consecuencia del Síndrome de Burnout, el colaborador carecerá de la fortaleza necesaria para participar de manera activa en la organización, y además impacta de manera negativa sobre el Compromiso Organizacional, haciendo que sus niveles disminuyan.

CAPÍTULO VII
CONCLUSION

Luego de realizada la investigación en la que se estudió la relación entre Burnout, Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en Millennials de una cadena farmacéutica se encontraron hallazgos muy interesantes que permiten establecer estas importantes conclusiones:

- Se comprobó que existe una relación baja e inversa (-0,191) entre nivel de Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional de los trabajadores Millennials adscritos a un grupo de tiendas de una cadena farmacéutica en Caracas, Venezuela. Por lo que pueden existir factores que no se consideraron en la presente investigación que explique o se vinculen más con el Compromiso Organizacional y que no es el Síndrome de Burnout.

- Se comprobó que existe una relación baja e inversa (-0,266) entre nivel de Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral de los trabajadores Millennials adscritos a un grupo de tiendas de una cadena farmacéutica en Caracas, Venezuela. Por lo que pueden existir factores que no se consideraron en la presente investigación que explique o se vinculen más con la Satisfacción Laboral y que no es el Síndrome de Burnout.

- Se corroboró la hipótesis que a mayor nivel de Síndrome de Burnout menor es el Compromiso Organizacional de los trabajadores Millennials adscritos a un grupo de tiendas de una cadena farmacéutica en Caracas, Venezuela.

- También se logró aceptar la segunda hipótesis. A mayor grado del Síndrome de Burnout, el nivel de Satisfacción Laboral disminuye en trabajadores Millennials adscritos a un grupo de tiendas de una cadena farmacéutica en Caracas, Venezuela.

- En la correlación entre Síndrome Burnout y Satisfacción Laboral se encontró que dos de las tres dimensiones del Burnout presentaron una relación inversa y baja: Agotamiento Emocional (-0,207) y Despersonalización (-0,284).

- Para la correlación entre Síndrome de Burnout y Compromiso Organizacional se encontraron dos dimensiones del Compromiso Organizacional con una correlación estadísticamente válida. El Agotamiento Emocional presentó una correlación inversa y muy baja (-0,096) y la Despersonalización mostró una correlación inversa y baja (-0,245).

- Se determinó que el grado de Síndrome de Burnout en la muestra de trabajadores Millennials fue de medio. En cuanto a sus dimensiones se encontró que el Agotamiento Emocional fue medio con tendencia a bajo, la Despersonalización fue medio, al igual que la Realización Personal.

- Se encontró que existe una correlación entre dos dimensiones de la Satisfacción Laboral con el Síndrome de Burnout. Se halló una correlación inversa y baja entre la Satisfacción con la Supervisión (-0,307) y Satisfacción con las Prestaciones Recibidas (-0,225) con el Síndrome de Burnout.

- Se determinó que el grado de Compromiso Organizacional de la muestra de trabajadores Millennials fue medio, al igual que para sus tres dimensiones: Compromiso Afectivo, de Continuidad y Normativo.

- Referente a la Satisfacción Laboral, se determinó que el nivel de satisfacción de la muestra de trabajadores Millennials fue medio con tendencia a alto. En cuanto a sus dimensiones se determinó que la Satisfacción con la Supervisión fue medio con tendencia a alto, la Satisfacción con el Espacio Físico de Trabajo fue alto, al igual que la Satisfacción con las Prestaciones Recibidas.

- Con respecto al estudio entre Síndrome de Burnout y las variables demográficas se encontró que ninguna de las variables demográficas estudiadas mostró ser determinante para los niveles de Síndrome de Burnout, pero sí para algunas de sus dimensiones.
    a) El Síndrome de Burnout promedio de hombres y mujeres no mostraron diferencias significativas, por lo que a efectos del presente estudio: El sexo no es una variable determinante en el grado de Burnout. Al considerar el sexo sólo una variable presentó diferencias significas y fue el Agotamiento Emocional, en el que se encontró que los hombres presentan un agotamiento menor al de las mujeres de la muestra.
    b) Para la relación entre Síndrome Burnout y edad no se encontró alguna diferencia significativa entre los distintos grupos etarios dentro de la generación Millennials. La única dimensión que se encontró ser dependiente de la edad de los trabajadores fue la del Agotamiento Emocional. Para esta dimensión se encontró que el nivel de Agotamiento más bajo fue para los trabajadores de mayor edad (31-38 años).
    c) En cuanto a la antigüedad de los trabajadores. No se consiguieron diferencias significativas entre los niveles de Síndrome de Burnout al considerar la antigüedad de los trabajadores.
    d) Con respecto a Síndrome de Burnout y Nivel Educativo se encontró que no existen diferencias significativas entre los trabajadores bachilleres, con grado de técnico superior y universitario en la manifestación del síndrome.

- Del estudio de la Satisfacción Laboral y las variables demográficas se encontró que todas las variables demográficas mostraron ser determinantes para los valores de Satisfacción Laboral.
    a) Al considerar el sexo se encontraron diferencias significativas que indican que los hombres presentan niveles de Satisfacción más altos que el de las mujeres. Al igual que se encontró que los hombres presentan niveles más altos de Satisfacción con la Supervisión que las mujeres.
    b) La Satisfacción Laboral varió en función de la edad, dado que los trabajadores del grupo de 21 a 25 años mostraron niveles de Satisfacción más altos que el resto de grupos etarios. Y la edad no sólo fue determinante en los niveles de satisfacción general, sino en sus tres dimensiones. A pesar de la relación, no se logró establecer una tendencia a medida que la edad de los trabajadores aumenta.
    c) Referente a la antigüedad se encontró que esta es determinante en los niveles de Satisfacción Laboral. También se encontró una tendencia que muestra que los trabajadores más recientes dentro de la organización presentan los niveles más bajos de satisfacción, a diferencia de los que tienen mayor antigüedad quienes son los que tienen las medias de satisfacción más altas.
    d) Al considerar el Nivel Educativo se encontró que los trabajadores con título universitario presentaron los niveles de Satisfacción Laboral más altos y los trabajadores con título de bachiller presentaron los niveles más bajos de Satisfacción.

- En relación al Compromiso Organizacional y las variables demográficas, no se encontraron diferencias significativas al evaluar sexo, edad, antigüedad y nivel educativo. La independencia del Compromiso Organizacional con las variables demográficas se debe a que esta variable depende de variables psicológicas y experiencias personales.

- El perfil de la muestra estudiada estuvo conformado en su mayoría por el sexo femenino (58,2%), trabajadores con nivel educativo Bachiller (59,18%), con edad entre 21 y 25 años (40,8%) y con antigüedad entre 13 y 36 meses.

- De la muestra de estudio se pudo determinar que las contribuciones más numerosas de trabajadores, de acuerdo a las variables demográficas, fueron las mujeres conformando el 58,2% de la muestra, trabajadores con edades comprendidas entre 21 y 25 años con el 40,8%, trabajadores con una antigüedad entre 1 y 36 meses (65,3%) y trabajadores cuyo máximo nivel educativo fue el de bachiller (59,2%).

- Se observó cómo el 85,72% de la muestra presenta una antigüedad entre 1 a 60 meses, es decir de 1 mes a 5 años, indicando tendencias de alta rotación laboral.

- De acuerdo con el estudio no hay un perfil del trabajador con Síndrome de Burnout o con alto riesgo de padecerlo. Aun así, se encontraron tendencias para algunas de las dimensiones del Síndrome de Burnout.

- Por último, tampoco se encontró un perfil de trabajador con tendencia a sufrir niveles altos o bajos de Compromiso Organizacional.

RECOMENDACIONES

En cuanto a recomendaciones que se pueden realizar a futuros investigadores que quieran seguir indagando en este tema, se tiene que:

- De acuerdo con Casado, *et al*, (2014) el turno de trabajo influye tanto en el estrés laboral como en el estrés oxidativo; trabajar el turno de noche incrementa los niveles de estrés laboral. Este resultado es relevante para este trabajo ya que algunos de los trabajadores de la muestra tienen turnos nocturnos, lo cual impacta directamente en los niveles de Síndrome de Burnout. Es por ello que se recomienda caracterizar a los trabajadores Millennials que trabajen turnos nocturnos y comparar los resultados de Síndrome de Burnout, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional entre aquellos trabajos que cumplan sólo turnos diurnos con aquellos que trabajen ambos turnos.

- Comparar los resultados de Síndrome de Burnout, Satisfacción Laboral, Compromiso Organizacional de trabajadores Millennials de una organización con los resultados de las mismas variables de otro grupo generacional dentro de la misma empresa. Ejemplo comparar los resultados de Millennials con los trabajadores de la generación "X" y así caracterizar las diferencias debido al cambio generacional.

- Se encuentra reportada en la literatura variables que no fueron tomadas en consideración para este estudio que influyen en los resultados de Síndrome de Burnout. Se recomienda tomar en consideración alguna de ellas con el objetivo de discriminar las variables más influyentes en su aparición. Algunas de estas variables no consideradas fueron variables sociales y psicológicas como el estado civil, la existencia o no de hijos, el apoyo social percibido, tipo de personalidad y las estrategias empleadas por el individuo para afrontar el estrés.

- Se deben invertir esfuerzos en elevar, o mantener elevados, los niveles de Satisfacción Laboral; debido a su relación con la productividad. Rodríguez, Paz, Lizana, Cornejo (2011) encontraron una relación significativa y negativa entre la Satisfacción Laboral y aspectos negativos del comportamiento organizacional; tales como el absentismo y la rotación en el trabajo. Igualmente encontraron una relación positiva con el rendimiento y la productividad, de modo que quienes están más satisfechos con su trabajo presentan un mejor rendimiento y son más productivos

- Para aumentar los niveles de Satisfacción Laboral se recomienda seguir las sugerencias del El Dr. William Edwards Deming -estadístico, profesor universitario, autor de textos, consultor y difusor del concepto de calidad total-, el cual proveyó de cinco recomendaciones generales para lograr este objetivo. Estas fueron:
    I. Proveer de un espacio de trabajo positivo.
    II. Premiar y reconocer el buen desempeño.
    III. Involucrar y aumentar el compromiso del trabajador.
    IV. Desarrollar las habilidades de los empleados.
    V. Evaluar y medir la Satisfacción Laboral.

- En futuros estudios plantearse la hipótesis de que los trabajadores que se dedican a un trabajo para el cual no se prepararon origina bajos niveles de Satisfacción Laboral. Esto motivado en que la falta de vocación puede ser una variable determinante en la insatisfacción con el trabajo.

- En el estudio para determinar Satisfacción Laboral no se tomaron en cuenta ciertas variables que pueden afectar los niveles de esta variable. Estas variables que se podrían añadir a futuros estudios para entender mejor los mecanismos que afectan esta variable son: sentimiento de los trabajadores sobre oportunidades para la promoción, salario y relación con los compañeros de labor.

- Se recomienda realizar un estudio longitudinal que analice la relación causa-efecto entre el Síndrome de Burnout la Satisfacción Laboral, al igual que para Burnout y Compromiso Organizacional. Esto para poder determinar si niveles altos de Burnout generan bajos niveles de Satisfacción Laboral o si el inverso es el correcto.

- Para diferenciar los resultados obtenidos al considerar edad y antigüedad, dado que los trabajadores con mayor antigüedad son, lógicamente, de mayor edad; se recomienda hacer un cruce de información que muestre la edad de los trabajadores que se encuentran dentro de un intervalo de antigüedad.

Ahora, en cuanto a recomendaciones que se le puede realizar a la empresa se encuentran las siguientes:

- La media de los trabajadores de la muestra mostró que estos, en promedio, presentan un Síndrome de Burnout con una intensidad media. Debido a las implicaciones negativas que tiene este síndrome en la vida personal de los trabajadores y en la productividad de la organización, se recomienda diseñar, desarrollar e implantar acciones dirigidas a esta mejorar dicha situación.

- Para buscar disminuir el Síndrome de Burnout de los trabajadores Millennials se sugiere establecer mecanismos para aumentar los niveles de Satisfacción Personal revisando los objetivos laborales de los trabajadores, promover la creatividad y la autonomía en el trabajo y fomentar el empoderamiento confiando responsabilidades.

- Forbes (2011), publicó medidas generales para evitar el riesgo del síndrome. Algunos de los elementos mencionados por él son los siguientes:
    I. Revisión constante de los objetivos laborales, con el fin de determinar que estos sean realistas y alcanzables por el personal.

II. Fortalecimiento de la creatividad y la autonomía en el trabajo, lo cual va de la mano con la revisión de la estructura organizacional, los procedimientos, los niveles de enriquecimiento de puesto y la revisión de los puestos mismos.

III. Fomento del empoderamiento de los colaboradores, mejorando, entre otros factores, la claridad de roles, la retroalimentación, la capacitación, el fomento de la toma de decisiones, la autonomía y el autocontrol.

IV. Análisis de los niveles de estrés y carga mental de las tareas, así como de la distribución de responsabilidad entre puestos de trabajo. Especial atención debe darse a la cantidad de horas extras laboradas por los colaboradores.

V. Establecimiento de mecanismos para medir el sentimiento de equidad laboral; por ejemplo, dentro de evaluaciones periódicas del clima laboral.

VI. Fortalecimiento del espíritu de equipo, de cooperación y de valores que lleven a un mejor ambiente de trabajo.

VII. Fortalecimiento de vínculos sociales entre los colaboradores.

- Se recomienda fomentar los vínculos entre colegas con el objetivo de disminuir la Despersonalización. Esto se puede alcanzar enfatizando y reforzando el espíritu de equipo con planes de *bonding* organizacional.

- Puede ser pertinente que la Organización promueva jornadas que incentiven el ejercicio físico o actividades recreativas para disminuir los niveles de estrés y también permite la generación de vínculo con colegas.

- La media de la muestra respecto a la Satisfacción Laboral fue de media con tendencia a alta. Es por ello que se recomienda tomar acciones para afianzar en un mayor número de colaboradores un sentimiento de satisfacción con el trabajo.

- Para aumentar los niveles de Satisfacción Laboral se debe buscar motivar a nivel personal a los trabajadores promoviendo un espacio de trabajo positivo, premiando y reconociendo el buen desempeño e involucrando al trabajador en los proyectos.

- Promovida por la diferencia en los niveles de Satisfacción Laboral entre hombres y mujeres, se recomienda realizar estudios de condiciones laborales dentro de la empresa para descartar o aceptar la presencia de un ambiente que desfavorezca el desarrollo óptimo de las mujeres.

- El empoderamiento del trabajador ayuda a aumentar la Realización Personal y también la Satisfacción Laboral. Esto se puede lograr capacitando y desarrollando las habilidades de los trabajadores en temas de interés para la empresa.

- Se recomienda realizar evaluaciones de control de forma periódica para asegurarse que los niveles de Satisfacción no disminuyan y en caso de estar tomando acciones para aumentar la satisfacción, estas evaluaciones sirven para cuantificar el efecto de las medidas tomadas.

- Mantener una atención permanente a las relaciones jefe-colaborador y tener canales abiertos para la retroalimentación de parte y parte para que la Satisfacción con la Supervisión aumente.

- Por último, motivado por las diferencias en la Satisfacción Laboral entre hombres y mujeres se recomienda realizar un estudio de condiciones laborales para determinar si existe o no un ambiente que desfavorezca el desarrollo óptimo de las mujeres dentro de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

Acevedo, D. (26 de Septiembre de 2011). *Flexibilidad, división sexual del trabajo y salud laboral:caso de una industria de alimentos, Maracay 1999-2003.* Obtenido de Saber UCV: http://saber.ucv.ve/handle/123456789/314

Allen, N., y Meyer, J. (1997). *Commmitment in the workplace: theory, research, and application.* . California: Sage Publications.

Alonso, M. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 24*(1), 25-41.

Angle, H., y Perry, J. (1981). An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 1-14.

Apiaquian, A. (27 de Abril de 2007). *EL SÍNDROME DEL BURNOUT EN LAS EMPRESAS.* Obtenido de Universidad Complutense Madrid: https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf

Arias, F., Valera, D., Loli, A., y Quintana, M. (2003). Compromiso Organizacional y su Relación con algunos factores Demográficos y Psicológicos. *Revista de Investigación en Psicología, 6*(2), 13-25.

Aritzeta, A., y Ayestarán, S. (2002). Utilidad de los equipos de trabajo para incrementar la participación, autogestión, interdependencia, satisfacción e integración de conductas cooperativas y competitivas. *Ciriec. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*(40), 195-212. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/5004192_Utilidad_de_los_Equipos_de_Trabajo_para_incrementar_la_participacion_autogestion_interdependencia_satisfaccion_e_integracion_de_conductas_cooperativas_y_competitivas

Aslan, A. (2001). *Quality of life and Job Satisfaction of Primary School Teachers Stage I.* Aegean Education Journal. Obtenido de https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/

Atance, J. (1997). Aspectos Epidemiológicos del Síndrome de Burnout en Personal Sanitario. *Revista Española de Salud Pública, 71*(3).

Ayala, E., Sphan, M., Stortti, M., y Thomaé, M. (2006). ETIOLOGIA Y PREVENCION DEL SINDROME DE BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DE LA SALUD. *Revista*

de Posgrado de la VIa Cátedra de Medicina, 18-21. Obtenido de http://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-1.pdf

Bacharach, S., Bauer, S., y Conley, S. (1986). Organizational analysis of stress: The case of elementary and secondary schools. *Work and Occupations, 13*(1), 7-32.

Bakker, A., Demerouti, E., y Xanthopoulou, D. (2011). ¿Cómo los Empleados Mantienen su Engagement en el Trabajo? *Ciencia & Trabajo, 13*(41), 135-142.

Baptista, A., y Colmenares, C. (2011). *Componentes del Compromiso Organizacional y Rotación de Personal. Farmacéutica Multinacional. Estudio de Caso.* Caracas: UCAB. Obtenido de http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3021.pdf

Barford, I., y Hester, P. (2011). *Analysis of Generation Y workforce motivation using multiattribute utility theory.* Obtenido de The Defense Acquisition University: https://www.dau.edu/library/arj/ARJ/arj57/Barford_ARJ57.pdf

Begazo, J., y Fernandez, W. (2015). LOS MILLENNIALS PERUANOS: CARACTERÍSTICAS Y PROYECCIONES DE VIDA. *Gestión en el Tercer Milenio, 18*(36), 9-15. Obtenido de http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/11699/10489

Beltrán, C. (2006). Diferencias por sexo, Síndrome de burnout y manifestaciones clínicas, en los médicos familiares de dos instituciones de salud, Guadalajara, México. *Revista Costarricense de Salud Pública, 15*(29), 1409-1429.

Betanzos, N., Andrade, P., y Paz, F. (2006). Compromiso Organizacional en una Muestra de Trabajadores Mexicanos. *Revista de Picología del Tabajo y de las Organizaciones, 22*(1), 25-43.

Briceño, E. (2013). *). Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal del departamento de trabajo social del Ipasme Zulia.* Zulia - Venezuela: Universidad de Zulia.

Bruce, K., y Nylan, C. (2011). *Elton Mayo and the Deification of Human Relations.* Obtenido de Academia Edu: https://www.academia.edu/31731486/Elton_Mayo_and_the_Deification_of_Human_Relations

Buzzetti, M. (2005). *VALIDACIÓN DEL MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI), EN DIRIGENTES DEL COLEGIO DE PROFESORES A.G. DE CHILE* . Santiago: Universidad de Chile.

Cabrera, C., Ruiz, L., González, G., Vega, M., y Valadez, I. (2009). Efecto de una intervención psicoeducativa para disminuir el Síndrome Burnout en personal de confianza de la Comisión Federal de Electricidad. *Salud Mental, 32*(3), 215-221.

Calderón, K. (2009). Validez Factorial de Maslach Burnout Inventory en educadores Costarricenses. *Actualidades Investigativas en Educación, 9*(1), 1-22.

Campos, M. (18 de Abril de 2006). *Causas y Efectos del Estrés Laboral.* Obtenido de Monografias: https://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml

Campusano, C., y De la Lastra, C. (2006). Trayectorias Laborales Juveniles. *Juventud y Mercado Laboral: Brechas y Barreras*, 25-83.

Cano, A. (2002). *Estrés Laboral.* Obtenido de Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estres (SEAS): http://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm

Carrillo, C., Solano, M., Martínez, M., y Gómez, C. (2013). Job satisfaction among health care workers: The role of gender and age. *Revista Latino-Americana De Enfermagem, 21*(6), 1314-1320.

Casado, Á., López, E., y Castellanos, A. (2014). El ejercicio físico disminuye el estrés laboral y oxidativo en profesionales de Urgencias. *Revista Del Laboratorio Clínico,, 7*(3), 96-103.

Céspedes, S. (2017). *Compromiso organizacional y síndrome de quemarse por el abajo en docentes de una universidad del distrito de Los Olivos, 2017.* Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/22001/C%C3%A9spedes_VMSP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cetina, R., Chan, A., y Sandoval, L. (2006). Nivel de satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional en médicos familiares. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, 44*(6), 535-540.

Chiang, M., Méndez, G., y Sánchez, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. *Theoria, 19*(2), 21-36. Obtenido de

http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/194/v/v19-2/chiang_et_al-theoria_19-2.pdf

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos.* Colombia: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2003). *Gestión del Talento Humano.* Colombia: McGraw-Hill.

Chirinos, N. (2009). Características generacionales y los valores. Su impacto en lo laboral. *Observatorio Laboral Revista Venezolana, II*(4), 133 -153. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/2190/219016846007.pdf

Crespo, P. (2014). *Somos la generación Milenio* . Aptitus.

Cuesta, E., Ibañéz, M., Tagliabue, R., y Zangaro, M. (2009). *LA NUEVA GENERACIÓN Y EL TRABAJO.* Buenos Aires: Universidad Argentina de la Empresa .

Cuevas Fuente, J., Alviani, M., A, R., E, C., Gonzalez, T., Moujir, A., y Rodriguez, M. (1995). Desgaste Profesional y clima laboral en Atención Primaria. *MAPFRE Medicina, 6*(1).

Da Silva, F. (2001). *El Síndrome de Burnout.* Obtenido de Castalia: http://www.castalia.org.uy/docs/libros/DrograsyEtica/FreddyDaSilva.pdf

Dávila, J., y Romero, P. (20 de Mayo de 2010). *Relación del Síndrome de Burnout y la Percepción del Clima Organizacional en Médicos del Área de Emergencia.* Obtenido de Biblioteca UCAB: http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5044.pdf

Davis, K., y Newstrom, J. (1993). *Organizational Behavior: Human Behavior at Work.* McGraw-Hil.

Davis, K., y Werther, W. (2008). *Administración de recursos humanos El capital humano de las empresas.* México: McGraw-Hill. Obtenido de https://www.academia.edu/13281568/Administracion_de_Personal_y_Recursos_Humanos_William-b-Werther-6ta-Edicion-PDF-1

De La Cruz, C. (2015). *Millennials en el Perú: Una generación con grandes oportunidades laborales*. Obtenido de PUCP: https://btpucp.pucp.edu.pe/archivo-reportajes/millennials-en-el-peru-una-generacion-con-grandes-oportunidades-laborales/

Deming, W. (1986). *Out of the Crisis.* Cambridge, Massachusetts: The MIT Press.

Dittman, M. (Junio de 2005). Generational Differences at Work. *Monitor on Psychology, 36*(6), 54.

Durán, M., Extremera, N., y Rey, L. (2001). Burnout en profesionales de la enseñanza: Un estudio en educación primaria, secundaria y superior. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones, 17*(1), 45-62.

Durán, S., García, J., Parra, A., García, M., y Hernández, I. (2018). Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla. *Cultura, Educación y Sociedad, 9*(1), 27-44.

EU - OSHA. (2017). *Los Riesgos Psicosociales y el Estrés en el Trabajo.* Obtenido de Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo: https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress

Ferrell, O., Hirt, G., Ramos, L., Adriaenséns, M., y Flores, M. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante.* México: Mc Graw-Hill Interamericana.

Ferrer, A. (31 de Octubre de 2010). *Millennials, la Generación del Siglo XXI.* Obtenido de Nueva Revista de Política, Cultura y Arte: https://www.nuevarevista.net/sociedad/millennials-la-generacion-del-siglo-xxi/

Figueiredo, H., Grau, E., Gil-Monte, P., y García, J. (2012). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Psicothema, 24*(2), 271-276.

Forbes, R. (2011). El Síndrome de Burnout: Síntomas, Causas y Medidas de Atención en la Empresa. *Cegesti: Éxito Empresarial*(160), 1- 4.

Francia, J. (2017). *El Reto de Retener Millennials y los Cambios Organizaciones.* Aptitus.

Freudenberger, H. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*(30), 159 - 165.

Galletta, M., Portoghese, I., Ciuffi, M., Sancassiani, F., D' Aloja, E., y Campagna, M. (2016). Working and Environmental Factors on Job Burnout: A Cross-sectional Study Among Nurses. *Clinical Practice & Epidemiology in, 12*, 132 -141. Obtenido de https://clinical-practice-and-epidemiology-in-mental-health.com/contents/volumes/V12/CPEMH-12-132/CPEMH-12-132.pdf

Garber, J. (2001). *Relación entre compromiso organizacional y calidad de servicio en una empresa de correo y mensajería del sector privado.* Caracas: UCAB. Obtenido de http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP3737.pdf

García, A. (2015). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores.* Chilayu – Perú.: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/345/1/TL_Garcia_Baca_RosaDeGuadalupe.pdf

García, A. (2015). *Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores.* Obtenido de Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/345

García, C., Solano, M., Martínez, M., y Gómez, C. (2013). Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Revista Latino-Americana de Enfermagem, 21*(6), 1314-1320.

García, D. (2010). *Satisfacción Laboral una Aproximación Teórica.* Obtenido de Contribuciones a las Ciencias Sociales: http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm

Garnier, A., López, R., Mira, J., Tirado, S., y Rodríguez, M. (. (2001). *Burnout en médicos de urgencias*. Obtenido de http://www.copsa.es

Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar.* Valencia: Pirámide.

Gil-Monte, P. (2006). *EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO (SÍNDROME DE BURNOUT) EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA.* Valencia: Universidad de Valencia.

Gil-Monte, P. (14 de Octubre de 2006). *Riesgos psicosociales y Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout).* Obtenido de Universidad Complutense Madrid: https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/riesgos%20psicosociales.pdf

Gil-Monte, P. R., y Mercado-Salgado, P. (2010). Influencia del compromiso organizacional en la relación entre conflictos interpersonales y el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en profesionales de servicios (salud y educación). *Innovar, 20*(38), 161-174.

Gil-Monte, P., y Peiró, J. (1999). Perspectivas Teóricas y Modelos Interpretativos Para el Estudio del Síndrome de Quemarse por el Trabajo. *Anales de Psicología, 15*(2), 261-268.

Ginsburg, S. (1974). The Problem of the Burned Out Executive. *Personnel Journal, 53*(8), 598-601.

Goncalves, M. (2017). *Relación entre las Prácticas de Marketing Interno y el Compromiso Organizacional en una Empresa de Consumo Masivo.* Caracas: UCAB.

Grau, A. (2007). Como Prevenir el Burnout: diferentes definiciones e interpretaciones. *Gestión Practica de Riesgos Laborales*, 18-27.

Greenglass, E., Burke, R., y Ondrack, M. (1990). A gender-role perspective of coping and burnout. *Applied Psychology: An International Review, 39*(1), 5-27.

Guarico, L., y Lousinha, A. (2013). Diferencias individuales como moderadoras de la relación estrés-salud en docentes universitarios. *Summa Psicología , 10*(1), 73-84.

Guevara, C., Henao, D., y Herrera, J. (2004). Síndrome de desgaste profesional en médicos internos y residentes. Hospital Universitario del Valle, Cali. *Revista Colombia Médica, 35*(4), 173-178.

Hellriegel, D., Slocum, J., y Woodman, R. (1999). *Comportamiento Organizacional.* México: International Thomson Editores.

Hernandez, R., Carlos, F., y Baptista, M. d. (2010). *Metodologia de la Investigación* . Mexico: Mc Graw Hill.

Hernández, R., Férnandez, C., y Baptista, M. (2006). *Metodología de la Investigación.Cuarta Edicion* . Mc Graw Hill.

Hernández, R., Férnandez, C., y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación. Quinta Edicion.* Mc Graw Hill.

Herrera, I., y Navarro, A. (2017). *ENFERMERÍA EN EMERGENCIA. ESTUDIO COMPARATIVO DE FACTORES PSICOSOCIALES EN HOSPITALES Y CLÍNICAS 2017.* Caracas: Universidad Cátolica Andres Bello.

Herzberg, F. (1959). *The motivation to work.* New York : Wiley.

Hulin, C., y Smith, P. (1964). Sex differences in job satisfaction. *Journal of Applied Psychology, 48*(2), 88-92.

Ibáñez, M., Martin, E., Tagliabue, R., y Zangaro, M. (2009). LA NUEVA GENERACIÓN Y EL TRABAJO. *Barbarói*, 126-138.

Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral (INSAPEL). (s.f.). *El Papel del Trabajo en la Transformacion del Mono en Hombre.* Caracas: Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social.

Jiménez, A., Jara, M., y Miranda, E. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Psicología Escolar Educacional, 16*(1), 125-134.

Johnson, R., y Chang, C. C. (2006). “I” is to continuance as “We” is to affective: the relevance of the self- concept for organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior, 27*(5), 549-570.

Juárez, S. (2012). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, 50*(2), 307-314.

Judge, T., y Larsen, R. (2001). Dispositional affect and job satisfaction: A review and theoretical extension. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 86*(1), 67-98.

Judge, T., y Stephen, R. (2009). *Compromiso Organizacional.* México: Pearson Education .

Ko, J., Price, J., y Mueller, C. (1997). Assessment of Meyer and Allen’s three-component model of organizational commitment in South Korea. *Journal of Applied Psychology, 82*(6), 961-973.

Leiter, M., Maslach, C., y Schaufeli, W. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Emeraldinsight, 14*(3), 204-220. Obtenido de https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/13620430910966406

Leithwood, K., Menzies, T., Jantzi, D., y Leithwood, J. (1996). School restructuring, transfomational leadership and the amelioration of teacher burnout. *Anxiety, Stress, and Coping,, 9*(3), 199-215.

Litt, M., y Turk, D. (1985). Sources of Stress and Dissatisfaction in Experienced High School Teacher. *Journal of Educational Research, 78*(3), 178-185.

Locke, E. (1976). *What is job satisfaction? Paper presented at the American psichological Association Convention,.* Obtenido de ERIC Institute of Education Sciences: http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content_storage_01/0000019b/80/37/c3/e6.pdf).

Loli, A. (2007). Compromiso Organizacional de los Trabajadores de una Universidad Pública. *Producción y Gestión, 10*(2), 30-37.

Marcenaro, O., Luque, M., y Ruiz, F. (2007). An application of multiobjective programming to the study of workers’ satisfaction in the spanish labour market. *European Journal of Operational Research, 203*(2), 430-443. Obtenido de https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0377221709005268#!

Marín, A. (1981). Una aproximación sociológica al estudio de la satisfacción en el trabajo en la provincia de Santander. *Reis: Revista española de investigaciones sociológicas, 81*(13), 65-100.

Marín, M. (2003). *Relación entre clima y compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico.* Caracas: UCAB. Obtenido de http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP9923.pdf

Marquez, M. (1998). *Tipos de Compromiso Organizacional y su Predomino en las Empresas Privadas y en Organizaciones Públicas.* Caracas: UCAB. Obtenido de http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAM9312.pdf

Maslach, C. (1982). *Burnout: the cost of caring.* . New Jersey: Prentice-Hall.

Maslach, C., y Jackson, S. (1981). *MBI: Maslach burnout inventory manual.* California: Consulting Psychologist Press.

Maslach, C., y Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual* . California: Consulting Psychologists.

Maslach, C., Schaufeli, W., y Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology, 52,* 397-422.

Mathieu, J., y Zajac, D. (1990). A Review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates and Consequences of Organizational Commitment. *Psychological Bulletin, 108*(2), 171-194.

May, D., Gilson, R., y Harter, L. (2004). The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 77*(1), 11-37.

Mayer, R., y Schoorman, D. (1992). Predicting Participation and Production outcomes through a Two-Dimensional Model of organizational commitment. *Academy of Management Journal, 35*(3), 671- 684.

Mayo, E. (1945). *The social problems of an industrial civilization.* Cambridge: Harvard University Press.

Meliá, J., y Peiró, J. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicologia del Trabajo y de las Organizaciones, 4*(11), 179-187. Obtenido de https://www.uv.es/meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS10_12.PDF

Meliá, J., y Peiró, J. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez [The S10/12 Job Satisfaction Questionnaire: Factorial structure, reliability and validity]. *Revista de Psicologia del trabajo y de las Organizaciones, 4*(11), 179-187.

Méndez, A., y Weichselbaumer, M. (2017). *FACTORES GENERADORES DE ESTRÉS LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES DE LA UCAB* . Caracas: UCAB.

Mendizábal, X., Asua, B., Arregi, P., y Torres, E. (1992). Diferencias en satisfacción laboral de profesores de organizaciones educativas del País Vasco. *Rvta. Irueruniversitaria De Formación Del Profesorado, 14*(2), 109-116.

Mendoza, P., y Rincón, E. (2017). *). Relación entre Motivación y Compromiso Organizacional de Pasantes Universitarios para el año 2017.* Caracas: UCAB. Obtenido de http://w2.ucab.edu.ve/tl_files/escuela_ciencias_sociales/Trabajo%20de%20Grado/30%20RinconMendozaTesis%20Motivacion-CompromisoIMPRESION.pdf

Meyer, J., y Alien, N. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, research and application.* Sage.

Meyer, J., y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resourse Management Riview, 1*, 61-89.

Miravalles, J. (s.f.). *Cuestionario de Maslach Burnout Inventory*. Obtenido de Gabinete Psicológico: http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf

Mondy, W., y Noe, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos* . México: Pearson Educación.

Morales, G., Gallego, L., y Rotger, D. (2004). *La incidencia y relaciones de la ansiedad y el burnout en los profesionales de intervención en servicios sociales.* Obtenido de INTERPSIQUIS: http://www.cop.es/colegiados/b-00722/La%20incidencia%20y%20relaciones%20de%20la%20ansiedad%20y%20el%20Burnout.htm

Moreno, B., Garroso, E., y González, J. (2000). La evaluación del estrés y el burnout del profesorado: el CBP-R. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 16*(2), 151-171.

Moriana, J., y Herruzo, J. (2004). Estrés y Burnout en Profesores. *International Journal of Clinical Health Psychology, 4*(3), 597-621.

Navassi, G. (23 de Septiembre de 2013). *¿Cómo gestionar y retener al Talento Humano según su generación?* Obtenido de 5 Consultores: http://www.5consultores.com/2013/09/23/gestionarporgeneracion/

Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo.* México: Mc Graw Hill-Interamericana.

Newstron, J., y Davis, K. (1993). *Organizational behavior. Human behavior at work.* Londres: McGraw-Hill.

Nóbrega, M. (2013). *Satisfacción laboral y sindrome de burnout en operarias de caja registradora de supermercados en Valencia, estado Carabobo 2012.* Valencia: UNIVERSIDAD DE CARABOBO. Obtenido de http://docplayer.es/86819939-Universidad-de-carabobo-facultad-de-cs-de-la-salud.html

Ogg, J., y Bonvalet, C. (2006). *The Baby Boomer Generation and the Birth Cohort of 1945-1954: a European perspective.* Obtenido de The Young Foundation: https://youngfoundation.org/wp-content/uploads/2013/06/03_06_Europeanbabyboomers.pdf

Olivares, V. (Octubre de 2016). *Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout.* Obtenido de ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/311611859_Christina_Maslach_comprendiendo_el_burnout

Ordenes, N. (2004). Prevalencia de Burnout en trabajadores del hospital Roberto del Río. *Revista Chilena de Pediatría, 75*(5), 459-454.

O'Reilly, C., y Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology, 71*(3), 492.

Organización Internacional del trabajo y Organización Mundial de la Salud. (24 de Septiembre de 1984). *Informe del Comité Mixto de Medicina del Trabajo.* Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.ve/pdf/st/v24n1/art05.pdf

Paz, A., y Sparano, G. (2018). *RELACIÓN ENTRE EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE SUPERVISORES Y SU INTENCIÓN DE EGRESAR DE LA ORGANIZACIÓN QUE PERTENECEN.* Caracas: UCAB. Obtenido de

http://w2.ucab.edu.ve/tl_files/escuela_ciencias_sociales/Trabajo%20de%20Grado/51.-PAZ%20Y%20SPARANO(Relacion%20entre%20en%20compromiso%20organizacional%20de%20supervisores%20y%20su%20intencion%20de%20egresar%20de%20la%20organizacion%20que%20pertenecen)(AN

Peiró, J. (2001). El Estrés Laboral: Una perspectiva. *Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo*(13), 18-38.

Penly, L., y Gould, S. (1988). Etzioni's Model of Organizational Involvement: A perspective for Understanding Commitment to Organizations. *Journal of Organizational Behavior, 9*(1), 43-59.

Perry, R., y Makin, L. (2007). Organizational Trust, Trust in the Chief Executive and Work Satisfaction. *Public Personnel Management, 36*(2), 165-179.

Riaño, M., y Molano, J. (2012). *Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo en hospitales públicos bogotanos de alta complejidad: una perspectiva estratégica.* Obtenido de Google Books: https://books.google.co.ve/books?id=EbgnpLs_cuMC&pg=PA55&dq=salud+y+seguri%20dad+en+empresas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwip9Nqzs3JAhUKRCYKHXGZAMA%20Q6%20AEIIzAC#v=onepage&q&f=false

Richardsen, A., y Burke, R. (1991). Occupational stress and job satisfaction among physicians: Sex differences. *Social Science & Medicine, 33*(10), 1179-1182.

Robbins, S. (1996). *Comportamiento organizacional.Teoría y práctica.* Prentice Hall. Mexico: Hispanoamérica S.A.

Robbins, S., y Coulter, M. (2005). *Administración.* México: Prentice-Hall .

Rode, J. (2004). Job Satisfaction and Life Satisfaction revisited: A longitudinal test of an integrated model. *Human Relations, 57*(9), 1205–1230.

Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J., y Cornejo, F. (2011). Clima y Satisfacción Laboral como Predictores del Desempeño: En una Organización Estatal Chilena. *Salud & Sociedad, 2*(2), 219-234.

Rodriguez, D. (Junio de 2005). *Análisis de Clima Organizacional en la Secretaría de comunicaciones y transporte Centro Colima.* Colombia: Universidad Colima. Obtenido de http://digeset.ucol.mx/tesis_posgrado/Pdf/Delia_Rdgz_Rosas.PDF

Ruiz, D., Pando, M., Aranda, C., y Almeida, C. (2014). Burnout y Work Engagement en Docentes Universitarios de Zacatecas. *Ciencia & Trabajo, 16*(50), 116-120.

Sabino, C. (2000). *EL PROCESO DE INVESTIGACION.* Caracas: Panapo. Obtenido de http://paginas.ufm.edu/sabino/ingles/book/proceso_investigacion.pdf

Salinas, C., Laguna, J., y Mendoza, M. (1994). La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica. *Salud Pública México, 36*(1), 22-29.

Sánchez, F. (2011). *ESTRÉS LABORAL, SATISFACCION EN EL TRABAJO Y BIENESTAR PSICOLOGICO EN TRABAJADORES DE UNA INDUSTRIA CEREALERA.* Rosario: Universidad Abierta Interamericana.

Shaufeli, W. (1999). *Stress in Health Profesionals Burnout.* London: John Wiley & Sons Ltd.

Sierra, B. (1999). *Diccionario práctico de estadísticas y técnicas de investigación científica.* Madrid: Paraninfo.

Smith, P., Kendall, L., y Hulin, C. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes.* Chicago: Rand McNally.

Sobrequés, J., Cebriá, J., Segura, J., Rodríguez, C., García, M., y Juncosa, S. (2003). La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria. *Aten Primaria, 31*(4), 227-233.

Tamayo, M. (1997). *El Proceso de La Investigación Científica.* México: Limusa, S.A . Obtenido de https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf

Taylor, F. (1911). *The principles of Scientific Management.* Nueva York: Harper & Brothers.

Topa, G., Lisboa, A., Palaci, F., y Alonso, E. (2004). LA RELACIÓN DE LA CULTURA DE LOS GRUPOS CON LA SATISFACCIÓNY EL COMPROMISO DE SUS MIEMBROS: UN ANÁLISIS MULTI-GRUPO. *Psicothema, 16*(3), 363-368. Obtenido de http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3003

Torres, L., y Díaz, J. (2012). Compromiso organizacional: actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones. *Revista de Formación Gerencial*, 80-101.

Torres, P. (2003). *Sindrome del Burnout.* Santiago: EDRAS. Obtenido de http://www.dramaterapia.cl/dt/?action=show&type=story&id=1

Turnipseed, D. (1994). An analysis of the influence of work enviroment variables and moderators on the burnout syndrome. *Journal of Applied Social Psychology, 24*(9), 782-800.

Vargas, C. (2014). *Diferencia en la Actitud Laboral de Acuerdo al tipo de Generación a la que pertenece el colaborador.* Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Vargas-Cristian.pdf

Vargas, E., y Muñoz, M. (2015). *Grupos Generacionales y Actitud de Satisfacción Laboral.* Arequipa: UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA. Obtenido de http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/3525/76.0270.PS.pdf%20?sequence=1&isAllowed=y

Vila, M. (2005). *Relación entre compromiso organizacional y Satisfacción Laboral en una empresa del sector financiero.* Caracas: Universidad Cátolica Andrés Bello. Obtenido de http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP1795.pdf

Walters, R. (s.f.). *Generación Millennial en el entorno laboral*. Obtenido de Robert Walters: https://www.robertwalters.es/carrera-profesional/generacion-millennial-entorno-laboral.html

Warr, P., Cook, J., y Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology, 52*(2), 129-148.

Zayas, P., Báez, R., Zayas, J., y Hérnandez, M. (2015). CAUSAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA ORGANIZACIÓN. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión de la Universidad Militar Nueva Granada, XXIII,*(2), 35-51. Obtenido de http://www.redalyc.org/pdf/909/90943601004.pdf

ANEXOS

Estimado (a) Colaborador (a),

Nos he grato dirigimos a usted con la finalidad de solicitar su colaboración para responder el cuestionario que se presenta a continuación. El cual tiene por finalidad recabar la información requerida para la realización de un Trabajo de Grado y optar al Título de Industriólogo en la Universidad Católica Andrés Bello.

El objetivo de la mencionada investigación es establecer la relación entre el Síndrome de Burnout, la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en Millennials de una empresa en particular.

Su participación en este proceso es muy importante, y consiste en responder la encuesta que se le presenta a continuación, la cual consta de consta de 4 partes, la primera consiste en llenar una serie de datos personales que para el presente estudio es una información valiosa, la segunda corresponde al instrumento del Síndrome de Burnout, la tercera representa el instrumento de Satisfacción Laboral y por último la cuarta parte corresponde al instrumento de Compromiso Organizacional. Cada instrumento contiene varias categorías de respuesta por lo cual es importante estar atentos al responder cada una de ellas.

Este cuestionario no posee respuestas correctas o incorrectas, por lo que la respuesta adecuada es aquella que mejor describa sus sentimientos. La información recolectada es confidencial y solo será utilizada para fines estrictamente académicos, por lo cual el instrumento es de carácter anónimo.

Le agradecemos de antemano toda la colaboración que Usted pueda brindar en esta actividad y por el tiempo invertido.

Parte I.

Conteste los datos que se le solicitan a continuación:

Edad:		Nivel Educativo:		Antigüedad :	
Sexo:		Cargo:		Tienda:	

Parte II.

El primer cuestionario está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, usted deberá escoger con una “X” la opción de su preferencia, la misma presenta una escala de respuesta de 1 Nunca a 7 Todos los días, como se presenta continuación:

Cuestionario A		Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Unas pocas veces a la semana	Todos los días
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.							
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.							
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.							
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.							
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento muy enérgico en mi trabajo.							
13	Me siento frustrado por el trabajo.							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.							

16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.							
18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.							
		Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Unas pocas veces a la semana	Todos los días
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.							

Parte III.

El segundo cuestionario está constituido por 12 ítems en forma de interrogantes, usted deberá escoger con una "X" la respuesta de acuerdo a su preferencia, la misma presenta una escala de respuesta de Muy Insatisfecho a Muy Satisfecho, como se presenta continuación:

Cuestionario B		Muy Insatisfecho	Bastante Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
1	¿Qué tan satisfecho está usted con la cantidad de trabajo que le exigen?						
2	¿Qué tan satisfecho está usted con la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo?						
3	¿Qué tan satisfecho está usted con el entorno físico y el espacio del que dispone en su lugar de trabajo?						
4	¿Qué tan satisfecho está usted con la temperatura de su lugar de trabajo?						

5	¿Qué tan satisfecho está usted con las relaciones personales con sus superiores?						
6	¿Qué tan satisfecho está usted con la supervisión que ejercen sobre usted?						
7	¿Qué tan satisfecho está usted con la proximidad y frecuencia con que es supervisado?						
		Muy Insatisfecho	Bastante Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
8	¿Qué tan satisfecho está usted con la forma en la que sus superiores juzgan su tarea?						
9	¿Qué tan satisfecho está usted con la igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa?						
10	¿Qué tan satisfecho está usted con el apoyo que recibe de sus superiores?						
11	¿Qué tan satisfecho está usted con el grado en que su empresa cumple el convenio, disposiciones y leyes laborales?						
12	¿Qué tan satisfecho está usted con la forma en la que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales?						

Parte IV.

El tercer cuestionario está conformado por 18 ítems en forma de afirmaciones, contiene una escala de respuesta de siete opciones que oscila entre 1 Totalmente en desacuerdo y 7 Totalmente de acuerdo, usted deberá marcar con una "X" la respuesta de acuerdo a su preferencia como se presenta continuación:

Cuestionario C	Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

1	Si yo no hubiese invertido tanto de mí mismo (a) en la organización, yo consideraría trabajar en otra parte							
2	Aunque resultara ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.							
		Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
3	Si deseara renunciar a la organización en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas.							
4	Permanecer en mi organización actualmente, es un asunto de necesidad tanto de deseo.							
5	Si renunciara a esta organización, pienso que tendría muy pocas alternativas.							
6	Sería muy fácil si trabajara el resto de mi vida en esta organización.							
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.							
8	Esta organización merece mi lealtad.							
9	Realmente siento los problemas de mi organización							

	como propios.							
10	Yo no siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual.							
11	Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella.							
12	Esta organización tiene para mí, un alto grado de significancia personal.							
		Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
13	Le debo muchísimo a mi organización.							
14	No me siento como parte de la familia en mi organización.							
15	No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.							
16	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización seria la escasez de alternativas.							
17	Sería muy difícil para mí en este momento dejar a mi organización, incluso si lo deseara.							
18	No me siento emocionalmente vinculado con esta organización.							