

09

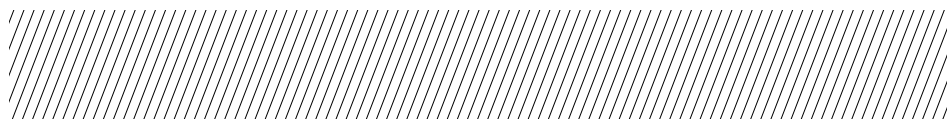
**Impacto de los factores de riesgo psicosociales,
estrés y síndrome de burnout sobre la
satisfacción laboral en personal administrativo
de nivel técnico-gerencial en salud**

Impact of psychosocial risk factors, stress and burnout
syndrome on job satisfaction in administrative personnel
at the technical-managerial level in health

FECHA DE RECEPCIÓN: 19/03/2021

FECHA DE APROBACIÓN: 18/06/2021

Resumen



Sandra Barral Coral¹
Guido Albán Pérez²

La exposición a condiciones de estrés y la presencia de manifestaciones del síndrome de *burnout* en los trabajadores, puede afectar su percepción de satisfacción laboral, salud y vida extralaboral. El objetivo de esta investigación fue encontrar la influencia de los factores psicosociales de riesgo, estrés y síndrome de *burnout* sobre la satisfacción laboral en personal administrativo de nivel técnico-gerencial del sector salud. El estudio fue transversal de alcance correlacional, se aplicaron los cuestionarios factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A, los test Maslach *Burnout Inventory-GS* y *Overall Job Scale*. Para el análisis se utilizó: Anova, Correlación de Spearman y Odds Ratio. Se comprobó el impacto en la satisfacción laboral relacionada, principalmente, con los factores: “reconocimiento y compensación” y “características de liderazgo”, así como posibles repercusiones en la salud biológica por presencia de síntomas fisiológicos de estrés, y, en la salud mental, por la prevalencia de agotamiento emocional.

Palabras clave: *burnout*, estrés, factores psicosociales, satisfacción laboral

1 Universidad Central • barralcoral@hotmail.com • <https://orcid.org/0000-0002-4675-9691> • Quito, Ecuador

2 Universidad Central • guidoalban62@hotmail.com • <https://orcid.org/0000-0003-4893-0023> • Quito, Ecuador

Abstract

Exposure to stressful conditions and the presence of manifestations of burnout syndrome in workers can affect their perception of job satisfaction, health and life outside of work. The objective of this research was to find the influence of psychosocial risk factors, stress and burnout syndrome on job satisfaction in administrative personnel at the technical scope, questionnaires were applied; Intra-occupational psychosocial risk factors form A, the Maslach Burnout Inventory-GS and Overall Job Scale tests. For the analysis, the following were used: Anova, Spearman's Correlation and Odds Ratio. The impact on job satisfaction related mainly to the factors: "recognition and compensation" and "leadership characteristics" was verified, as well as possible repercussions on biological health due to the presence of physiological symptoms of stress, and on mental health by the prevalence of emotional exhaustion.

Key words: burnout, job satisfaction, psychosocial factors, stress



Introducción

La satisfacción en el trabajo y la de tener uno, son dos indicadores que pueden arrojar distintos resultados en la calidad de la labor realizada, más aún, cuando median entre ellos las condiciones laborales en que se desarrollan las tareas, las cuales, pueden afectar positiva o negativamente la salud y bienestar de los trabajadores, así como su vida extralaboral.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), en 1984, definió a los factores psicosociales del trabajo como las interacciones entre las características de contenido, organización, entorno y gestión del trabajo, por un lado; y, las funciones y necesidades del trabajador, por el otro, las cuales, pueden afectar el desempeño, salud y satisfacción en el trabajo (p. 12). Para 1998, indicó que estos factores “conducen al estrés en el trabajo y otros problemas conexos de salud y seguridad” (p. 2) y, en 2016, definió al estrés laboral como la respuesta a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos de un individuo para hacerles frente (p. 2).

El *síndrome de burnout*, según Maslach y Jackson (1986), es el agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal, que puede aparecer en el personal que trabaja con algún tipo de contacto con gente y puede presentarse de forma completa con sus tres manifestaciones o iniciar con algunas de ellas (p. 1). La Confederación de Empresarios de Málaga (CEM, 2013) lo señala como consecuencia de un estrés crónico laboral, con consecuencias en la motivación personal (p. 120, 121). Este síndrome fue incluido como enfermedad relacionada con el trabajo, en el Clasificador Internacional de Enfermedades (CIE 11, 2018).

La satisfacción laboral es entendida por Griffin y Baternan -citados por Chiang y Ojeda (2011)- como un constructo global logrado en distintas facetas: el trabajo, sueldo, supervisión, beneficios, oportunidades de promoción, condiciones del trabajo, compañeros y las prácticas de la organización (p. 42), lo cual, muestra la incidencia de los factores psicosociales del trabajo en el grado de satisfacción obtenida. Adicionalmente, varios estudios demuestran que el estrés laboral y el síndrome de

burnout afectan de forma negativa a la satisfacción laboral en diferentes poblaciones de trabajadores (Guerra, 2017, p. 50-55 y Álvarez, 2019, p. 123-137).

La presente investigación, pretende encontrar la influencia de los factores psicosociales de riesgo, el estrés y el síndrome de *burnout*, en la percepción de satisfacción laboral (como un índice del bienestar subjetivo) de los trabajadores administrativos de nivel técnico-gerencial del sector salud, sujetos de estudio. Para esto, se ha tomado como base el modelo dinámico de factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2004), modelo de esfuerzo-recompensa de Siegrist (1996), modelo de interacción entre individuo y organización de Leiter y Maslach (1997) y la teoría bifactorial de la satisfacción de Herzberg (1959), que explican las variables del estudio y sus dimensiones.

Los estudios de prevalencia realizados en años recientes, muestran para los factores de riesgo psicosociales intralaborales en el sector salud de Colombia un 52,1% (González y Polo, 2013, p. 5), para el estrés laboral en Ecuador 54% (Mejía *et al.*, 2019, p. 207); y, el síndrome de *burnout* en el sector salud en Latinoamérica fue de mínimo 2,1% (Loya-Murguía, Valdez-Ramírez, Bacardí-Gascón y Jiménez-Cruz, 2018, p. 40).

La mayoría de los factores psicosociales de riesgo, han mostrado tener repercusión en las otras variables estudiadas; y, a su vez, todas las consideradas como independientes o moderadoras, han afectado a la satisfacción laboral en diferentes niveles. Los factores psicosociales con mayor incidencia fueron: reconocimiento y compensación, características del liderazgo, influencia del trabajo en el entorno extralaboral, participación y manejo del cambio, claridad de rol y oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos; estas condiciones incidieron sobre los niveles de estrés, manifestaciones del síndrome de *burnout* y satisfacción laboral.

A pesar de que Ecuador tiene una norma relativa a la prevención de riesgos psicosociales, se requiere incluir en ella el trabajo sobre sus factores causales; en este caso en particular, implica capacitar y evaluar de forma continua a los directivos y mandos medios en temas de liderazgo, manejo de equipos de trabajo y comunicación, así como implementar un sistema de reconocimiento y compensación a los trabajadores de todos los niveles.

Materiales y métodos

Se definió para esta investigación un diseño no experimental de tipo transversal y un alcance correlacional.

Los sujetos de estudio son parte del personal administrativo y de salud en funciones administrativas, en nivel técnico-gerencial de una organización pública, quienes en su mayoría tienen menos de diez años de trabajo y diferentes modalidades de contratación.

Se realizó un muestreo aleatorio simple de la población, tomándose como referencia una prevalencia de insatisfacción laboral de 21,94; de un estudio que incluía este tipo de población (Carrillo-García, Martínez-Roche, Gómez-García y Meseguer-de-Pedro, 2015, p. 648), se obtuvo $n=173$.

Se contempló como variables independientes/moderadoras: factores psicosociales y síndrome de *burnout* en niveles de alto y muy alto riesgo; y, estrés laboral en muy alto riesgo debido a que los baremos del instrumento de medición establecen en este nivel las puntuaciones desde 25,1 hasta 100; la variable dependiente fue la insatisfacción laboral, para la cual, se determinó el parámetro de riesgo entre las respuestas desde “moderadamente insatisfecho” hasta “muy insatisfecho”.

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron:

- Cuestionario intralaboral forma A, de la Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial (Villalobos G., 2011), valora el riesgo en 5 niveles (Sin riesgo o riesgo despreciable, bajo, medio, alto y muy alto) posee un Alfa de Cronbach de 0,96 y mide 19 dimensiones:
 - Características de liderazgo. Presentan un riesgo cuando la gestión del jefe crea problemas en la planificación o asignación de trabajo, ya sea por su comunicación, forma de relacionarse, dificultades para estimular y permitir la participación de sus colaboradores o el apoyo social es deficiente o escaso.

- Relaciones sociales en el trabajo. Se convierten en un riesgo si existen pocas o nulas posibilidades de contacto, apoyo social, cohesión o integración entre compañeros, trato agresivo o de desconfianza, que dificulta el trabajo en equipo.
- Retroalimentación del desempeño. Se percibe como riesgo cuando no existe, es poco clara, inoportuna o inútil para el desarrollo o mejoramiento del trabajo y del trabajador.
- Relación con los colaboradores. Representa un riesgo cuando esta dificulta la ejecución del trabajo, consecución de resultados, solución de problemas, cuando la comunicación con su jefe y el apoyo social que recibe este último por parte de sus colaboradores es escaso o inexistente ante los problemas laborales.
- Claridad de rol. Genera un riesgo cuando el trabajador no recibe información clara y suficiente sobre los objetivos, funciones, margen de autonomía, resultados y el impacto de su cargo en la organización.
- Capacitación de los trabajadores. Se concibe como riesgo cuando el acceso es limitado, inexistente o no responde a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.
- Participación y manejo del cambio. Es un riesgo si el trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio; se ignoran sus aportes y opiniones o los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.
- Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos. Se asimilan como riesgo cuando el trabajo impide al individuo aplicarlos o se le asignan tareas para las cuales no se encuentra calificado.
- Control y autonomía sobre el trabajo. Se percibe como riesgo si el margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo, orden del trabajo y organización de tiempos laborales es restringida o inexistente.
- Demandas ambientales y de esfuerzo físico. Se entiende como riesgo cuando el esfuerzo físico o adaptativo genera

importante molestia, fatiga, preocupación, o afecta negativamente el desempeño de los trabajadores.

- Demandas emocionales. Son un riesgo cuando el trabajador está expuesto a trato negativo del público; realiza su trabajo en situaciones emocionalmente devastadoras (pobreza extrema, violencia, desastres, amenaza a su integridad o de otros, contacto directo con heridos o muertos, etc.) o debe ocultar sus verdaderas emociones durante su labor.
- Demandas cuantitativas. Representan un riesgo si el tiempo disponible para ejecutar el trabajo es insuficiente para el volumen de tareas asignadas; se debe trabajar a un ritmo muy rápido, bajo presión, limitar las pausas o trabajar tiempo adicional para cumplir con los resultados esperados.
- Influencia del trabajo en el entorno extralaboral. Se torna en riesgo cuando las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.
- Exigencias de la responsabilidad del cargo. Generan un riesgo cuando el trabajador debe asumir directamente la responsabilidad de los resultados de su área, supervisar personal, manejar dinero o bienes de alto valor, información confidencial, seguridad o salud de otras personas.
- Demandas de carga mental. Son riesgosas si la tarea exige un importante esfuerzo de memoria, atención, concentración en información excesiva, compleja, detallada, proveniente de diversas fuentes o debe utilizarse de manera simultánea o bajo presión de tiempo.
- Consistencia del rol. Se convierte en un riesgo cuando al trabajador se le presentan exigencias inconsistentes, contradictorias o incompatibles con sus principios éticos, técnicos, de calidad del servicio o producto.
- Demandas de la jornada de trabajo. Presenta un riesgo al trabajar en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas, sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.

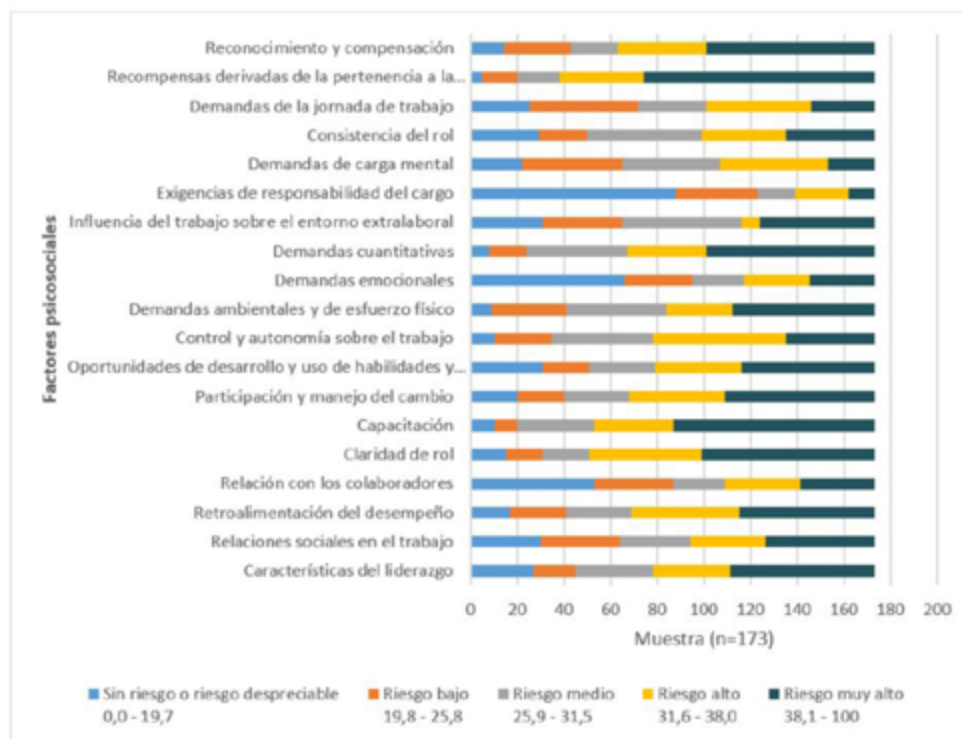
- Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización. Se perciben como riesgo cuando existe inestabilidad laboral, los trabajadores no están a gusto, están poco identificados con sus funciones o no existe un sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización.
- Reconocimiento y compensación. Es un riesgo cuando la valoración a la contribución del trabajador no corresponde con sus esfuerzos; el salario no llega a tiempo, está por debajo de lo acordado o la organización descuida el bienestar del trabajador.
- Cuestionario de Evaluación de Estrés, tercera versión (Villalobos G., 2010), mide cuatro síntomas de estrés: fisiológicos, de comportamiento social, intelecto-laborales, y psicoemocionales. La sumatoria de las puntuaciones transformadas de los síntomas da el nivel total de estrés. Alfa de Cronbach de 0,89.
- Maslach Burnout Inventory MBI-GS versión hispana (Maslach C. y Jackson S., 1996) evalúa al síndrome a través de tres subescalas: agotamiento (sensación de no poder dar más de sí en lo emocional), cinismo (actitud distante ante el trabajo, ante las personas objeto, los compañeros de trabajo) y eficacia profesional (sensación de no hacer adecuadamente las tareas y ser incompetente en el trabajo); valores altos en las dos primeras, combinados con valores bajos en la última, son el indicativo de la presencia del síndrome. Alfa de Cronbach de 0,89.
- Overall Job Scale versión hispana (Warr P., Cook J. y Wall T., 1979), calcula el nivel de satisfacción general a base de factores intrínsecos (reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, contenido de la tarea, etc.) y extrínsecos (organización del trabajo, condiciones físicas, etc.). Alfa de Cronbach de 0.85.

Para el análisis de datos, se estableció como significativo $p=0,05$ y se utilizaron las medidas estadísticas: Anova, Correlación de Spearman y Odds Ratio.

Resultados

El 65% de la muestra fueron mujeres y el 35% hombres. De las 19 dimensiones medidas, 17 afectaron más a mujeres, los hombres tuvieron alto y muy alto riesgo en razón de 2:1 con respecto de las mujeres en una sola dimensión: "Control y autonomía sobre el trabajo". La exposición a factores psicosociales mostró una prevalencia de alto y muy alto riesgo en un 51,02%. A excepción de la dimensión "Exigencias de la responsabilidad del cargo", el resto afecta a más del 30% de la muestra estudiada.

Gráfico 1. Exposición a factores de riesgo psicosociales en personal técnico gerencial de salud



Fuente: Estudio del impacto de los factores de riesgo psicosociales, estrés y síndrome de burnout sobre la satisfacción laboral en personal administrativo de nivel técnico-gerencial en salud

Elaborado por: Barral Coral S. y Albán Pérez G., 2019.

Con respecto al estrés, la prevalencia para el nivel de muy alto riesgo es del 55,49%; los síntomas más declarados en frecuencia de siempre o casi siempre son los fisiológicos, los cuales, están presentes en el 58,38% de la muestra, seguidos por los síntomas intelecto-laborales, que están presentes con la misma frecuencia en el 23,12% de la muestra.

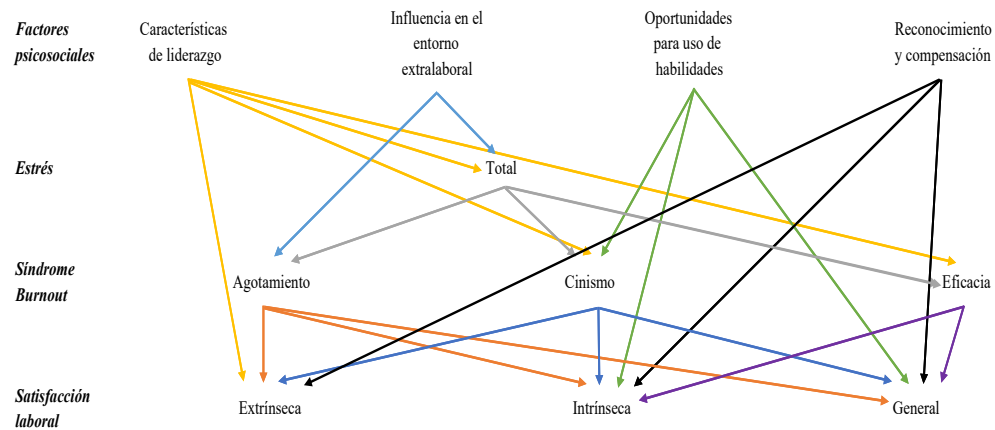
Sobre el síndrome de *burnout*, se tiene que la manifestación de agotamiento emocional se presenta en niveles de riesgo alto y muy alto en el 42,20% de la muestra, el cinismo/despersonalización en el 23,12% y el descenso de la eficacia profesional en el 9,83%. Entendiéndose como casos positivos aquellos con todas las subescalas en alto o muy alto riesgo, se tiene una prevalencia del 1,73% de la muestra.

Los casos con agotamiento y cinismo en nivel de riesgo alto, muy alto y eficacia en nivel de riesgo medio alto, representan el 4,62% de la muestra, a estos casos se los toma como probables de desarrollar el síndrome a corto o mediano plazo, debido a su alta exposición a factores de riesgo psicosociales y niveles de riesgo muy alto en estrés.

En la investigación de satisfacción laboral, se encontró una prevalencia para la insatisfacción general y extrínseca de 17,34% de la muestra; y, en lo relacionado a la insatisfacción intrínseca del 19,08%.

Con el fin de caracterizar la exposición y el impacto resultante, se cruzó cada dimensión psicosocial con el resultado total de estrés, las manifestaciones del síndrome de *burnout* y estos a su vez, con los factores relacionados a la satisfacción laboral tanto de la experiencia del empleo remunerado, como de la respuesta afectiva al contenido del trabajo (NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción).

Figura 1. Principal influencia entre variables independientes/mediadoras y sobre la satisfacción laboral



Fuente: Estudio del impacto de los factores de riesgo psicosociales, estrés y síndrome de burnout sobre la satisfacción laboral en personal administrativo de nivel técnico-gerencial en salud

Elaborado por: Barral Coral S. y Albán Pérez G., 2019.

Análisis por factores psicosociales

Se aplicaron las pruebas Anova, Correlación de Spearman y Odds Ratio, tomando como base las diferentes dimensiones de los factores psicosociales como variable independiente y se obtuvieron los siguientes datos:

Tabla 1. Pruebas de significancia estadística con factores psicosociales como variable independiente

F. Psicosociales	Estrés	Síndrome de burnout			Satisfacción laboral		
	Total	AGO	CIN	EFI	EXT	INT	GEN
Características del liderazgo	F= 2,33	F= 2,17	F= 7,44	F= 4,38	F= 20,95	F= 16,17	F= 17,31
	p= 0,05	p= 0,06	p= 0,00	p= 0,00	p= 0,00	p= 0,00	p= 0,00
	r= 0,24	r= 0,23	r= 0,40	r= 0,33	r= 0,64	r= 0,62	r= 0,62
	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00
	OR= 3,28	OR= 1,96	OR= 4,44	OR= 7,13	OR= 15,88	OR= 11,54	OR= 9,93
Relaciones sociales en el trabajo	F= 3,71	F= 3,47	F= 3,27	F= 2,58	F= 9,25	F= 4,88	F= 6,42
	p= 0,00	p= 0,01	p= 0,01	p= 0,03	p= 0,00	p= 0,00	p= 0,00
	r= 0,33	r= 0,27	r= 0,24	r= 0,26	r= 0,47	r= 0,34	r= 0,39
	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00
	OR= 3,29	OR= 1,90	OR= 1,25	OR= 1,38	OR= 3,42	OR= 1,81	OR= 2,85
Retroalimentación del desempeño	F= 2,98	F= 1,97	F= 2,18	F= 2,17	F= 12,35	F= 10,78	F= 11,63
	p= 0,01	p= 0,09	p= 0,06	p= 0,06	p= 0,00	p= 0,00	p= 0,00
	r= 0,29	r= 0,20	r= 0,22	r= 0,24	r= 0,54	r= 0,53	r= 0,55
	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,01	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00
	OR= 2,43	OR= 2,06	OR= 2,39	OR= 5,65	OR= 5,42	OR= 6,28	OR= 5,42

Relación con los colaboradores	F= 3,75	F= 4,38	F= 3,59	F= 1,40	F= 5,75	F= 3,88	F= 5,01
	p= 0,00	p= 0,00	p= 0,00	p= 0,23	p= 0,00	p= 0,00	p= 0,00
	r= 0,25	r= 0,33	r= 0,26	r= 0,06	r= 0,29	r= 0,23	r= 0,27
	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,44	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00
	OR= 2,16	OR= 3,09	OR= 2,65	OR= 2,07	OR= 2,26	OR= 2,87	OR= 3,76
Claridad de rol	F= 3,08	F= 2,99	F= 5,17	F= 2,45	F= 12,89	F= 11,85	F= 14,56
	p= 0,01	p= 0,01	p= 0,00	p= 0,04	p= 0,00	p= 0,00	p= 0,00
	r= 0,24	r= 0,25	r= 0,36	r= 0,18	r= 0,53	r= 0,53	r= 0,56
	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,02	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00
	OR= 2,28	OR= 2,48	OR= 2,90	OR= 3,43	OR= 15,59	OR= 5,22	OR= 4,55
Capacitación	F= 0,73	F= 1,10	F= 2,01	F= 0,71	F= 4,58	F= 3,50	F= 5,12
	p= 0,60	p= 0,04	p= 0,08	p= 0,62	p= 0,00	p= 0,01	p= 0,00
	r= 0,15	r= 0,16	r= 0,22	r= 0,15	r= 0,37	r= 0,33	r= 0,38
	p(bilat.)= 0,05	p(bilat.)= 0,04	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,05	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00
	OR= 1,81	OR= 1,65	OR= 2,05	OR= 1,07	OR= 3,39	OR= 3,90	OR= 7,76
Participación y manejo del cambio	F= 2,35	F= 1,90	F= 6,79	F= 3,11	F= 10,97	F= 11,69	F= 10,62
	p= 0,04	p= 0,10	p= 0,00	p= 0,01	p= 0,00	p= 0,00	p= 0,00
	r= 0,22	r= 0,21	r= 0,41	r= 0,31	r= 0,50	r= 0,52	r= 0,51
	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,01	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00
	OR= 1,94	OR= 1,31	OR= 4,95	OR= 3,33	OR= 7,50	OR= 13,82	OR= 12,00

Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos	F= 2,33 p= 0,04 r= 0,28 p(bilat.)= 0,00 OR= 3,13	F= 3,64 p= 0,00 r= 0,27 p(bilat.)= 0,00 OR= 1,85	F= 11,21 p= 0,00 r= 0,50 p(bilat.)= 0,00 OR= 6,89	F= 4,44 p= 0,00 r= 0,31 p(bilat.)= 0,00 OR= 3,01	F= 8,78 p= 0,00 r= 0,46 p(bilat.)= 0,00 OR= 5,36	F= 13,24 p= 0,00 r= 0,56 p(bilat.)= 0,00 OR= 11,88	F= 12,81 p= 0,00 r= 0,55 p(bilat.)= 0,00 OR= 10,21
Control y autonomía sobre el trabajo	F= 2,01 p= 0,08 r= 0,17 p(bilat.)= 0,02 OR= 1,50	F= 4,00 p= 0,00 r= 0,28 p(bilat.)= 0,00 OR= 1,61	F= 0,59 p= 0,71 r= 0,08 p(bilat.)= 0,30 OR= 0,88	F= 1,02 p= 0,41 r= 0,13 p(bilat.)= 0,10 OR= 2,93	F= 11,24 p= 0,00 r= 0,41 p(bilat.)= 0,00 OR= 2,18	F= 6,90 p= 0,00 r= 0,35 p(bilat.)= 0,00 OR= 1,84	F= 9,90 p= 0,00 r= 0,39 p(bilat.)= 0,00 OR= 2,64
Demandas ambientales y de esfuerzo físico	F= 1,32 p= 0,26 r= 0,16 p(bilat.)= 0,04 OR= 1,40	F= 1,27 p= 0,28 r= 0,13 p(bilat.)= 0,09 OR= 1,39	F= 1,99 p= 0,08 r= 0,20 p(bilat.)= 0,01 OR= 2,06	F= 1,21 p= 0,31 r= 0,16 p(bilat.)= 0,04 OR= 0,82	F= 6,58 p= 0,00 r= 0,36 p(bilat.)= 0,00 OR= 1,52	F= 4,66 p= 0,00 r= 0,33 p(bilat.)= 0,00 OR= 2,58	F= 4,79 p= 0,00 r= 0,33 p(bilat.)= 0,00 OR= 2,57
Demandas emocionales	F= 2,64 p= 0,03 r= 0,17 p(bilat.)= 0,02 OR= 1,53	F= 0,87 p= 0,50 r= 0,14 p(bilat.)= 0,07 OR= 2,21	F= 2,17 p= 0,06 r= 0,13 p(bilat.)= 0,09 OR= 2,05	F= 3,85 p= 0,52 r= 0,06 p(bilat.)= 0,46 OR= 0,86	F= 2,79 p= 0,01 r= 0,24 p(bilat.)= 0,00 OR= 4,14	F= 1,98 p= 0,09 r= 0,20 p(bilat.)= 0,01 OR= 3,22	F= 3,01 p= 0,01 r= 0,23 p(bilat.)= 0,00 OR= 3,49

Demandas cuantitativas	F=1,62	F= 5,54	F= 0,39	F= 0,81	F= 2,50	F= 1,17	F= 1,40
	p= 0,16	p= 0,00	p= 0,85	p= 0,54	p= 0,03	p= 0,33	p= 0,23
	r= 0,13	r= 0,32	r= 0,05	r= 0,09	r= 0,26	r= 0,18	r= 0,19
	p(bilat.)= 0,08	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,55	p(bilat.)= 0,22	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,02	p(bilat.)= 0,01
	OR= 1,37	OR= 1,71	OR= 0,71	OR= 2,20	OR= 1,93	OR= 1,58	OR= 1,33
Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	F= 5,55	F= 8,75	F= 1,35	F= 1,34	F= 3,12	F= 1,47	F= 1,9
	p= 0,00	p= 0,00	p= 0,25	p= 0,25	p= 0,01	p= 0,20	p= 0,09
	r= 0,36	r= 0,45	r= 0,17	r= 0,02	r= 0,26	r= 0,18	r= 0,18
	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,03	p(bilat.)= 0,83	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,02	p(bilat.)= 0,02
	OR= 4,17	OR= 5,92	OR= 1,30	OR= 0,40	OR= 3,37	OR= 3,64	OR= 3,37
Exigencias de responsabilidad del cargo	F= 1,35	F= 0,73	F= 0,11	F= 0,48	F= 0,88	F= 0,74	F=0,55
	p= 0,25	p= 0,60	p= 0,99	p= 0,79	p= 0,50	p= 0,59	p= 0,74
	r= 0,17	r= 0,14	r= 0,02	r= -0,11	r= 0,12	r= 0,04	r= 0,05
	p(bilat.)= 0,02	p(bilat.)= 0,06	p(bilat.)= 0,80	p(bilat.)= 0,16	p(bilat.)= 0,12	p(bilat.)= 0,57	p(bilat.)= 0,53
	OR= 1,89	OR= 1,72	OR= 1,25	OR= 0,52	OR= 1,64	OR= 2,10	OR= 2,02
Demandas de carga mental	F= 2,77	F= 3,01	F= 0,73	F= 1,59	F= 0,98	F= 1,51	F= 1,63
	p= 0,02	p= 0,01	p= 0,60	p= 0,17	p= 0,43	p= 0,19	p= 0,15
	r= 0,23	r= 0,25	r= 0,06	r= -0,13	r= 0,13	r= 0,05	r= 0,03
	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,43	p(bilat.)= 0,10	p(bilat.)= 0,09	p(bilat.)= 0,55	p(bilat.)= 0,74
	OR= 2,35	OR= 2,05	OR= 1,27	OR= 0,87	OR= 1,80	OR= 1,69	OR= 1,30

Consisten- cia del rol	F= 2,90	F= 6,78	F= 10,19	F= 2,47	F= 13,94	F= 12,97	F= 12,68
	p= 0,02	p= 0,00	p= 0,00	p= 0,03	p= 0,00	p= 0,00	p= 0,00
	r= 0,25	r= 0,40	r= 0,46	r= 0,18	r= 0,56	r= 0,55	r= 0,54
	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,02	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00
	OR= 1,61	OR= 3,19	OR= 4,41	OR= 0,53	OR= 2,76	OR= 5,8	OR= 4,81
Demandas de la jor- nada de trabajo	F= 2,55	F= 5,84	F= 0,87	F= 1,07	F= 2,71	F= 0,85	F= 1,47
	p= 0,03	p= 0,00	p= 0,50	p= 0,38	p= 0,02	p= 0,52	p= 0,20
	r= 0,12	r= 0,34	r= 0,03	r= 0,11	r= 0,20	r= 0,12	r= 0,16
	p(bilat.)= 0,11	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,73	p(bilat.)= 0,15	p(bilat.)= 0,01	p(bilat.)= 0,10	p(bilat.)= 0,04
	OR= 0,91	OR= 2,11	OR= 0,60	OR= 3,84	OR= 1,09	OR= 1,04	OR= 0,92
Recom- pensas derivadas de la per- tenencia a la organiza- ción	F= 1,58	F= 3,81	F= 10,23	F= 3,58	F= 12,94	F= 10,52	F= 11,60
	p= 0,17	p= 0,00	p= 0,04	p= 0,00	p= 0,00	p= 0,00	p= 0,00
	r= 0,23	r= 0,30	r= 0,45	r= 0,32	r= 0,54	r= 0,50	r= 0,52
	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00
	OR= 2,30	OR= 2,45	OR= 3,09	OR= 4,97	OR= 2,92	OR= 3,33	OR= 2,92
Reconoci- miento y compensa- ción	F= 1,48	F= 2,49	F= 6,25	F= 1,56	F= 23,46	F= 15,65	F= 21,94
	p= 0,20	p= 0,03	p= 0,00	p= 0,18	p= 0,00	p= 0,00	p= 0,00
	r= 0,22	r= 0,24	r= 0,39	r= 0,23	r= 0,66	r= 0,59	r= 0,65
	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00
	OR= 2,77	OR= 2,00	OR= 4,25	OR= 1,06	OR= 2,92	OR= 25,44	OR= 22,20

Fuente: Estudio del impacto de los factores de riesgo psicosociales, estrés y síndrome de burnout sobre la satisfacción laboral en personal administrativo de nivel técnico-gerencial en salud.

Elaborado por: Barral Coral S. y Albán Pérez G. (2019).

La falta de “recompensas y compensaciones” al personal, evidenciaron las correlaciones más sólidas de todo el estudio con la satisfacción laboral, encontrándose entre 22 y 25 probabilidades de que se presente insatisfacción intrínseca y general ante su ausencia o presencia insuficiente y/o inadecuada.

Las “características de liderazgo” que encarnan un riesgo, presentaron correlaciones consistentes con el descenso de la eficacia profesional del síndrome de *burnout*, así como con la satisfacción laboral, hallándose al menos quince probabilidades más de que se desarrolle insatisfacción extrínseca ante este factor psicosocial.

El que este sector de servicios no haya otorgado suficientes “oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y conocimientos” o que no hayan sido oportunas y adecuadas, ha mostrado correlación más robusta con la manifestación de cinismo del síndrome de *burnout*, cuyas posibilidades de aparecer ante esta situación son de al menos 6 veces.

La dimensión “Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral” exhibió las correlaciones más fuertes con: estrés, el cual, tiene al menos 4 veces más probabilidades de presentarse; y, con la manifestación de agotamiento emocional del síndrome de *burnout* existiendo mínimo 5 probabilidades más de aparecer ante esta condición laboral.

No se hallaron diferencias estadísticamente significativas en el nivel de estrés y/o manifestaciones síndrome de *burnout* en la muestra estudiada, ante la presencia de los siguientes factores de riesgo: demandas ambientales y de esfuerzo físico, capacitación, control y autonomía sobre el trabajo, demandas cuantitativas, emocionales, de carga mental y de la jornada de trabajo, entre otros. En el caso del factor exigencias de la responsabilidad del cargo, no presentó significancia estadística con ninguno de los parámetros medidos.

Análisis por estrés laboral

Al analizar el estrés laboral como variable moderadora, se encontró significancia estadística con las siguientes variables:

Tabla 2. Pruebas de significancia estadística relacionadas con el estrés laboral

	Síndrome de burnout			Satisfacción laboral		
	AGO	CIN	EFI	EXT	INT	GEN
Estrés	F= 17,38	F=10,45	F=3,87	F= 6,68	F= 4,11	F= 6,12
	p= 0,00	p= 0,00	p= 0,01	p= 0,00	p= 0,00	p= 0,00
	r= 0,54	r= 0,44	r= 0,25	r= 0,36	r= 0,28	r= 0,33
	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00
	OR= 8,21	OR= 5,24	OR= 2,06	OR= 3,15	OR= 2,52	OR= 3,94

Fuente: Estudio del impacto de los factores de riesgo psicosociales, estrés y síndrome de burnout sobre la satisfacción laboral en personal administrativo de nivel técnico-gerencial en salud.

Elaborado por: Barral Coral S. y Albán Pérez G. (2019).

La relación más fuerte entre el estrés y el síndrome de *burnout* se presentó con la manifestación de agotamiento emocional, la cual, tiene probabilidades de aparecer al menos 8 veces más, el cinismo 5 veces más y el descenso en la eficacia mínimo 2 veces más; mientras que, la insatisfacción laboral por su parte puede presentarse entre 2 y 3 veces más si se encuentra presente el estrés.

Análisis por Síndrome de Burnout

Tabla 3. Pruebas de significancia estadística relacionadas con el síndrome de burnout

		Satisfacción laboral		
		EXT	INT	GEN
Síndrome de Burnout	AGO	F= 8,37	F= 7,76	F= 6,90
		p= 0,00	p= 0,00	p= 0,00
		r= 0,40	r= 0,38	r= 0,36
		p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00
		OR= 8,25	OR= 5,99	OR= 7,67
	CIN	F= 12,19	F= 13,60	F= 14,66
		p= 0,00	p= 0,00	p= 0,00
		r= 0,47	r= 0,53	r= 0,51
		p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00
		OR= 5,29	OR= 5,40	OR= 6,82
	EFI	F= 3,62	F= 4,70	F= 3,90
		p= 0,00	p= 0,00	p= 0,00
		r= 0,31	r= 0,37	r= 0,36
		p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00	p(bilat.)= 0,00
		OR= 2,10	OR= 0,90	OR= 1,54

Fuente: Estudio del impacto de los factores de riesgo psicosociales, estrés y síndrome de burnout sobre la satisfacción laboral en personal administrativo de nivel técnico-gerencial en salud.

Elaborado por: Barral Coral S. y Albán Pérez G. (2019).

Finalmente, en el análisis del síndrome de *burnout* como variable predictora, se detectó significancia estadística entre cada una de sus manifestaciones con los tres elementos de satisfacción laboral medidos. La correlación más fuerte se dio con la manifestación de cinismo, la cual, ocasiona entre 5 y 6 veces más posibilidades de que se presente insatisfacción laboral; por su parte, el agotamiento emocional produce entre 6 y 8 probabilidades más de que esta aparezca, ya sea en los factores extrínsecos o de forma general.

Discusión

La mayoría de los factores psicosociales de riesgo identificados, giran en torno a los líderes y mandos medios de la organización quienes son los llamados a seleccionar, motivar, estimular y reconocer el esfuerzo del personal, asignar el trabajo en función de su cualificación, explicarles sus funciones y los cambios necesarios de forma oportuna y alentadora, así como brindarles oportunidades para aplicar sus habilidades y conocimientos; ante su falta, el trabajo se percibe más demandante y esforzado, lo cual, ha afectado negativamente la vida personal y familiar de los trabajadores, su salud y su satisfacción con el trabajo.

Los niveles de estrés laboral (distrés) encontrados en la organización, muestran la posible repercusión en la salud biológica de los colaboradores a corto y mediano plazo, toda vez que los síntomas fisiológicos son los más frecuentes y afectan a más de la mitad de la población estudiada. La presencia de manifestaciones del síndrome de *burnout* evidencia el daño a la salud mental de los trabajadores, especialmente, a través del agotamiento emocional, el cual, se presenta en niveles alto y muy alto, en más del 40% de la muestra.

En estas condiciones de trabajo, es esperable que la satisfacción laboral -producto de la percepción subjetiva de las experiencias laborales vividas- disminuya. La insatisfacción laboral hallada, muestra el descontento del personal con las condiciones antes señaladas, pero, también puede estar influenciada por otras variables como: el tiempo de servicio para la organización, antigüedad en el puesto de trabajo, oportunidades de ascenso, edad, necesidades y aspiraciones de los trabajadores, las cuales podrían ser objeto de otro estudio.

La insatisfacción laboral, a su vez, puede repercutir sobre otros aspectos del trabajo como el rendimiento, nivel de compromiso, calidad del servicio, presentismo; en cambio, el estrés y el síndrome de *burnout* pueden aumentar el absentismo laboral por enfermedad, accidentes de trabajo, violencia en el trabajo, consumo de sustancias psicoactivas, movilidad laboral, entre otros, lo cual, afecta a la organización en costos, reajustes de plantilla, dilución de capacitaciones y pérdida de la experticia adquirida. Todo esto hace necesaria y urgente una intervención global y sistémica de los aspectos descubiertos.

Los resultados de este estudio confirman lo encontrado por González y Polo (2013) sobre los factores psicosociales de riesgo. Referente al estrés laboral y síndrome de *burnout*, también se confirma lo hallado por Mejía (2017), Loya-Murguía y colaboradores (2018), respectivamente.

En el caso de la prevalencia de insatisfacción laboral, se detectó un valor ligeramente menor a lo encontrado por Carrillo-García, Martínez-Roche, Gómez-García y Meseguer-de-Pedro (2015), lo cual, podría entenderse desde la perspectiva de las funciones desempeñadas por este personal de salud, quienes realizan tareas administrativas, por lo que la exposición a ciertas demandas laborales como las emocionales, de la jornada de trabajo y exigencias de la responsabilidad del cargo, pueden ser de menor riesgo al compararlas con las funciones sanitarias.

Ecuador cuenta con un programa normado para la prevención de riesgos psicosociales, cuyo contenido se orienta a intervenir los riesgos mas no contempla el trabajo sobre sus factores causales, predisponentes, precipitantes o perpetuantes; por esta razón, se recomienda su inclusión y normar los procesos de selección y administración del talento humano, a fin de que:

- Las inducciones resultan ser una guía de cómo realizar el trabajo y de fuentes de apoyo disponibles para el nuevo trabajador; por tanto, estas deben realizarse en los departamentos en los cuales vaya a trabajar el personal y no solamente como una visión general de la organización.
- Las capacitaciones periódicas versen sobre temas de liderazgo proactivo e incluyente, así como en gestión de equipos de trabajo, evaluaciones externas periódicas al personal para verificar cambios en el liderazgo de los mandos medios y directivos, y como fundamento para la toma de medidas oportunas.
- La autoridad rectora del trabajo debe normar la implantación de un sistema de recompensas organizacional, que incide positivamente en la satisfacción laboral, con vigilancia periódica, así como desarrollar una política de estímulo a las organizaciones destacadas en este tema.

Se sugiere complementar el presente estudio con otros sobre las características de personalidad, presencia de trastornos mentales e influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo, que permitan entender desde otras perspectivas los niveles de estrés hallados. También, es necesario investigar sus consecuencias y las del síndrome de burnout en la salud biológica y mental, a fin de determinar la magnitud del impacto de las condiciones laborales sobre el bienestar y tomar medidas de prevención adecuadas para la población estudiada.

Referencias

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2003). *Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo* (pp.9). Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Álvarez Cabrera, P. (2019). *Burnout, estrés, técnicas de afrontamiento al estrés, satisfacción laboral y riesgos psicosociales en funcionarios de un centro penitenciario de Chile*. Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Psicología, Madrid.
- Carrillo-García, C., Martínez-Roche, M. E., Gómez-García, C. I., & Meseguer-De Pedro, M. (2015). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 31(2), 645-650. doi:10.6018/analesps.31.2.169791
- Chiang, M. & Ojeda, J. (2011). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración* 58 (2), 39-60. doi:10.1016/S0186-1042(13)71209-9
- Confederación de Empresarios de Málaga (2013). *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo* (pp. 120-121). Málaga: ediciones CEM.
- Fuentes Rojas, G., Ruíz Rodríguez, F. & Hernández Herrera, G. (2014). *Prevalencia de factores de riesgo psicosocial en trabajadores de una empresa del sector salud, Yopal 2014*. [Tesis de Maestría, Universidad del Rosario]. <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/10066?show=full>
- González Anaya, L. & Polo García, C. (2013). *Riesgos psicosociales y sus efectos en el personal del sector salud en Colombia. Un estudio comparativo*. [Tesis de grado, Universidad Sergio Arboleda]. <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/890/Riesgos%20psicosociales%20y%20sus%20efectos%20en%20el%20personal%20del%20sector%20salud.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Guerra, M. P. (2017). *Factores de Riesgo Psicosocial: Estrés y Satisfacción Laboral, Acoso Laboral y Ansiedad*. Madrid: Editorial Académica Española.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1991). *NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. Madrid: Servicio de publicaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2000). *NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo «Burnout» (III): Instrumento*

de medición. Madrid: Servicio de publicaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Loya-Murguía, K., Valdez-Ramírez, J., Bacardí-Gascón, M. & Jiménez-Cruz, A. (2018). El síndrome de agotamiento en el sector salud de Latinoamérica: revisión sistemática. *Journal of negative & no positive results. JONNPR*. 2018, 3(1):40-48 doi:10.19230/jonnpr.2060

Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory. 2º edition* (pp.1). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The Truth about Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do about It*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Mejía C., Chacón J., Enamorado-Leiva O., Garnica L., Chacón-Pedraza S. & García-Espinosa Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo* vol 28 (3) 176-235. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300004

Organización Internacional del Trabajo (1984). *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención* (pp. 12). Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

Organización Internacional del Trabajo (1998). Factores psicosociales y de organización, *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo* (pp. 2). Turín: Centro Internacional de Formación de la OIT.

Organización Mundial de la Salud (2018). QD85 Síndrome de desgaste ocupacional, *Clasificador internacional de enfermedades. 11.va revisión*. <https://icd.who.int/es>

Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.

doi:10.1037/1076-8998.1.1.27

Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Cienc Trab. Oct-Dic*; 6(14):197-20. http://aprendeenlinea.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/402/factores_sicosociales.pdf

Villalobos, G. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá D.C.: Ministerio de la Protección Social.