

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL



FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y MATEMÁTICAS

DEPARTAMENTO DE POSGRADO

PROYECTO DE TITULACIÓN

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

“MAGÍSTER EN ESTADÍSTICA APLICADA”

TEMA:

**ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DEL BURNOUT EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE
SERVICIO DENTRO DE UNA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN
SUPERIOR: UN ENFOQUE MULTIVARIANTE**

AUTOR:

BEATRIZ ALFONSINA CABRERA LÓPEZ

Guayaquil - Ecuador

2024

RESUMEN

El presente trabajo analiza la incidencia del burnout en la satisfacción laboral del personal administrativo y de servicio dentro de una institución de educación superior mediante un enfoque multivariante. El problema central radica en identificar cómo el burnout afecta negativamente la satisfacción laboral. Los objetivos principales incluyen medir los niveles de burnout y satisfacción laboral, y analizar la relación entre ambas variables. La metodología empleada consistió en la aplicación de cuestionarios validados, como el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (MSQ), a una muestra de 215 empleados. Los resultados mostraron una alta prevalencia de burnout, especialmente en las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización, y una correlación negativa significativa entre burnout y satisfacción laboral. La discusión aborda la necesidad de implementar programas de bienestar laboral y políticas que promuevan un equilibrio trabajo-vida personal para mitigar el burnout y mejorar la satisfacción laboral. Palabras clave: burnout, satisfacción laboral, personal administrativo, instituciones de educación superior.

ABSTRACT

This study analyzes the incidence of burnout on job satisfaction among administrative and service staff in a higher education institution using a multivariate approach. The central problem is identifying how burnout negatively affects job satisfaction. The primary objectives include measuring levels of burnout and job satisfaction and analyzing the relationship between these variables. The methodology involved administering validated questionnaires, such as the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ), to a sample of 215 employees. Results indicated a high prevalence of burnout, particularly in the dimensions of emotional exhaustion and depersonalization, and a significant negative correlation between burnout and job satisfaction. The discussion highlights the need to implement workplace wellness programs and policies that promote work-life balance to mitigate burnout and improve job satisfaction. Keywords: burnout, job satisfaction, administrative staff, higher education institutions.

DEDICATORIA

En primer lugar, quiero expresar mi profundo agradecimiento a Dios por su infinito Amor, guía y fortaleza en este proceso académico. También, agradecer a mi mamá por su apoyo incondicional y sacrificio ha sido un motor de impulso para seguir adelante en mi desarrollo personal y académico y a mi familia en general por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial, a mi mamá por su apoyo incondicional en todas las etapas de mi vida, mis queridos docentes que con sapiencia y experiencia me ha aportado a mi proceso académico.

A su vez quiere expresar mi agradecimiento a mi tutor PhD. Paúl Herrera que me ha sabido guiar en este proceso en el cual ha sido fundamental en el desarrollo de este trabajo. De la misma manera, un agradecimiento a nuestra coordinadora la Dra. Purificación Galindo Villardon, que, con su experticia, consejos y apoyo, han sido importante en este proceso de la maestría, al PhD. Juan Valenzuela por su apoyo en todo momento , a mis compañeros de trabajo que en todo momento supieron darme palabras de ánimos les agradezco infinitamente.

DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad por los hechos y doctrinas expuestas en este Proyecto de Titulación me corresponde exclusivamente y ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría. El patrimonio intelectual del mismo corresponde exclusivamente a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

BEATRIZ ALFONSINA CABRERA LÓPEZ

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

ANDREA GARCÍA ANGULO Ph.D
PRESIDENTE

PAÚL HERRERA SAMANIEGO Ph.D
TUTOR

OMAR RUÍZ BARZOLA, Ph.D
DOCENTE EVALUADOR

ABREVIATURAS O SIGLAS

COR	Modelo de Conservación de Recursos
JD-R	Modelo de Demandas y Recursos Laborales
MSQ	Minnesota Satisfaction Questionnaire
MBI-22	Maslach Burnout Inventory
MCA	Multiple Correspondence Analysis
SEM	Structural Equation Modeling
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin
MSA	Medida de adecuación del muestreo
EFA	Exploratory Factorial Analysis

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO 1	1
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes	1
1.2. Descripción del problema	2
1.3. Objetivos	3
1.4. Hipótesis	4
1.5. Alcance	4
CAPÍTULO 2	5
2. MARCO TEÓRICO	5
2.1. Origen y definición del Burnout	5
2.2. Componentes del Burnout	6
2.3. Factores Contribuyentes al Burnout	7
2.4. Consecuencias del Burnout	9
2.5. Factores de riesgo del Burnout	10
3.Satisfacción Laboral	12
3.1. Definición y Teorías de la Satisfacción Laboral	12
3.2. Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral	14
4. Relación entre Burnout y Satisfacción Laboral	16
4.1. Modelos Teóricos de la Relación Burnout-Satisfacción Laboral	16
4.2. Estudios Empíricos sobre Burnout y Satisfacción Laboral en Personal Administrativo y de Servicio	18
5. Bases de teorías de las técnicas multivariantes	24
5.1. Introducción al Análisis Multivariante	24
CAPÍTULO 3	27
3. METODOLOGÍA	27
3.1. Diseño de la investigación	27
3.2 Población y Muestra	28
3.3. Técnicas e instrumentos utilizados	28
3.4 Procedimiento de Recolección de Datos	29
3.5 Métodos estadísticos Multivariantes	29
CAPÍTULO 4	32
4.1 RESULTADOS	32
4.1.1 Analisis Descriptivos	32

4.1.2 Analisis Multivariante Análisis de Correspondencias Múltiples (MCA).....	36
4.1.3 Análisis Factorial Exploratorio	40
4.1.4 Ecuaciones Estructurales (SEM)	45
CAPÍTULO 5.....	49
1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
Conclusiones.....	49
Recomendaciones	50
2. Referencias.....	1

LISTADO DE FIGURAS

Figura 2.1 Componentes del Burnout	6
Figura 4.1 Análisis de Correspondencias Múltiples (MCA) de Burnout y Satisfacción Laboral	36
Figura 4.2 Gráfico de Sedimentación de Valores Propios	41
Figura 4.3 Varianza explicada por factores	42
Figura 4.5 Diagrama de Ecuaciones Estructurales	46

LISTADO DE TABLAS

Tabla 3.0.1 Modelo del Instrumento MBI	28
Tabla 3.0.2 Modelo de Instrumento MSQ	29
Tabla 4.0.1 Descriptivos de los items del Burnout	32
Tabla 4.0.2 Descriptivos de los items del cuestionario de Satisfacción laboral	33
Tabla 4.0.3 Descriptivos de los items del cuestionario de Satisfacción laboral	34
Tabla 4.0.4 Análisis de Fiabilidad de los Instrumentos	40
Tabla 4.0.5 Cargas Factoriales a los ítems.....	42
Tabla 4.6 Chi-cuadrado e indicadores de evaluación del modelo.....	48

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

El psicoanalista Herbert Freudenberger (1974) fue el primero en identificar el síndrome de Burnout, definiéndolo como un condición de fatiga o frustración que surge por la entrega con una causa, estilo de vida o relación que no alcanza las recompensas esperadas. Pero fue gracias a los estudios de Maslach y Jackson (1981), que lo conceptualizaron como un Síndrome compuesto por tres dimensiones: Agotamiento emocional, Despersonalización y Baja Realización Personal

Gil-Monte (2005) describe el síndrome de burnout como una reacción psicológica a un estrés laboral crónico, emocional e interpersonal, que se manifiesta en profesionales de organizaciones de servicios que mantienen contacto directo con clientes o usuarios. Desde entonces, el concepto ha sido objeto de estudio constante y ha ganado relevancia, especialmente entre profesionales que interactúan intensamente con seres humanos en áreas como la Salud, Educación y Servicios Sociales, según se destaca en investigaciones de (Sharma & Cooper, 2016; Uribe & Illesca, 2017).

Específicamente, en las instituciones de educación superior, el personal administrativo enfrenta una carga de trabajo diversa y ,en muchos casos abrumadora . Las responsabilidades incluyen la gestión de matrículas, el manejo de expedientes académicos, la administración de finanzas y presupuestos, y la coordinación de programas académicos y extracurriculares (González-Rico et al., 2022). Además estos trabajadores deben atender consultas y necesidades de estudiantes y profesores lo que añade una capa de interacción interpersonal que puede ser emocionalmente demandante (Salimzadeh et al., 2021).

Por otro lado, el personal de servicio, que incluye roles como mantenimiento, limpieza y seguridad, también enfrenta desafíos significativos. Estos empleados suelen trabajar en horarios extensos y a veces en turnos rotativos, lo que puede afectar su estabilidad laboral y personal (Kecklund & Axelsson, 2016). En muchas ocasiones estos deben responder a situaciones de emergencia y mantener altos estándares de limpieza y seguridad con recursos limitados, lo que contribuye al estrés y riesgo de burnout (Avenali et al., 2023).

Las políticas de trabajo más flexibles, como los horarios ajustables y el teletrabajo, han demostrado ser efectivas en mejorar el equilibrio entre vida y trabajo, mitigando el riesgo de burnout y aumentando la satisfacción laboral. Estas políticas permiten a los empleados gestionar mejor sus responsabilidades laborales y personales, promoviendo un entorno de trabajo más saludable y productivo (Cheng et al., 2023).

Algunas medidas implementadas incluyen programas de bienestar laboral, que ofrecen servicios de asesoramiento psicológico, talleres de manejo del estrés y actividades con respecto a la salud (Schaufeli & Taris, 2014). Estos programas están diseñados para apoyar a los colaboradores en el manejo con el agotamiento y mejorar la satisfacción con su entorno general.

Además, se están promoviendo políticas de trabajo más flexibles, como horarios de trabajo ajustables y la posibilidad de teletrabajo, para asistir a los empleados en lograr un mejor equilibrio entre sus responsabilidades laborales (Vyas, 2022). La formación y el crecimiento laboral también se han convertido en una prioridad, con el objetivo de proporcionar a los empleados las habilidades y el conocimiento necesarios para manejar mejor sus tareas y reducir el estrés asociado (Silva & Almeida, 2020).

Sin embargo, aunque estas medidas representan un avance positivo, todavía queda mucho por hacer. La implementación efectiva de estas políticas varía significativamente entre instituciones y países, y en muchos casos, los recursos destinados a programas de bienestar laboral son insuficientes. Además, la cultura organizacional juega un papel crucial; es necesario fomentar un entorno de trabajo que valore y reconozca el esfuerzo del personal administrativo y de servicio (Lopez-Martin & Topa, 2019).

1.2. Descripción del problema

El burnout laboral en el personal administrativo y de servicio en instituciones de educación superior representa un desafío complejo y multifacético que afecta no solo a los individuos a nivel personal y profesional sino también al funcionamiento y la eficacia institucional global. Este estado de cansancio emocional, cinismo y disminución en la realización personal (Maslach et al., 1996) , además de comprometer la salud física y mental del trabajador, también impacta negativamente en su productividad y el nivel de servicios que ofrecen; esta interacción entre el burnout y la satisfacción laboral es considerada como la

percepción positiva de un individuo sobre su puesto de trabajo (Vásquez Fonseca et al., 2019).

La literatura existente sugiere una relación inversa entre Burnout laboral y la satisfacción (Bakker et al., 2004; Leiter & Maslach, 2009) ;indicando que el aumento en los niveles de burnout puede llevar a una disminución en la satisfacción laboral. Sin embargo, la particularidad de esta relación en el ámbito de las instituciones de educación superior, donde las demandas y estresores pueden diferir significativamente de otros entornos laborales, aún requiere una exploración detallada. Además, la investigación ha comenzado a identificar factores mediadores y moderadores en esta relación, como el apoyo organizacional y las características del puesto de trabajo (Asrar-ul-Haq et al., 2019), pero aún hay un vacío en cuanto a cómo estos elementos interactúan específicamente en entornos educativos superiores.

Esta investigación propone analizar la incidencia del burnout en la satisfacción laboral del personal administrativo y de servicio dentro de una institución de educación superior mediante un enfoque multivariante. Se busca no solo explorar la relación entre estas variables en específico sino también identificar posibles factores mediadores y moderadores que podrían informar el desarrollo de estrategias de intervención efectivas.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Evaluar cómo el Burnout afecta la satisfacción laboral entre el personal administrativo y de servicio en una institución de educación superior, mediante la aplicación de un análisis multivariante que permita identificar patrones, relaciones y factores determinantes.

1.3.2. Objetivo Específico

- Identificar los niveles de Burnout y Satisfacción Laboral en el personal administrativo y de servicio de una institución de educación superior mediante la aplicación de los cuestionarios MBI (Maslach Burnout Inventory) y MSQ(Minnesota Satisfaction Questionnaire).
- Determinar como las dimensiones del Burnout influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo y de servicio mediante la aplicación de técnicas multivariantes para identificar los factores claves que afectan el bienestar y motivación en el entorno laboral.

- Desarrollar un modelo que relacione las variables de burnout y satisfacción laboral utilizando Ecuaciones estructurales

1.4. Hipótesis

- Los niveles de burnout en el personal administrativo y de servicio de la UNEMI están negativamente correlacionados con su satisfacción laboral.
- Las dimensiones del burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo y de servicio, siendo el agotamiento emocional el factor más determinante.
- Un modelo de ecuaciones estructurales mostrará que las variables de burnout predicen significativamente la satisfacción laboral, explicando una parte sustancial de su varianza.

1.5. Alcance

El objetivo principal de esta investigación es analizar la incidencia del burnout laboral en la satisfacción del personal administrativo y de servicio de la Universidad Estatal de Milagro (UNEMI) ubicada en la ciudad de Milagro, Ecuador durante el período del 2023 al 2024. El estudio se enfocará en identificar y entender cómo el síndrome de burnout influye en los grados de satisfacción del trabajador dentro de una institución de educación superior, utilizando un enfoque multivariante para una comprensión más integral de esta relación.

CAPÍTULO 2

2. MARCO TEÓRICO

Este marco no solo contextualiza el burnout en el ámbito específico del personal administrativo y de servicio, sino que también explora las interconexiones teóricas y empíricas que vinculan el bienestar psicológico y la satisfacción laboral. A continuación, se abordará los subtemas críticos que constituyen este marco teórico:

2.1. Origen y definición del Burnout

Herbert Freudenberger en (1974), lo describió como una condición observada en profesionales de la salud que experimentaban una disminución en la capacidad de involucrarse emocionalmente y prestar atención a sus pacientes debido al estrés crónico en el trabajo.

El origen del burnout se puede rastrear a varios factores, tanto individuales como organizacionales. Los factores individuales incluyen características personales y estilos de afrontamiento que pueden predisponer a un individuo al burnout. Por ejemplo, las personas con altos niveles de neuroticismo o con un enfoque de afrontamiento centrado en la emoción son más propensas a experimentar burnout (Alarcón et al., 2009). En cuanto a los factores organizacionales, estos incluyen las demandas laborales excesivas, la falta de apoyo social en el trabajo, la baja autonomía, y las recompensas insuficientes. Estos factores pueden crear un ambiente laboral estresante que contribuye significativamente al desarrollo del burnout (Schaufeli & Enzmann, 1998).

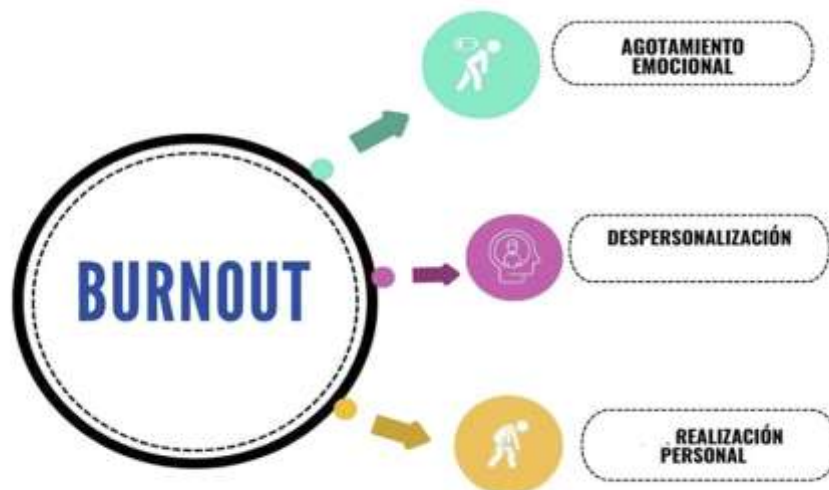
Christina Maslach y Jackson las investigadoras más influyentes en el campo, desarrollaron el Maslach Burnout Inventory (MBI), un instrumento ampliamente utilizado para evaluar los grados de burnout en diversas profesiones y contiene tres dimensiones: Agotamiento emocional (AE). Despersonalización (DP) y baja realización personal (RP) (Maslach & Jackson, 1981).

En las instituciones de educación superior, el burnout es un problema notable tanto para el personal académico como para el administrativo, sumados a la necesidad de equilibrar el trabajo y la vida personal, pueden incrementar los niveles de estrés y conducir al burnout (Gillespie et al., 2001).

2.2. Componentes del Burnout

El burnout, o síndrome de desgaste profesional, es un fenómeno que se presenta principalmente por medio de tres componentes interrelacionados, como se lo puede observar en la figura 2.1. Cada uno de estos componentes contribuye al estado general de desgaste que caracteriza el burnout, afectando tanto la salud mental como el rendimiento laboral del individuo.

Figura 2.0.1 Componentes del Burnout



Agotamiento Emocional

Es el componente principal del burnout y se caracteriza por la sensación de agotamiento emocional, la cual surge ante la abrumadora cantidad de exigencias laborales. Esta experiencia conduce a una reducción significativa de la energía y disminuye la capacidad para manejar las tareas del trabajo. Según Cordes y Dougherty (1993), el AE constituye una reacción al estrés prolongado en el ámbito laboral y se manifiesta a través de sentimientos de fatiga, pérdida de energía y una sensación de estar emocionalmente agotado. Este componente es particularmente prevalente en profesiones que requieren un alto grado de interacción interpersonal, como la enseñanza, la atención médica y los servicios sociales (Brotheridge & Grandey, 2002).

Despersonalización

La despersonalización, también conocida como cinismo o deshumanización, es el segundo componente del burnout y se refiere a una actitud negativa y distante hacia los

beneficiarios del trabajo. Los sujetos que padecen despersonalización generalmente adoptan una perspectiva cínica y distante respecto a sus clientes, pacientes o estudiantes, percibiéndolos más como objetos que como seres humanos (Maslach & Leiter, 2000).

Falta de Realización Personal

Se refiere a la percepción de ineficacia y baja autoestima en el trabajo. Los individuos que experimentan este componente sienten que no están logrando sus objetivos profesionales y que su trabajo carece de significado o impacto positivo (Ayala et al., 2021).

Esta sensación de fracaso y falta de logro personal puede resultar en una disminución de la motivación y el compromiso laboral, exacerbando los otros dos componentes del burnout. La falta de realización personal no solo afecta la percepción del individuo sobre su propio desempeño, sino que también puede influir negativamente en su bienestar general y satisfacción laboral (Lee & Ashforth, 1996).

2.3. Factores Contribuyentes al Burnout

El burnout es un síndrome complejo que resulta de una interacción entre múltiples factores contribuyentes, los cuales se pueden clasificar en factores individuales y organizacionales. Estos factores influyen de manera significativa en el desarrollo del burnout, afectando la salud mental y el rendimiento laboral de los individuos.

2.3.1. Factores Individuales

Los factores individuales que contribuyen al burnout incluyen características personales, patrones de comportamiento y estrategias de afrontamiento que predisponen a ciertos individuos a experimentar este síndrome. Según Maslach et al., (2001), uno de los principales factores individuales es el tipo de personalidad. Las personas con altos niveles de neuroticismo, por ejemplo, tienden a ser más vulnerables al burnout debido a su propensión a experimentar emociones negativas como ansiedad y depresión.

Otro factor individual relevante es el estilo de afrontamiento. Las personas que utilizan estrategias de afrontamiento centradas en la emoción, en lugar de estrategias centradas en el problema, tienen una mayor probabilidad de experimentar burnout (Carver et al., 1989). Estas estrategias incluyen la evitación, la negación y la autculpa, que no abordan directamente las fuentes de estrés y pueden intensificar los sentimientos de agotamiento y despersonalización.

Además, las expectativas profesionales y el grado de compromiso laboral también juegan un papel crucial. Individuos con expectativas extremadamente altas y un fuerte sentido de compromiso pueden estar más predispuestos al burnout debido a la frustración y el desengaño que resultan de la realidad de sus condiciones laborales (Hallsten, 1993). Asimismo, el equilibrio entre la vida laboral y personal es un factor individual significativo. La incapacidad para mantener un equilibrio adecuado puede llevar a niveles elevados de estrés, agotamiento emocional y, en última instancia, burnout (Greenhaus & Beutell, 1985).

2.3.2. Factores Organizacionales

Los factores organizacionales incluyen las condiciones laborales y las características del entorno de trabajo que pueden contribuir significativamente al burnout. Uno de los factores organizacionales más importantes es la carga de trabajo excesiva. De acuerdo con Schaufeli & Bakker (2004), una carga de trabajo alta y constante puede llevar al agotamiento emocional, ya que los empleados no tienen suficiente tiempo para recuperarse entre las demandas laborales.

La falta de control y autonomía en el trabajo es otro factor organizacional crítico. Cuando los empleados sienten que no tienen control sobre sus tareas y decisiones laborales, es más probable que experimenten burnout (Karasek, 1979). Esta falta de autonomía puede generar sentimientos de impotencia y frustración, que son característicos del burnout.

El apoyo social en el lugar de trabajo también es fundamental. La falta de apoyo por parte de colegas y supervisores puede aumentar la sensación de aislamiento y estrés, lo que contribuye al desarrollo del burnout (Leiter & Maslach, 1988). Un entorno de trabajo en el que los empleados no se sienten apoyados o valorados puede exacerbar los sentimientos de despersonalización y falta de realización personal.

Las recompensas insuficientes, tanto monetarias como no monetarias, también son factores organizacionales que pueden conducir al burnout. Cuando los empleados sienten que sus esfuerzos no son adecuadamente reconocidos o recompensados, pueden experimentar una disminución en la motivación y un aumento en el agotamiento emocional (Siegrist, 1996).

Finalmente, la cultura organizacional y el liderazgo tienen un impacto significativo en el bienestar de los empleados. Una cultura organizacional que promueve la competencia desleal, la falta de transparencia y el favoritismo puede contribuir al estrés laboral y al

burnout (Cox & Griffiths, 1995). Asimismo, un liderazgo deficiente, caracterizado por la falta de apoyo y comunicación, puede aumentar la vulnerabilidad de los empleados al burnout (Skakon et al., 2010).

2.4. Consecuencias del Burnout

El burnout tiene consecuencias significativas tanto para la salud física y mental de los individuos como para su rendimiento laboral. Estas consecuencias pueden ser devastadoras, afectando no solo a los empleados, sino también a las organizaciones y, en última instancia, a la sociedad en general.

2.4.1. Efectos en la Salud Física y Mental

El burnout está estrechamente relacionado con una variedad de problemas de salud física. Los individuos que sufren de burnout a menudo experimentan síntomas somáticos como dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, hipertensión y trastornos del sueño (Melamed et al., 2006). Estos síntomas físicos son el resultado del estrés crónico que caracteriza al burnout, el cual puede desencadenar respuestas fisiológicas perjudiciales en el cuerpo.

Además de los efectos físicos, el burnout tiene profundas implicaciones para la salud mental. Es un factor de riesgo significativo para el desarrollo de trastornos de ansiedad y depresión (Ahola & Hakanen, 2007). La sensación de agotamiento emocional y la pérdida de realización personal pueden llevar a sentimientos persistentes de desesperanza, baja autoestima y un profundo estado de tristeza. En casos graves, el burnout puede incluso contribuir al desarrollo de conductas suicidas (Maslach & Leiter, 2016).

El burnout también está asociado con un deterioro cognitivo, incluyendo dificultades en la concentración, la memoria y la toma de decisiones (Golkar et al., 2014). Este deterioro cognitivo puede afectar la capacidad de los individuos para realizar tareas cotidianas y complicar aún más su situación laboral y personal. La combinación de síntomas físicos y mentales puede llevar a un estado de malestar generalizado que afecta gravemente la calidad de vida de los individuos afectados.

2.4.2. Efectos en el Rendimiento Laboral

El burnout tiene un impacto significativo en el rendimiento laboral. Los empleados que sufren de burnout a menudo muestran una disminución en la productividad y eficiencia. Según Taris (2006), el agotamiento emocional y la despersonalización pueden llevar a una

disminución en la motivación y el compromiso con el trabajo, lo que resulta en un rendimiento subóptimo. Además, la falta de realización personal puede hacer que los empleados se sientan menos competentes y menos inclinados a esforzarse en sus tareas laborales.

La alta rotación de personal es otra consecuencia importante del burnout. Los empleados que experimentan burnout tienen una mayor probabilidad de abandonar su trabajo en busca de un ambiente laboral menos estresante (Schaufeli & Enzmann, 1998). Esto no solo afecta la continuidad y estabilidad de las organizaciones, sino que también implica costos significativos asociados con el reclutamiento y la formación de nuevos empleados.

El burnout también contribuye a un aumento en las ausencias laborales. Los empleados que están quemados son más propensos a tomar días de enfermedad debido a sus problemas de salud física y mental (Demerouti et al., 2001). Las ausencias frecuentes pueden interrumpir el flujo de trabajo y poner una carga adicional sobre los compañeros de trabajo, lo que a su vez puede aumentar los niveles de estrés y contribuir a un ciclo continuo de burnout dentro de la organización.

El clima laboral también se ve afectado por el burnout. La despersonalización puede llevar a interacciones negativas y conflictivas con compañeros de trabajo y clientes, deteriorando las relaciones laborales y el ambiente de trabajo general (Bakker et al., 2005). Un ambiente de trabajo negativo puede disminuir la moral y el espíritu de equipo, afectando la cohesión del grupo y la colaboración.

2.5. Factores de riesgo del Burnout

El burnout es un fenómeno complejo que resulta de la interacción de diversos factores de riesgo personales, laborales y sociales. Estos factores pueden predisponer a los individuos a experimentar altos niveles de estrés crónico, lo que puede llevar al desarrollo del burnout.

2.5.1. Factores de Riesgo Personales

Los factores de riesgo personales están relacionados con las características individuales y los estilos de vida que pueden hacer a una persona más vulnerable al burnout. Uno de los principales factores personales es el tipo de personalidad. Las personas con altos niveles de neuroticismo, por ejemplo, son más propensas a experimentar burnout debido a su tendencia a experimentar emociones negativas y a tener una baja tolerancia al estrés (Alarcón et al., 2009). Además, los individuos perfeccionistas, que establecen metas

extremadamente altas para sí mismos y tienen una fuerte necesidad de aprobación, también son más susceptibles al burnout (Stoeber & Otto, 2006).

Otro factor personal significativo es el estilo de afrontamiento. Las personas que utilizan estrategias de afrontamiento centradas en la emoción, como la evitación y la negación, tienen una mayor probabilidad de experimentar burnout, ya que estas estrategias no abordan directamente las fuentes de estrés y pueden intensificar los sentimientos de agotamiento y despersonalización (García-Izquierdo et al., 2007).

El equilibrio entre el trabajo y la vida personal es otro factor crucial. La incapacidad para equilibrar adecuadamente las demandas laborales y las responsabilidades personales puede aumentar el riesgo de burnout. Las personas que no logran desconectarse del trabajo durante su tiempo libre y que no tienen tiempo suficiente para relajarse y recuperarse son más propensas a experimentar agotamiento emocional (Allen et al., 2000).

2.5.2. Factores de Riesgo Laborales

Los factores de riesgo laborales están relacionados con las condiciones del entorno de trabajo y las características del empleo. Uno de los principales factores laborales es la carga de trabajo excesiva. Una carga de trabajo alta y constante puede llevar al agotamiento emocional, ya que los empleados no tienen suficiente tiempo para recuperarse entre las demandas laborales (Bakker et al., 2004).

La falta de control y autonomía en el trabajo también es un factor de riesgo significativo. Cuando los empleados sienten que no tienen control sobre sus tareas y decisiones laborales, es más probable que experimenten burnout. Esta falta de autonomía puede generar sentimientos de impotencia y frustración, que son característicos del burnout (Schaufeli & Bakker, 2004).

El apoyo social en el lugar de trabajo también es crucial. La falta de apoyo por parte de colegas y supervisores puede aumentar la sensación de aislamiento y estrés, contribuyendo al desarrollo del burnout (Bakker et al., 2005). Un entorno de trabajo donde los empleados no se sienten apoyados o valorados puede exacerbar los sentimientos de despersonalización y falta de realización personal.

Las recompensas insuficientes, tanto monetarias como no monetarias, son otro factor laboral que puede conducir al burnout. Cuando los empleados sienten que sus esfuerzos no

son adecuadamente reconocidos o recompensados, pueden experimentar una disminución en la motivación y un aumento en el agotamiento emocional (Siegrist, 2002).

2.5.3 Factores de Riesgo Sociales

Los factores de riesgo sociales incluyen las influencias y presiones externas que afectan la vida laboral y personal de los individuos. Una de las principales presiones sociales es la expectativa cultural y social de éxito y perfección. Las sociedades que valoran altamente el éxito profesional y la productividad pueden aumentar la presión sobre los individuos para que trabajen más y descansen menos, lo que puede llevar al burnout (Gonçalves, 2020).

El soporte social fuera del trabajo también juega un papel importante. La falta de una red de apoyo sólida en la vida personal, como amigos y familiares, puede aumentar la vulnerabilidad al burnout. El soporte social adecuado puede proporcionar un amortiguador contra el estrés laboral, mientras que su ausencia puede exacerbar los efectos negativos del estrés (Bakker & Demerouti, 2018).

Las condiciones económicas también influyen en el riesgo de burnout. En épocas de recesión económica o incertidumbre laboral, los empleados pueden sentirse más presionados para mantener sus empleos y trabajar más arduamente, lo que puede llevar al agotamiento emocional y al burnout (Witte et al., 2016).

3. Satisfacción Laboral

3.1. Definición y Teorías de la Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es un constructo fundamental en el estudio del comportamiento organizacional y la psicología del trabajo. Refleja el grado en que los empleados se sienten positivos o negativos acerca de sus trabajos y es un indicador crucial del bienestar y rendimiento en el lugar de trabajo (Spector, 1997).

Existen varias teorías prominentes que explican la satisfacción laboral, entre las cuales destacan la teoría de los dos factores de Herzberg, la teoría de las expectativas de Vroom y la teoría de la equidad de Adams.

Teoría de los Dos Factores de Herzberg

Herzberg et al., (1959) desarrollaron la teoría de los dos factores, también conocida como la teoría de la motivación-higiene. Según esta teoría, la satisfacción y la insatisfacción laboral son influenciadas por dos conjuntos distintos de factores. Los factores motivacionales (intrínsecos) incluyen el logro, el reconocimiento, la responsabilidad y el

trabajo en sí. Estos factores, cuando están presentes, pueden aumentar la satisfacción laboral. Por otro lado, los factores de higiene (extrínsecos) incluyen las condiciones de trabajo, la política de la empresa, la supervisión, el salario y las relaciones interpersonales. La ausencia de estos factores puede causar insatisfacción, pero su presencia no necesariamente aumenta la satisfacción laboral.

Teoría de las Expectativas de Vroom

La teoría de las expectativas de Vroom (1964), propone que la satisfacción laboral está determinada por las expectativas de los empleados sobre los resultados de su trabajo y la percepción de la relación entre el esfuerzo, el rendimiento y las recompensas. Según Vroom, los empleados se sentirán satisfechos si creen que sus esfuerzos conducirán a un rendimiento alto y que este rendimiento será recompensado adecuadamente. La ecuación central de la teoría es: $\text{Satisfacción} = \text{Valence} \times \text{Expectancy}$, donde Valence se refiere al valor que el individuo asigna a las recompensas y Expectancy es la creencia de que el esfuerzo resultará en el logro de las metas deseadas.

Teoría de la Equidad de Adams

La teoría de la equidad de Adams (1965) se centra en la percepción de justicia y equidad en el lugar de trabajo. Según esta teoría, los empleados comparan la proporción de sus aportaciones (como el esfuerzo, las habilidades y la experiencia) y las recompensas (como el salario, los beneficios y el reconocimiento) con las proporciones de otros empleados. Si perciben una inequidad, esto puede llevar a la insatisfacción laboral y a comportamientos destinados a restaurar la equidad, como disminuir el esfuerzo, buscar aumentos salariales o incluso abandonar el empleo. La equidad percibida es, por lo tanto, un determinante clave de la satisfacción laboral.

Teoría del Intercambio Social

Otra teoría relevante es la del intercambio social, propuesta por Blau (1964), esta teoría sugiere que la satisfacción laboral se deriva de un proceso de reciprocidad entre el empleado y la organización. Los empleados evalúan sus relaciones laborales en términos de costos y beneficios, y se sentirán satisfechos si perciben que están recibiendo beneficios justos y valiosos en comparación con sus contribuciones y esfuerzos.

3.2. Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es una experiencia compleja influenciada por una variedad de factores que pueden ser clasificados en intrínsecos y extrínsecos. Estos factores determinan en gran medida cómo los empleados perciben su trabajo y su entorno laboral, afectando así su bienestar y rendimiento.

3.2.1. Factores Intrínsecos

Los factores intrínsecos, también conocidos como motivadores, están relacionados con la naturaleza del trabajo en sí y las características inherentes a las tareas que realiza un empleado. Según la teoría de la motivación-higiene de Herzberg, estos factores incluyen el logro, el reconocimiento, la responsabilidad, el avance y el trabajo en sí (Herzberg et al., 1959).

Logro y Reconocimiento

El sentido de logro es un factor crucial que influye en la satisfacción laboral. Cuando los empleados sienten que han alcanzado metas significativas y han contribuido de manera efectiva a la organización, experimentan un mayor nivel de satisfacción (Locke & Latham, 2002). El reconocimiento por parte de supervisores y compañeros también juega un papel vital. Un estudio realizado por Brun & Dugas (2008) encontró que el reconocimiento adecuado mejora la autoestima y la motivación de los empleados, contribuyendo significativamente a su satisfacción laboral.

Responsabilidad y Autonomía

La responsabilidad y la autonomía en el trabajo son otros factores intrínsecos importantes. Tener control sobre las tareas y la capacidad de tomar decisiones incrementa la satisfacción laboral, ya que permite a los empleados sentir que tienen un impacto directo en los resultados de su trabajo (Hackman & Oldham, 1976). Un entorno de trabajo que fomenta la autonomía ayuda a los empleados a desarrollar un sentido de propiedad y compromiso con sus tareas.

Avance y Crecimiento Profesional

Las oportunidades de avance y crecimiento profesional también influyen en la satisfacción laboral. La posibilidad de desarrollo profesional y el acceso a la formación continua permiten a los empleados mejorar sus habilidades y avanzar en sus carreras, lo que a su vez

aumenta su satisfacción laboral (Greenhaus & Callanan, 1994). Las organizaciones que invierten en el desarrollo de sus empleados suelen tener niveles más altos de satisfacción y retención.

Naturaleza del Trabajo

Finalmente, la naturaleza del trabajo en sí es un factor intrínseco significativo. Las tareas que son variadas, desafiantes y significativas tienden a ser más satisfactorias para los empleados. Hackman & Oldham (1976) sugieren que la variedad de habilidades, la identidad de la tarea y la significancia de la tarea son componentes críticos que contribuyen a la satisfacción laboral.

3.2.2. Factores Extrínsecos

Los factores extrínsecos, o factores de higiene, están relacionados con el entorno en el que se realiza el trabajo y las condiciones laborales externas. Aunque estos factores no necesariamente motivan a los empleados, su ausencia puede causar insatisfacción laboral (Herzberg, 1968).

Condiciones de Trabajo

Las condiciones físicas del entorno laboral, como la limpieza, la seguridad y la comodidad, son factores extrínsecos esenciales. Según la investigación de Oldham & Fried (1987), un entorno de trabajo adecuado y bien diseñado puede reducir el estrés y aumentar la satisfacción laboral.

Salario y Beneficios

El salario y los beneficios también son factores extrínsecos importantes. La compensación justa y competitiva es fundamental para la satisfacción laboral. Un estudio de Judge et al.(2004) muestra que la percepción de justicia en la compensación está fuertemente relacionada con la satisfacción laboral. Los beneficios adicionales, como seguros de salud, planes de jubilación y tiempo libre remunerado, también contribuyen a la satisfacción laboral al proporcionar seguridad y bienestar a los empleados.

Relaciones Interpersonales

Las relaciones con compañeros de trabajo y supervisores son factores extrínsecos significativos. Un buen ambiente social en el trabajo, caracterizado por el apoyo, la colaboración y la comunicación efectiva, puede mejorar la satisfacción laboral (Chiaburu & Harrison, 2008). Los empleados que tienen relaciones positivas en el trabajo son más propensos a sentirse satisfechos y comprometidos con su organización.

Políticas y Prácticas Organizacionales

Finalmente, las políticas y prácticas organizacionales influyen en la satisfacción laboral. Las organizaciones que implementan políticas justas y transparentes proporcionan oportunidades de participación en la toma de decisiones y fomentan un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, tienden a tener empleados más satisfechos (Parker et al., 2001).

4. Relación entre Burnout y Satisfacción Laboral

La relación entre el burnout y la satisfacción laboral es un tema de gran interés en la investigación sobre el comportamiento organizacional y la psicología del trabajo. Estos dos constructos están estrechamente relacionados y se influyen mutuamente, impactando significativamente en el bienestar de los empleados y en el rendimiento de las organizaciones.

4.1. Modelos Teóricos de la Relación Burnout-Satisfacción Laboral

Existen varios modelos teóricos que explican la relación entre el burnout y la satisfacción laboral. Estos modelos proporcionan un marco para entender cómo estos constructos interactúan y afectan el bienestar de los empleados.

Modelo de Conservación de Recursos (COR)

El Modelo de Conservación de Recursos (COR) de Hobfoll (1989, actualizado en 2011) postula que el estrés, incluido el burnout, ocurre cuando los individuos perciben una amenaza a sus recursos, una pérdida real de recursos, o una falta de ganancia de recursos después de una inversión significativa. En el contexto laboral, los recursos pueden incluir energía, tiempo, habilidades y apoyo social. Según este modelo, el burnout surge cuando los empleados no pueden conservar sus recursos, lo que lleva a una disminución de la satisfacción laboral. La falta de recursos necesarios para manejar las demandas laborales

puede resultar en agotamiento emocional, una dimensión central del burnout (Hobfoll, 2011).

Modelo de Demandas y Recursos Laborales (JD-R)

El Modelo de Demandas y Recursos Laborales (JD-R) propuesto por Demerouti et al. (2001) y actualizado por Bakker & Demerouti (2017) sugiere que el burnout y la satisfacción laboral son influenciados por un equilibrio entre las demandas laborales y los recursos laborales. Las demandas laborales (como la carga de trabajo y la presión de tiempo) pueden agotar los recursos del empleado, llevando al burnout. Por otro lado, los recursos laborales (como el apoyo social, la autonomía y las oportunidades de desarrollo) pueden mejorar la satisfacción laboral y contrarrestar los efectos negativos de las demandas laborales.

Modelo de Discrepancia de Expectativas

El Modelo de Discrepancia de Expectativas, desarrollado por Edwards (1992) y aplicado en investigaciones recientes, sugiere que el burnout y la satisfacción laboral dependen de la discrepancia entre las expectativas laborales de los empleados y la realidad de sus experiencias laborales. Cuando las expectativas no se cumplen, los empleados pueden experimentar insatisfacción y burnout. Por ejemplo, si un empleado espera un alto nivel de reconocimiento y no lo recibe, puede sentirse desmoralizado y agotado. Este modelo subraya la importancia de las expectativas realistas y la alineación entre las expectativas y las experiencias laborales (Edwards & Harrison, 1993).

Modelo de Desbalance Esfuerzo-Recompensa

El Modelo de Desbalance Esfuerzo-Recompensa de Siegrist (1996, actualizado en 2016) argumenta que el burnout y la satisfacción laboral están relacionados con el equilibrio entre el esfuerzo invertido en el trabajo y las recompensas recibidas. Un desbalance donde el esfuerzo supera significativamente las recompensas puede llevar al burnout y disminuir la satisfacción laboral. Las recompensas pueden incluir salario, reconocimiento, y oportunidades de crecimiento. Este modelo resalta la importancia de la equidad percibida en el trabajo y su impacto en la salud mental y la satisfacción laboral (Siegrist, 2016).

4.2. Estudios Empíricos sobre Burnout y Satisfacción Laboral en Personal Administrativo y de Servicio

La relación entre el burnout y la satisfacción laboral ha sido ampliamente estudiada en diversos contextos. En particular, los ámbitos organizacional y educación superior han sido objeto de numerosas investigaciones debido a las demandas específicas y las condiciones laborales de estos sectores.

4.2.1. Estudios en el Ámbito Organizacional

En el contexto de la administración pública, un estudio realizado por Bakker & de Vries (2020) en los Países Bajos investigó cómo el burnout afecta la satisfacción laboral entre los empleados del gobierno. Los hallazgos indicaron que el alto volumen de trabajo y la presión constante contribuyeron significativamente al burnout, lo que a su vez redujo la satisfacción laboral. Los autores sugirieron que las intervenciones para reducir la carga de trabajo y mejorar el apoyo social en el lugar de trabajo podrían ser efectivas para aumentar la satisfacción laboral.

En el sector sanitario, un estudio realizado por Lahana et al.(2017) en Grecia exploró la relación entre el burnout y la satisfacción laboral entre el personal administrativo de los hospitales. Los resultados mostraron que el agotamiento emocional y la despersonalización estaban fuertemente correlacionados con la insatisfacción laboral. Los investigadores sugirieron que mejorar las condiciones laborales y proporcionar apoyo emocional podría reducir el burnout y aumentar la satisfacción laboral en este sector.

Otro estudio relevante es el de Manzano García y Ayala Calvo (2020), que examinó el burnout y la satisfacción laboral en el personal de servicio en la industria hotelera en España. Los resultados indicaron que los empleados que experimentaban altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización también reportaban bajos niveles de satisfacción laboral. El estudio destacó la importancia de un entorno de trabajo positivo y el apoyo de la gerencia para prevenir el burnout y mejorar la satisfacción laboral entre el personal de servicio.

Un estudio realizado por Johnson et al. (2018) exploró la relación entre el burnout y la satisfacción laboral entre los empleados administrativos en el sector financiero en el Reino Unido. Los investigadores encontraron que la alta presión para alcanzar objetivos y la falta de apoyo social estaban significativamente relacionados con niveles elevados de burnout, lo cual, a su vez, reducía la satisfacción laboral. Además, el estudio destacó la importancia

de los programas de bienestar laboral y el desarrollo profesional continuo como estrategias para mitigar el burnout y mejorar la satisfacción laboral.

En el sector de servicios, un estudio llevado a cabo por Karatepe y Olugbade (2016) examinó el burnout y la satisfacción laboral entre los empleados de hoteles en Nigeria. Los resultados indicaron que el agotamiento emocional y la despersonalización eran predictores significativos de la insatisfacción laboral. Los autores sugirieron que las prácticas de recursos humanos que incluyen formación en manejo del estrés y la creación de un ambiente de trabajo positivo pueden ser efectivas para reducir el burnout y mejorar la satisfacción laboral en la industria hotelera.

Un estudio realizado en el sector público por Leiter, Bakker y Maslach (2018) investigó el burnout y la satisfacción laboral entre los empleados administrativos de instituciones gubernamentales en Canadá. Los hallazgos revelaron que la burocracia excesiva y la falta de reconocimiento eran factores que contribuían al burnout y a la baja satisfacción laboral. Los autores recomendaron la implementación de políticas organizacionales que promuevan el reconocimiento y el desarrollo profesional como medios para mejorar la satisfacción laboral y reducir el burnout.

Un estudio en el sector sanitario por Adriaenssens, De Gucht y Maes (2015) investigó el burnout y la satisfacción laboral entre el personal administrativo de los hospitales en Bélgica. Los investigadores encontraron que las altas demandas laborales y el bajo apoyo social eran factores críticos que contribuían al burnout y a la disminución de la satisfacción laboral. El estudio sugirió que las intervenciones que incluyan la mejora del apoyo social y la reducción de las demandas laborales podrían ser efectivas para abordar estos problemas.

En el sector de servicios al cliente, un estudio por Armon et al. (2019) examinó la relación entre el burnout y la satisfacción laboral entre los empleados de centros de llamadas en Israel. Los resultados indicaron que el agotamiento emocional y la despersonalización estaban fuertemente correlacionados con la insatisfacción laboral. Los autores recomendaron estrategias como la rotación de tareas y la mejora de las condiciones de trabajo para reducir el burnout y mejorar la satisfacción laboral.

En el contexto de la administración de justicia, un estudio realizado por Maslach, Schaufeli y Leiter (2018) analizó el burnout y la satisfacción laboral entre el personal administrativo

de los tribunales en los Países Bajos. Los resultados mostraron que la alta carga de trabajo y la presión constante eran factores que contribuían significativamente al burnout y a la baja satisfacción laboral. El estudio destacó la importancia de proporcionar recursos adecuados y apoyo organizacional para mejorar la satisfacción laboral y reducir el burnout en este sector.

En el sector de servicios sociales, un estudio de Lizano y Mor Barak (2015) en Estados Unidos investigó el burnout y la satisfacción laboral entre los trabajadores sociales administrativos. Los hallazgos indicaron que el agotamiento emocional y la despersonalización estaban asociados con niveles más bajos de satisfacción laboral. Los autores subrayaron la necesidad de intervenciones centradas en la reducción del estrés y el fortalecimiento del apoyo organizacional para mejorar el bienestar de los empleados en este sector.

En un estudio similar, Molines et al. (2018) investigaron la relación entre el burnout y la satisfacción laboral en el personal de servicio de empresas de servicios en Francia. Los hallazgos mostraron que el agotamiento emocional y la despersonalización estaban negativamente correlacionados con la satisfacción laboral. El estudio también destacó la importancia del reconocimiento y las recompensas justas como factores clave para aumentar la satisfacción laboral y reducir el burnout. Los investigadores recomendaron que las organizaciones implementen sistemas de reconocimiento y recompensas que valoren el esfuerzo y la contribución de los empleados.

En el contexto de las organizaciones sin fines de lucro, un estudio realizado por Lee y Kim (2019) en Corea del Sur exploró cómo el burnout afecta la satisfacción laboral entre el personal administrativo. Los resultados indicaron que los altos niveles de estrés laboral y la falta de recursos eran factores significativos que contribuían al burnout, lo que a su vez disminuía la satisfacción laboral. Los autores sugirieron que las organizaciones deberían invertir en el desarrollo de programas de apoyo y capacitación para ayudar a los empleados a manejar el estrés y mejorar su satisfacción laboral.

4.2.2. Estudios en el Ámbito de Educación Superior A Nivel Internacional

En el ámbito de la educación superior, un estudio de Ríos-Risque et al. (2018) en España exploró la relación entre el burnout y la satisfacción laboral entre el personal

administrativo de las universidades. Los resultados mostraron que el agotamiento emocional y la falta de realización personal estaban negativamente correlacionados con la satisfacción laboral. El estudio subrayó la necesidad de intervenciones específicas, como la mejora de las condiciones laborales y el apoyo psicológico, para prevenir el burnout y aumentar la satisfacción laboral en este contexto.

El personal administrativo y de servicio también enfrenta desafíos específicos que pueden conducir al burnout y afectar la satisfacción laboral. Un estudio realizado por Van der Walt y de Klerk (2018) en Sudáfrica investigó el burnout y la satisfacción laboral entre los empleados administrativos en el sector de la educación superior. Los resultados indicaron que el estrés relacionado con el trabajo, la falta de autonomía y el reconocimiento insuficiente eran factores clave que contribuían al burnout y, en consecuencia, a la baja satisfacción laboral.

Un estudio realizado por Olwage y Mostert (2018) en Sudáfrica exploró la relación entre el burnout y la satisfacción laboral entre el personal administrativo de una universidad. Los resultados indicaron que el agotamiento emocional y la despersonalización estaban significativamente correlacionados con la insatisfacción laboral. El estudio destacó la importancia de implementar programas de apoyo y desarrollo profesional para mitigar el burnout y mejorar la satisfacción laboral.

En otro estudio, realizado por Blix et al. (2019) en Noruega, se examinó el burnout y la satisfacción laboral entre el personal administrativo de instituciones de educación superior. Los hallazgos mostraron que la alta carga de trabajo y la falta de autonomía eran factores clave que contribuían al burnout. Además, la percepción de apoyo organizacional y el reconocimiento se asociaron positivamente con la satisfacción laboral. Este estudio sugiere que mejorar el apoyo organizacional y proporcionar más autonomía podría reducir el burnout y aumentar la satisfacción laboral.

En España, un estudio de Montesinos et al. (2019) investigó el burnout y la satisfacción laboral entre el personal administrativo de universidades públicas. Los resultados indicaron que los empleados que experimentaban altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización también reportaban bajos niveles de satisfacción laboral. Los autores recomendaron estrategias como la mejora de las condiciones laborales y el fortalecimiento del apoyo social en el trabajo para reducir el burnout y mejorar la satisfacción laboral.

Un estudio realizado en los Estados Unidos por Hogan y McKnight (2019) examinó la relación entre el burnout y la satisfacción laboral entre el personal de servicio en universidades. Los hallazgos indicaron que el burnout era un predictor significativo de la insatisfacción laboral. Los factores que contribuyeron al burnout incluían la carga de trabajo excesiva, la falta de recursos y el apoyo insuficiente de la administración. Los investigadores sugirieron la implementación de programas de bienestar y la mejora de la comunicación entre el personal y la administración para abordar estos problemas.

En Australia, un estudio de Johnson et al. (2020) exploró el impacto del burnout en la satisfacción laboral entre el personal administrativo de instituciones de educación superior. Los resultados mostraron que el agotamiento emocional y la despersonalización estaban negativamente correlacionados con la satisfacción laboral. Los autores destacaron la importancia de crear un entorno de trabajo que promueva el bienestar y proporcione apoyo emocional y profesional para prevenir el burnout y mejorar la satisfacción laboral.

Otro estudio relevante es el de Salmela-Aro y Upadyaya (2020), que examinó el burnout y la satisfacción laboral entre el personal administrativo de universidades en Finlandia. Los resultados indicaron que los altos niveles de estrés y la falta de equilibrio entre el trabajo y la vida personal contribuían al burnout y a la baja satisfacción laboral. Los autores recomendaron políticas que promuevan un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal y el desarrollo de programas de apoyo para reducir el burnout.

En Canadá, un estudio de Carleton et al. (2019) investigó la relación entre el burnout y la satisfacción laboral entre el personal administrativo de universidades. Los hallazgos mostraron que el apoyo organizacional y la percepción de justicia en el lugar de trabajo eran factores cruciales que influían en la satisfacción laboral. El estudio subrayó la necesidad de mejorar la equidad y el apoyo organizacional para reducir el burnout y aumentar la satisfacción laboral.

En el contexto del sector tecnológico, un estudio realizado por Nguyen et al. (2020) en los Estados Unidos exploró la relación entre el burnout y la satisfacción laboral entre el personal administrativo. Los hallazgos mostraron que la alta carga de trabajo y la falta de apoyo organizacional eran factores clave que contribuían al burnout, lo que a su vez disminuía la satisfacción laboral. Los autores sugirieron que las organizaciones

tecnológicas deberían enfocarse en mejorar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal y proporcionar un apoyo adecuado para mejorar la satisfacción laboral y reducir el burnout.

A Nivel de América Latina

En Chile, un estudio llevado a cabo por Salinas y Pérez (2018) exploró el burnout y la satisfacción laboral entre el personal administrativo de una universidad privada. Los hallazgos mostraron que la carga de trabajo excesiva y la falta de reconocimiento eran factores significativos que contribuían al burnout. Además, la investigación destacó que el fortalecimiento de la comunicación interna y el reconocimiento de los logros del personal eran estrategias efectivas para mejorar la satisfacción laboral y reducir el burnout.

En Brasil, un estudio de Silva et al. (2018) examinó la relación entre el burnout y la satisfacción laboral entre el personal administrativo de universidades federales. Los resultados mostraron que el agotamiento emocional y la despersonalización estaban fuertemente correlacionados con la insatisfacción laboral. El estudio también encontró que la participación en decisiones organizacionales y el apoyo de los supervisores eran factores clave para reducir el burnout y mejorar la satisfacción laboral.

Otro estudio relevante en Colombia por López y Gómez (2019) exploró el burnout y la satisfacción laboral entre el personal administrativo de instituciones de educación superior. Los resultados indicaron que la falta de autonomía y el apoyo insuficiente eran factores críticos que contribuían al burnout y a la baja satisfacción laboral. Los investigadores sugirieron que proporcionar mayor autonomía y fortalecer el apoyo organizacional podría ayudar a reducir el burnout y aumentar la satisfacción laboral.

En Perú, un estudio realizado por Ramírez y Martínez (2019) examinó la relación entre el burnout y la satisfacción laboral entre el personal administrativo de universidades privadas. Los resultados mostraron que el agotamiento emocional y la despersonalización estaban negativamente correlacionados con la satisfacción laboral. El estudio destacó la importancia de mejorar las condiciones laborales y proporcionar reconocimiento adecuado para reducir el burnout y mejorar la satisfacción laboral.

Un estudio realizado por Rodríguez et al. (2019) en México examinó la relación entre el burnout y la satisfacción laboral entre el personal administrativo de universidades públicas. Los resultados indicaron que el agotamiento emocional y la despersonalización estaban

negativamente correlacionados con la satisfacción laboral. Además, el estudio encontró que la percepción de apoyo organizacional y la claridad en los roles laborales eran factores clave que influían en la satisfacción laboral. Los autores recomendaron que las instituciones implementen políticas que mejoren el apoyo organizacional y clarifiquen los roles laborales para reducir el burnout y aumentar la satisfacción laboral.

Un estudio en Argentina por Fernández & Sánchez (2020) investigó cómo el burnout afecta la satisfacción laboral entre el personal administrativo de universidades. Los resultados indicaron que los altos niveles de estrés y la falta de recursos eran factores significativos que contribuían al burnout y disminuían la satisfacción laboral. Los autores sugirieron que las universidades deberían invertir en programas de bienestar y proporcionar recursos adecuados para apoyar al personal y mejorar su satisfacción laboral.

En Ecuador, un estudio realizado por Mendoza & Torres (2020) investigó el burnout y la satisfacción laboral entre el personal administrativo de una universidad pública. Los hallazgos indicaron que el alto volumen de trabajo y la presión constante eran factores que contribuían significativamente al burnout, lo que a su vez reducía la satisfacción laboral. Los autores recomendaron que las universidades implementen políticas de equilibrio entre trabajo y vida personal y desarrollen programas de apoyo emocional y profesional para reducir el burnout y mejorar la satisfacción laboral.

5. Bases de teóricas de las técnicas multivariantes

5.1. Introducción al Análisis Multivariante

El análisis multivariante se refiere a un conjunto de técnicas estadísticas que se utilizan para analizar datos que involucran múltiples variables al mismo tiempo (Cohen et al., 2002). Estas técnicas permiten a los investigadores entender las relaciones complejas entre varias variables dependientes e independientes y cómo interactúan entre sí. En las ciencias sociales, el análisis multivariante es particularmente valioso debido a la naturaleza multifacética de los fenómenos sociales, donde múltiples factores a menudo influyen en los resultados (Tabachnick & Fidell, 2013).

En el estudio de Parada et al. (2005) el objetivo principal fue determinar la frecuencia del síndrome de burnout (SB) y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería de la ciudad de Mérida, Venezuela. La muestra estuvo compuesta por 104 trabajadores del área de enfermería, de los cuales 83 eran mujeres y 21 hombres. Se utilizó

un enfoque de investigación descriptivo, empleando el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) y la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall.

Para el análisis de los datos, se aplicaron pruebas estadísticas como Wilcoxon-Mann-Whitney y Kruskal-Wallis, con el fin de comparar las medias de las dimensiones del burnout: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Además, se utilizó un análisis de correspondencia múltiple (ACM) para examinar la relación entre las variables sociodemográficas y los valores ordinales de los componentes del síndrome de burnout. Finalmente, se realizó una correlación de Spearman para determinar el grado de asociación entre los factores determinantes de la satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de burnout.

Los resultados concluyeron que el nivel de burnout era bajo y que el nivel de satisfacción laboral era moderado. Asimismo, se observó que las variables sociodemográficas no tenían un efecto significativo en las dimensiones del burnout.

En otro estudio, Montenegro et al. (2017) tuvo como objetivo identificar los factores de riesgo y protectores mediante el MBI aplicado a una población de anestesiólogos. La muestra consistió en 209 anestesiólogos, a quienes se les aplicó el cuestionario MBI y se analizaron variables sociodemográficas y de situación laboral. Además, se buscó establecer la relación entre las variables sociodemográficas y personales utilizando un análisis factorial y un análisis de correspondencias múltiples (ACM).

Los resultados mostraron que no hubo correlación significativa con las variables sociodemográficas y personales. Sin embargo, mediante la aplicación del análisis multivariante, se encontró una diferencia significativa en la prevalencia de burnout en aquellos que dedicaban más de 30 horas semanales a actividades recreativas ($p=0,004$), lo que sugiere que el tiempo empleado en actividades recreativas se correlaciona con un menor nivel de burnout.

Este estudio tiene como objetivo, determinar el rol mediador de la salud mental entre la satisfacción laboral y burnout en transportista de carga pesada en Ecuador, en la ciudad de Salcedo. Para el estudio se estableció una investigación explicativa, mediación mediante la aplicación de ecuaciones estructurales, corte transversal, aplicando el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, el Cuestionario de Salud General de Goldberg y la Escala de

Satisfacción Laboral S20/23. La muestra utilizada fue de 152 conductores de carga extrapesada de 11 compañías de transporte. Según los resultados obtenidos, la satisfacción laboral en los trabajadores fue moderada y además se encontró presencia de burnout. También, se determinó que la satisfacción laboral y la salud mental se relacionaron con el burnout (Gavilanes-Gavilanes & Moreta-Herrera, 2020)

CAPÍTULO 3

3. METODOLOGÍA

El presente capítulo describe la metodología utilizada para analizar la incidencia del burnout en la satisfacción laboral del personal administrativo y de servicio en una institución de educación superior. Se detalla el enfoque cuantitativo adoptado y se justifica su elección. Además, se explican los métodos y técnicas empleados para la recolección y análisis de datos. Esta metodología asegura la validez y fiabilidad de los resultados, proporcionando una base sólida para la interpretación y formulación de conclusiones y recomendaciones.

3.1. Diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

Este estudio adopta un enfoque cuantitativo debido a que se caracteriza por la recolección de datos numéricos y el uso de métodos estadísticos para identificar patrones y relaciones. Este enfoque es particularmente adecuado para estudios descriptivos y correlacionales, ya que facilita la cuantificación de las percepciones y actitudes de los participantes, así como el análisis de la relación entre el burnout y la satisfacción laboral (Muijs, 2011). En este contexto, se ha decidido utilizar un diseño no experimental con alcance transversal y de tipo descriptivo correlacional-multivariante.

Un diseño no experimental implica que los investigadores no manipulan las variables independientes, sino que observan y analizan los fenómenos tal como ocurren naturalmente (Kerlinger, 2000). Este tipo de diseño es apropiado para este estudio, ya que el objetivo es explorar la relación existente entre el burnout y la satisfacción laboral sin intervenir en las condiciones de trabajo de los participantes.

El alcance transversal del estudio se refiere a la recolección de datos en un único punto en el tiempo, lo que permite capturar una instantánea de las condiciones actuales de burnout y satisfacción laboral entre el personal administrativo y de servicio (Silva-Rodríguez, 2015). Esta metodología es útil para obtener una visión general de la situación actual y para identificar tendencias y patrones que puedan existir en el momento de la recolección de datos.

Además, el estudio es de tipo descriptivo correlacional- multivariante, lo que implica que se busca describir las características de las variables estudiadas y analizar la relación entre ellas (Salkind, 2010). La correlación entre el burnout y la satisfacción laboral se examina

para determinar si existe una asociación significativa y, de ser así, la naturaleza de dicha relación.

3.2 Población y Muestra

El universo de estudio está compuesto por el Personal Administrativo y de Servicio de la Universidad Estatal de Milagro, la cual cuenta con un total de 254 Administrativos y 98 de servicio.

Para este estudio, se intentó encuestar a toda la población (censo) debido al tamaño manejable del universo. Sin embargo, de los 352 individuos contactados, se recibió respuesta de 215 (164 administrativos y 51 de servicio), representando aproximadamente el 61% del total. En este contexto, el tipo de muestreo utilizado es un muestreo por conveniencia, ya que la participación fue voluntaria y dependió de la disposición de los individuos para responder a la encuesta enviada por correo electrónico (Etikan, 2016).

3.3. Técnicas e instrumentos utilizados

Este estudio utiliza principalmente la técnica de encuestas para recolectar datos sobre la incidencia del burnout y su impacto en la satisfacción laboral del personal administrativo y de servicio en una institución de educación superior. Las encuestas son instrumentos de recolección de datos que permiten obtener información directa de los sujetos de estudio mediante preguntas estructuradas (Fowler, 2014).

Instrumentos

El Maslach Burnout Inventory (MBI) está compuesto por 22 ítems que se agrupan en tres dimensiones: Agotamiento emocional con 9 ítems, Despersonalización 5 ítems y Realización personal con 8 ítems. Medido por una escala de Likert de siete puntos que va desde 0= nunca a 6 = todos los días. Como se observa en la tabla 4.1

Tabla 3.0.1 *Modelo del Instrumento MBI*

Dimensión	Ítems
Cansancio 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

El MSQ versión corta consta de 20 ítems que se agrupan en tres escalas: Satisfacción intrínseca (12 ítems), Satisfacción extrínseca (6 ítems) y Satisfacción general (todos los ítems incluyendo 17,18). Cada ítem se mide utilizando una escala Likert con los siguientes

rangos: 1 = Muy insatisfecho, 2 = Insatisfecho, 3 = Neutral, 4 = Satisfecho, 5 = Muy satisfecho. Observe la tabla 3.2

Tabla 3.0.2 Modelo de Instrumento MSQ

Escala	Ítems
Intrínseca	1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20
Extrínseca	5, 6, 12, 13, 14, 19
Satisfacción General	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20

3.4 Procedimiento de Recolección de Datos

El procedimiento de recolección de datos en este estudio se desarrolló en varias etapas críticas para asegurar la precisión y validez de los datos obtenidos, así como para cumplir con los estándares éticos requeridos en la investigación con seres humanos.

Etapas del Proceso de Recolección de Datos

La recolección de datos se llevó a cabo en tres etapas principales: planificación, implementación y seguimiento.

Planificación: En la fase de planificación, se diseñaron los cuestionarios para medir el burnout y la satisfacción laboral, basados en instrumentos validados previamente. La planificación incluyó la determinación de la muestra, considerando tanto la representatividad como el tamaño adecuado para obtener resultados significativos. Se establecieron criterios de inclusión y exclusión para seleccionar a los participantes, asegurando una muestra homogénea que refleje adecuadamente la población objetivo (Mertens, 2014).

Implementación: La implementación involucró la distribución de los cuestionarios a los participantes seleccionados. Se optó por una distribución digital debido a su eficiencia y alcance, utilizando plataformas de encuestas en línea que permiten una fácil administración y recopilación de datos (Evans & Mathur, 2018).

Seguimiento: La etapa de seguimiento consistió en revisar y limpiar los datos recopilados para asegurar su calidad y precisión. Se eliminaron las respuestas incompletas o erróneas y se verificó la consistencia de los datos. Esta etapa también incluyó la codificación de los datos para su posterior análisis estadístico (Taherdoost, 2016).

3.5 Métodos estadísticos Multivariantes

Para el análisis de los datos recolectados mediante los instrumentos de Burnout y Satisfacción laboral se aplicarán las siguientes técnicas multivariantes con la finalidad de

cumplir con los objetivos planteados en el presente estudio y descubrir información de aporte a la sociedad.

Análisis de Correspondencias Múltiples (MCA)

El análisis de correspondencias múltiples (ACM) es una técnica eficaz para descubrir las estructuras subyacentes inherentes en conjuntos de datos categóricos (Tenenhaus & Young, 1985). Es particularmente útil en el análisis de encuestas, estudios de mercado y cualquier investigación que involucre variables cualitativas.

Donde:

- G_i Matrices indicadoras para variables como niveles de burnout y satisfacción laboral
- Q_i Matrices de cuantificación que asignan valores numéricos a las categorías de cada variable.
- F Matriz de puntuaciones de los componentes, representando los principales ejes de variación.
- A_i Matrices de cargas que muestran la contribución de cada variable al componente.

En la función perdida se minimiza sobre F, A_i y Q_i (para $i = 1, \dots, p$), sujeto a la restricción como se observa en la ecuación (Adachi & Murakami, 2011):

$$\sum_{i=1}^p ||G_i q_i - F a_i||^2$$

Este modelo es específico para las variables categóricas establecidos en los niveles de Burnout (bajo, medio, alto) y Satisfacción Laboral (satisfecho, insatisfecho).

Ecuaciones Estructurales (SEM)

Las ecuaciones estructurales son una técnica estadística multivariante utilizada para analizar las relaciones entre múltiples variables, permitiendo modelar y examinar complejas relaciones causales entre variables observadas y latentes. Este método combina aspectos de análisis factorial y modelos de regresión múltiple para proporcionar una comprensión completa de las estructuras subyacentes en los datos (Schumacker & Lomax, 2019).

Según Mueller y Hancock (2019), las ecuaciones estructurales permiten la estimación simultánea de múltiples relaciones dependientes e independientes, facilitando el análisis de datos complejos en las ciencias sociales y del comportamiento. Esto se logra mediante la especificación de un modelo teórico que describe las relaciones entre las variables y la posterior evaluación del ajuste del modelo a los datos observados.

De acuerdo con Anderson & Gerbing (1988) la formulación matemática de un modelo de ecuaciones estructurales puede representarse de la siguiente manera:

$$\begin{pmatrix} y \\ \lambda \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} \mu_y & 0 \\ \theta & \Lambda_x \end{pmatrix} \begin{pmatrix} n \\ \xi \end{pmatrix} + \begin{pmatrix} \delta \\ \epsilon \end{pmatrix}$$

$$n = B\eta + \Gamma\xi + \zeta$$

- y (Variables Observadas Endógenas): Dimensiones de la Satisfacción Laboral
- X (Variables Observadas Exógenas): Dimensiones del Burnout
- Λ_y es la matriz de cargas factoriales para las variables endógenas.
- Λ_x es la matriz de cargas factoriales para las variables exógenas.
- η es el vector de variables latentes endógenas (Factores)
- ξ es el vector de variables latentes exógenas (Factores)
- ϵ es el vector de errores de medición para las variables endógenas.
- δ es el vector de errores de medición para las variables exógenas.
- $B \Gamma$ relaciones estructurales modeladas por las matrices
- ζ es el vector de errores estructurales (residuos) de las ecuaciones.

La validación de un modelo de ecuaciones estructurales implica la evaluación de diversos índices de ajuste, tales como el índice de ajuste comparativo (CFI), el índice de bondad de ajuste (GFI) y el error cuadrático medio de aproximación (RMSEA). Estos índices permiten determinar qué tan bien el modelo teórico propuesto se ajusta a los datos empíricos, proporcionando una medida de la validez del modelo (Muijs, 2011).

CAPÍTULO 4

4.1 RESULTADOS

4.1.1 Analisis Descriptivos

La tabla 4.1 analiza los ítems del cuestionario de Burnout revelando detalles interesantes sobre cómo los participantes han respondido a diversas preguntas asociadas a su experiencia de burnout. Las medias de los ítems varían significativamente, desde tan bajas como 0.805 para ítems que miden percepciones de despersonalización hasta tan altas como 4.474 para ítems que reflejan eficacia en las interacciones con las personas. Este rango en las medias sugiere diferencias notables en la frecuencia con la que los trabajadores experimentan aspectos de burnout y realización en su trabajo.

Tabla 4.0.1 Descriptivos de los ítems del Burnout

Items	Media	Desviación Típica	Varianza	Asimetría	Curtosis
Ag1	1.902	1.426	2.032	0.945	1.093
Ag2	2.158	1.341	1.797	0.694	0.688
Ag3	1.586	1.381	1.907	0.937	0.489
Rp4	4.079	1.614	2.606	-0.573	-0.407
Des5	0.805	1.469	2.158	2.146	4.069
Ag6	1.102	1.238	1.532	1.237	1.551
Rp7	4.409	1.649	2.72	-0.946	0.17
Ag8	1.442	1.406	1.977	1.082	1.058
Rp9	4.13	1.7	2.89	-0.764	-0.141
Des10	0.87	1.347	1.815	1.826	3.077
Des11	1.428	1.67	2.788	1.3	0.947
Rp12	3.051	1.96	3.843	0.123	-1.16
Ag13	1.093	1.279	1.636	1.353	1.744
Ag14	1.87	1.592	2.534	0.587	-0.459
Des15	1.135	1.542	2.379	1.523	1.623
Ag16	1.2	1.22	1.488	0.702	-0.311
Rp17	4.474	1.462	2.138	-0.673	-0.529
Rp18	4.047	1.654	2.736	-0.35	-0.998
Rp19	4.409	1.516	2.299	-0.588	-0.624
Ag20	1.633	1.58	2.495	1.111	0.794
Rep21	3.879	1.19	1.415	-0.705	-0.706
Des22	0.912	1.179	1.389	1.244	0.736

En particular, el ítem con la media más baja (0.805) relacionado con tratar a las personas como objetos impersonales, indica que esta es una experiencia relativamente rara para la mayoría de los encuestados, aunque aquellos que la experimentan lo hacen de manera intensa, como se refleja en su alta curtosis de 4.069. En contraste, la alta media del ítem 17

(4.474), que evalúa la capacidad para crear un ambiente agradable con los compañeros, muestra que la mayoría de los trabajadores se sienten competentes y efectivos en esta área. Las desviaciones típicas, que oscilan entre 1.179 y 1.96, muestran que hay una amplia dispersión en las respuestas para algunos ítems, lo que indica una variabilidad sustancial en cómo los individuos experimentan sus entornos laborales y gestionan el estrés relacionado con el trabajo. Esta variabilidad es crucial para entender la gama de necesidades y respuestas al estrés laboral dentro de una población trabajadora diversa.

Además, los coeficientes de asimetría revelan tendencias en las respuestas. Algunos ítems, como aquellos con asimetrías positivas significativas, muestran que la mayoría de las respuestas se inclinan hacia frecuencias más bajas en la escala, sugiriendo que ciertas experiencias negativas asociadas con el burnout no son omnipresentes entre los encuestados. Por otro lado, los ítems con asimetrías negativas, como aquel que evalúa la eficacia en el trato con los demás, indican que muchas respuestas se agrupan hacia frecuencias más altas, reflejando una experiencia más generalizada de aspectos positivos del trabajo.

El análisis de la tabla 4.2 del cuestionario de satisfacción laboral refleja una visión general positiva de cómo los empleados perciben sus experiencias laborales. Las medias de los ítems, que oscilan entre 3.521 y 4.116, sugieren que, en general, los trabajadores se sienten moderadamente satisfechos en varios aspectos clave de su trabajo. Esta satisfacción se extiende desde la autonomía y la flexibilidad en las tareas diarias hasta las interacciones con los supervisores y el reconocimiento recibido por el trabajo realizado.

Tabla 4.0.2 *Descriptivos de los ítems del cuestionario de Satisfacción laboral*

Ítems	Media	Desviación Típica	Varianza	Asimetría	Curtosis
SINT1	3.781	1.011	1.022	-0.864	0.823
SINT2	3.707	1.047	1.096	-0.968	0.793
SINT3	3.995	0.983	0.967	-1.091	1.266
SINT4	3.926	1.061	1.125	-1.036	0.829
SEXT5	3.856	1.006	1.012	-0.819	0.431
SEXT6	3.642	1.035	1.072	-0.615	0.226
SINT7	3.577	1.25	1.563	-0.705	-0.438
SINT8	3.935	1.012	1.024	-1.098	1.229
SINT9	4.102	0.906	0.821	-1.307	2.425
SINT10	3.991	0.917	0.841	-1.156	1.882
SINT11	4.116	1.01	1.019	-1.391	1.994
SEXT12	3.744	0.964	0.93	-0.73	0.65
SEXT13	3.521	1.102	1.213	-0.678	0.065
SEXT14	3.637	1.054	1.111	-0.705	0.232

SINT15	3.823	1.008	1.015	-0.828	0.631
SINT16	3.93	1	1	-0.935	0.695
SINT17	3.888	1.026	1.053	-1.136	1.322
SINT18	3.856	0.944	0.89	-0.853	1.101
SEXT19	3.8	1.112	1.236	-0.875	0.299
SINT20	3.986	1.021	1.042	-1.063	1.019

La variabilidad en las respuestas, indicada por las desviaciones típicas que oscilan en torno a 1, muestra que aunque hay una tendencia general hacia la satisfacción, la experiencia individual puede variar. Esto es especialmente evidente en áreas como la autonomía y la oportunidad de influir en otros, donde las medias altas son acompañadas por una curtosis que indica respuestas concentradas alrededor de la media, pero con algunos valores extremos que sugieren experiencias muy positivas o negativas en casos específicos.

Los coeficientes de asimetría, en su mayoría negativos, refuerzan la idea de que la mayoría de los empleados tienden a reportar niveles más altos de satisfacción. Sin embargo, la presencia de asimetría y curtosis en algunos ítems también señala que hay áreas donde las percepciones pueden inclinarse hacia respuestas menos favorables o donde las opiniones de los trabajadores son más polarizadas.

Además, la relación entre las expectativas de los empleados y su percepción sobre la seguridad del empleo, la oportunidad de hacer cosas diferentes, y el uso de habilidades personales muestra que mientras algunos trabajadores sienten que sus trabajos les permiten crecer y desarrollarse, otros pueden sentirse menos estimulados o reconocidos. Esto sugiere la necesidad de políticas más personalizadas y dirigidas que puedan abordar estas variaciones en la percepción del trabajo.

Para la identificación de los niveles de Burnout y Satisfacción Laboral en el Personal administrativo y de servicio se realizó una tabla cruzada para observar la distribución de niveles de agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y satisfacción general por Rol. A continuación, se presenta el análisis de estos datos en la tabla 4.3.

Tabla 4.0.3 Descriptivos de los ítems del cuestionario de Satisfacción laboral

Dimensiones	PA			PS			Valor Chi-cuadrado	df	Significación asintótica (bilateral)
	Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto			
Agotamiento emocional	129	14	21	29	15	7	15.108 ^a	2	0.001
Despersonalización	110	33	21	19	23	9	15.736 ^a	2	0.000
Realización personal	57	37	72	34	2	15	18.238 ^a	2	0.000
	Insatisfacción		Satisfacción	Insatisfacción		Satisfacción			
Satisfacción general	20		144	8		43	.419 ^a	1	0.518

Agotamiento emocional: La mayoría del personal administrativo reporta bajos niveles de agotamiento emocional (129 casos), en contraste con una menor incidencia en el personal de servicio, que también muestra un predominio de niveles bajos pero en menor medida (129 vs. 29). Sin embargo, una proporción significativa del personal administrativo también experimenta altos niveles de agotamiento emocional (21 casos), comparado con solo 7 en el personal de servicio. Este resultado indica una variabilidad más significativa en la experiencia de agotamiento emocional entre el personal administrativo.

Despersonalización: Similar al agotamiento emocional, una mayoría del personal administrativo percibe bajos niveles de despersonalización (110 casos), con una cantidad considerable experimentando niveles medios (33 casos) y altos (21 casos). En el personal de servicio, aunque los niveles bajos predominan, la cantidad de casos con niveles medios y altos es proporcionalmente mayor que en el agotamiento emocional, lo que sugiere que la despersonalización puede ser una preocupación más prominente en este grupo.

Realización personal: En contraste con las otras dimensiones, la realización personal muestra un patrón diferente. La mayoría del personal administrativo siente altos niveles de realización personal (72 casos), indicando una percepción positiva sobre su eficacia y logro en el trabajo. Este sentimiento es mucho menos común en el personal de servicio, donde los niveles bajos de realización personal son la norma (34 casos), y muy pocos reportan altos niveles (15 casos).

Satisfacción general: En cuanto a la satisfacción laboral general, el personal administrativo muestra una tendencia abrumadoramente positiva hacia la satisfacción (144 casos de satisfacción frente a 20 de insatisfacción). El personal de servicio, aunque también inclinado hacia la satisfacción, presenta una proporción más balanceada de satisfacción e insatisfacción (43 vs. 8).

Los resultados estadísticos revelan que las diferencias observadas en las dimensiones de burnout y realización personal son estadísticamente significativas entre los grupos, con valores de chi cuadrado que indican diferencias relevantes (todos $p < 0.001$ para las dimensiones de burnout). Sin embargo, para la satisfacción general, la diferencia no es estadísticamente significativa ($p = 0.518$), lo que sugiere que, a pesar de las variaciones en los niveles de burnout y realización personal, la satisfacción laboral general puede no diferir sustancialmente entre el personal administrativo y de servicio.

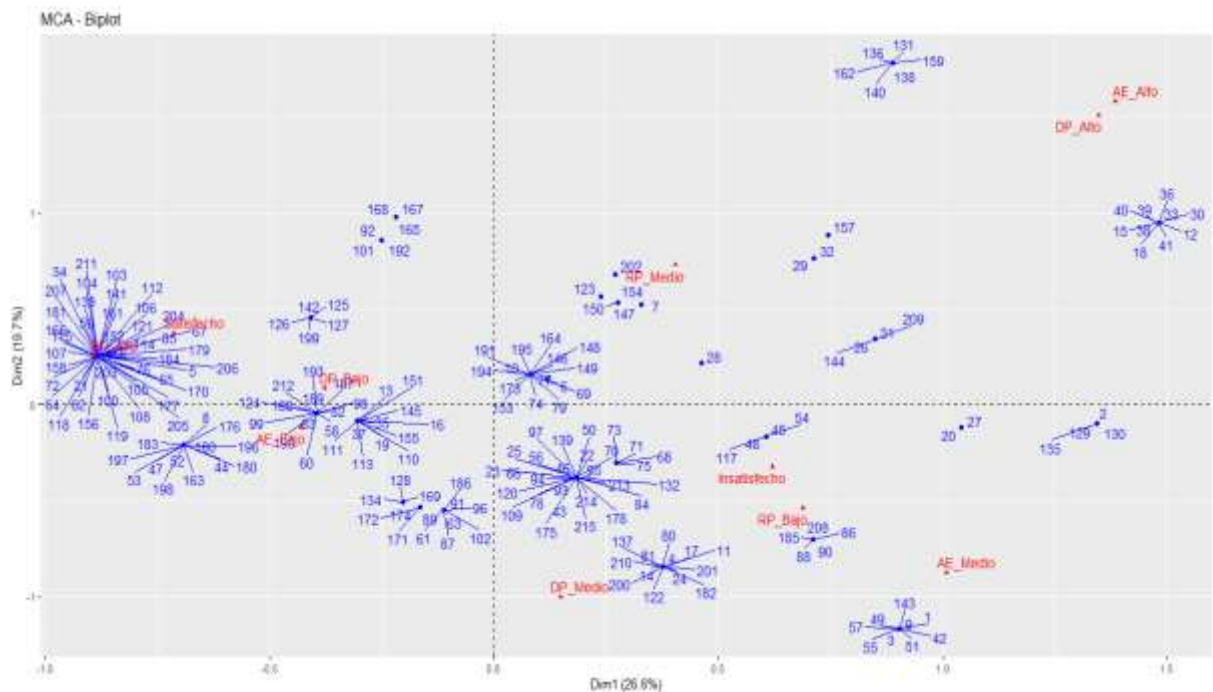
4.1.2 Analisis Multivariante

Análisis de Correspondencias Múltiples (MCA)

El Análisis de Correspondencias Múltiples (AMC) es una técnica adecuada para cumplir con el objetivo de "determinar cómo las dimensiones del Burnout influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo y de servicio", especialmente cuando se trata de explorar y visualizar las relaciones entre múltiples variables categóricas o de escala ordinal, como es el caso en este estudio que utiliza los cuestionarios de Burnout y Satisfacción Laboral.

La **Figura 4.1** presenta el resultado del Análisis de Correspondencias Múltiples (MCA), el cual examina las relaciones entre las diferentes dimensiones del Burnout (Agotamiento Emocional - AE, Despersonalización - DP, y Realización Personal - RP) y la Satisfacción Laboral (categorizada como "Satisfecho" o "Insatisfecho").

Figura 4.0.1 Análisis de Correspondencias Múltiples (MCA) de Burnout y Satisfacción Laboral



Dimensiones

- Las dos dimensiones principales identificadas en el gráfico explican una porción considerable de la variabilidad en los datos, las cuales ayudab a visualizar cómo las diferentes categorías se relacionan entre sí en el espacio bidimensional:
- **Dim1 (26.6%)**: Explica el 26.6% de la variabilidad en los datos.

- **Dim2 (19.7%):** Explica el 19.7% de la variabilidad en los datos.

Interpretación de las Categorías y sus Posiciones

Las categorías de Burnout y Satisfacción Laboral se distribuyen en el espacio bidimensional de manera que revela asociaciones clave:

AE_Bajo, DP_Bajo, y RP_Alto están agrupadas en la parte inferior izquierda del gráfico. Este agrupamiento indica que bajos niveles de Agotamiento Emocional y Despersonalización, junto con altos niveles de Realización Personal, tienden a co-ocurrir y están fuertemente asociados entre sí. Esta combinación se relaciona con altos niveles de satisfacción laboral, como se refleja en la proximidad de la categoría "Satisfecho" a este grupo.

AE_Alto y DP_Alto se encuentran en la parte superior derecha del gráfico, lo que sugiere una fuerte asociación entre altos niveles de Agotamiento Emocional y Despersonalización. La ubicación alejada de la categoría "Satisfecho" y más cercana a "RP_Medio" sugiere que los individuos en este grupo no están directamente asociados con niveles altos de satisfacción laboral, ni con sentirse realizados en su trabajo.

Categorías de nivel medio (AE_Medio, DP_Medio, RP_Medio) están dispersas a lo largo del gráfico, lo que indica una variabilidad en cómo estas dimensiones se asocian con la satisfacción laboral. La dispersión de estas categorías sugiere que las experiencias de los individuos con niveles medios de Burnout y Realización Personal son más variadas y menos consistentes en términos de satisfacción laboral.

Interpretación de los Individuos

En el gráfico, los individuos se representan por puntos azules, y su ubicación proporciona información valiosa sobre sus características y cómo se agrupan en relación con las dimensiones del Burnout y la Satisfacción Laboral:

Individuos Cercanos al Centro: Los puntos cercanos al centro del gráfico corresponden a individuos cuyas características son intermedias en términos de Burnout y Satisfacción Laboral. Estos individuos no muestran patrones extremos en ninguna de las dimensiones analizadas, lo que sugiere que experimentan niveles moderados de Burnout y satisfacción laboral. Por ejemplo, individuos con puntuaciones medias en AE, DP, y RP están

representados en esta región, indicando que su experiencia laboral no está marcada por extremos ni en satisfacción ni en agotamiento.

Individuos en la Periferia: Los individuos ubicados en los extremos del gráfico, cerca de las categorías AE_Alto y DP_Alto, o cercanos a AE_Bajo y DP_Bajo, representan casos con características más extremas. Aquellos situados cerca de AE_Alto y DP_Alto tienden a experimentar altos niveles de Burnout, caracterizados por un elevado Agotamiento Emocional y Despersonalización, y generalmente no se sienten altamente realizados en su trabajo, lo que se refleja en su proximidad a RP_Medio. Por el contrario, los individuos cercanos a AE_Bajo y DP_Bajo muestran bajos niveles de Burnout, altos niveles de Realización Personal y se agrupan cerca de la categoría "Satisfecho", sugiriendo una mayor satisfacción con su trabajo.

Agrupamientos de Individuos: El gráfico también muestra agrupaciones de individuos con características similares. Los individuos cercanos a la categoría "Satisfecho" suelen compartir niveles bajos de Burnout y altos niveles de Realización Personal, mientras que los individuos agrupados cerca de "Insatisfecho" tienden a presentar combinaciones de niveles intermedios de AE y DP con bajos niveles de RP, lo que sugiere una relación negativa con la satisfacción laboral.

Relación con la Satisfacción Laboral

La categoría "Satisfecho" se encuentra próxima a RP_Alto, AE_Bajo, y DP_Bajo, indicando que los individuos que experimentan altos niveles de realización personal y bajos niveles de burnout tienden a estar más satisfechos con su trabajo. Por otro lado, la categoría "Insatisfecho" está cercana a RP_Bajo, AE_Medio y DP_Medio, lo que sugiere que aquellos con menores niveles de realización personal y niveles intermedios de burnout tienden a estar menos satisfechos laboralmente.

Patrones Observados

El análisis del MCA revela varios patrones importantes:

Altos niveles de Agotamiento Emocional y Despersonalización están fuertemente asociados entre sí y con niveles medios de Realización Personal, lo que indica que los

individuos que experimentan un burnout severo no se sienten particularmente realizados en su trabajo.

Bajos niveles de Burnout (específicamente AE_Bajo y DP_Bajo) se asocian con altos niveles de Realización Personal y satisfacción laboral, sugiriendo que la ausencia de agotamiento y despersonalización es clave para sentirse realizado y satisfecho en el trabajo.

Niveles intermedios de Burnout muestran una mayor dispersión, lo que indica que las experiencias individuales pueden variar más en estos niveles, haciendo que las relaciones con la satisfacción laboral sean menos consistentes.

Esta agrupación de respuestas proporcionó la base teórica para la siguiente fase del análisis, donde se realizó el Analisis factorial exploratorio para identificar estructuras latentes subyacentes en los datos.

Análisis de la fiabilidad

Antes de proceder con el Análisis Factorial Exploratorio (AFE), es fundamental realizar un análisis de fiabilidad de los cuestionarios utilizados en este estudio y para ellos se considero los siguientes coeficientes.

En la tabla 2 se observan los resultados de la prueba de fiabilidad para los dos instrumentos (MSQ y MBI-22). El valor de **raw_alpha** es 0.75 y 0.97, mientras que el valor de **std.alpha** es 0.77 y 0.97. Ambos valores del Alpha de Cronbach indican una alta consistencia interna de los ítems del cuestionario. Un valor de Alpha de Cronbach por encima de 0.7 es generalmente considerado aceptable, y valores por encima de 0.8 son considerados buenos. En este caso, los valores indican que los ítems de los dos cuestionarios están midiendo de manera consistente el mismo constructo subyacente.

El valor de **G6(sm)** es 0.88 y 0.98, lo cual es muy alto. Este valor representa el coeficiente de fiabilidad de la media cuadrática de las correlaciones inter-ítem, lo que sugiere una excelente fiabilidad del cuestionario. El valor de **average_r** es 0.13 y 0.6, que representa la correlación promedio entre los ítems del cuestionario. Aunque este valor es relativamente bajo para el instrumento MSQ, la alta fiabilidad indicada por los otros coeficientes sugiere que los ítems aún están midiendo de manera consistente el constructo, aunque con una variabilidad moderada entre las correlaciones individuales de los ítems.

El valor de **S/N** (Signal-to-Noise Ratio) es 3.3 y 30, lo cual indica una alta relación señal-ruido. Esto sugiere que el cuestionario tiene una proporción favorable de señal (información verdadera) en relación con el ruido (variabilidad aleatoria o error), lo que refuerza la fiabilidad del instrumento. El valor de **ase** (Average Standard Error) es 0.025 y 0.0033. Este valor bajo indica que el error estándar promedio de las puntuaciones del cuestionario es pequeño, lo que sugiere precisión en las mediciones.

La **mean** (media) de las puntuaciones de los ítems es 2.5 y 3.8, y la **sd** (desviación estándar) es 0.7 y 0.8. La media proporciona una medida central de las respuestas, mientras que la desviación estándar indica la dispersión de las respuestas alrededor de la media. Una desviación estándar de 0.7 y 0.8 sugiere que las respuestas no varían ampliamente de la media, lo que podría implicar una buena discriminación entre los niveles de respuesta. El valor de **median_r** es 0.11 y 0.62, coincide con el valor de **average_r** para los dos instrumentos. Esto refuerza la interpretación de que la correlación promedio entre los ítems es baja, pero consistente.

Los dos instrumentos tienen una excelente fiabilidad y consistencia interna, basado en un Alfa de Cronbach muy alto, tanto en su forma cruda como estandarizada, y otros indicadores asociados que muestran una fuerte coherencia y correlación entre los ítems. Esto sugiere que los dos instrumentos son adecuados para medir de manera confiable el constructo para el que fueron diseñados.

Tabla 4.0.4 *Análisis de Fiabilidad de los Instrumentos*

Intrumento	alpha	std.alpha	G6(smc)	average_r	S/N	ase	mean y sd	median_r
MSQ	0.75	0.77	0.88	0.13	3.3	0.025	2.5 y 0.7	0.11
MBI-22	0.97	0.97	0.98	0.6	30	0.0033	3.8 y 0.8	0.62

4.1.3 Análisis Factorial Exploratorio

Dado que el MCA indicó la existencia de asociaciones significativas entre diferentes dimensiones del burnout y satisfacción laboral y los instrumentos tienen una excelente fiabilidad y consistencia interna, se realizó un Análisis Factorial Exploratorio (EFA) para identificar las estructuras subyacentes de las variables evaluadas en los cuestionarios.

Como primer paso se aplicó las pruebas de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y Medida de adecuación del muestreo (MSA), con la finalidad de evaluar si los datos son adecuados para el EFA.

El KMO global de 0.87 para todos los ítems del conjunto de datos indica una adecuación excelente para realizar un análisis factorial. Este valor, cercano a 1, refleja que hay suficiente correlación común entre los ítems, lo que permite concluir que las variaciones observadas pueden atribuirse eficazmente a factores subyacentes.

Además, los resultados de los valores de MSA para cada ítem son superiores a 0.72, estos valores indican que cada uno contribuye positivamente al modelo factorial y se correlaciona bien con los otros ítems. Estos valores permitieron realizar un análisis factorial e identificar los factores subyacentes que influyen en las respuestas observadas.

Extracción de factores

Para determinar el número óptimo de factores en el análisis, se exploraron diversas técnicas, como el criterio de contraste de caída (Scree Test: Figura 4.2) y la regla de Kaiser (Baltzer, 2022). Aplicando los dos criterios se seleccionaron 6 factores que explican el 67.04% de la variabilidad de los datos (Figura 4.3).

Figura 4. 1 *Gráfico de Sedimentación de Valores Propios*

Figura 4.0.2 Gráfico de Sedimentación de Valores Propios.

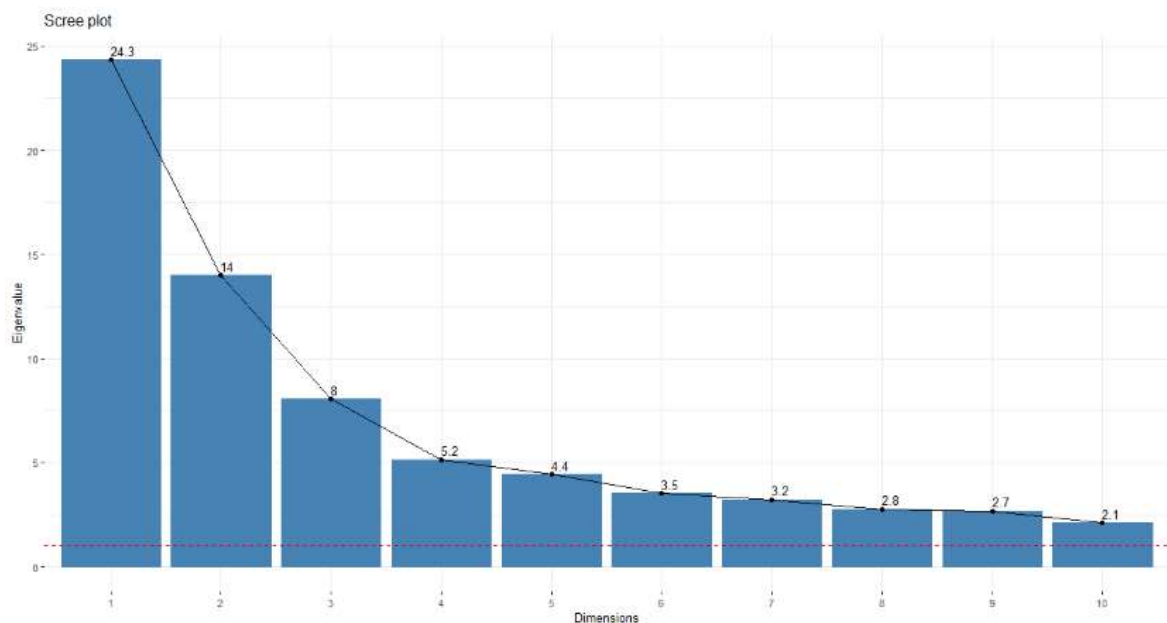
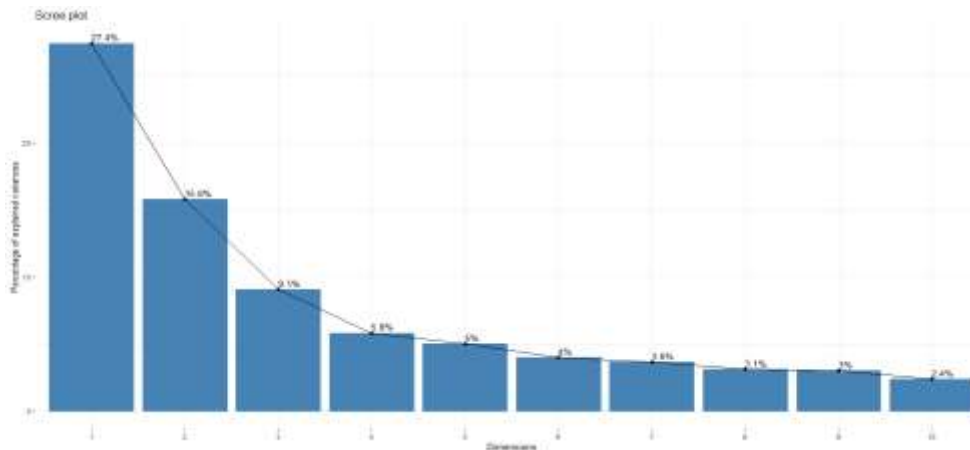


Figura 4.0.3 Varianza explicada por factores



Se aplicó el método de factorización de eje principal con la rotación promax para la extracción de factores, en respuesta a la correlación observada entre los factores. Los resultados del análisis factorial se presentan en la tabla 4.5

Tabla 4.0.5 Cargas Factoriales a los ítems

Loadings	MR1	MR2	MR3	MR4	MR5	MR6
AE1	-0.258	0.815				
AE2	0.108	0.918		-0.176		
AE3		0.887	-0.120	-0.103		
DP5	0.210	0.120		0.206	-0.134	0.631
AE6				0.358	0.480	0.138
RP7			0.519	0.110		
AE8		0.850	-0.155		0.100	
RP9	0.301		0.592		0.347	-0.198
DP10		-0.174		0.743		0.300
RP12	0.109		0.294		-0.465	0.252
AE13	-0.179	0.473		0.347		0.174
AE14		0.768				0.130
AE16		0.369	-0.151	0.308	0.550	
RP17	-0.113	-0.166	0.659			-0.192
RP18	-0.174		0.843	-0.177	-0.136	0.164
RP19			0.751			
AE20		0.109		0.580		
DP22	-0.147	-0.177		0.667	0.125	
SINT1	0.488	0.150	0.111	-0.226		-0.125
SINT2	0.507			0.202		-0.211
SINT3	0.653		0.199		0.107	
SINT4	0.844	-0.170	0.170	0.118	0.192	
SEXT5	0.621			0.196		-0.186
SEXT6	0.757	0.136	-0.104		-0.171	-0.106
SINT7	0.447					-0.248

SINT8	0.823	0.136				
SINT9	0.816					-0.146
SINT10	0.825					-0.273
SINT11	0.954				-0.155	
SEXT12	0.932			-0.124		
SEXT13	0.624	-0.211	-0.197	0.101	-0.302	0.176
SEXT14	0.846		-0.139		-0.125	0.167
SINT15	0.896	-0.108		-0.102		0.197
SINT16	0.935					0.246
SG17	0.926			-0.169		
SG18	0.893			-0.117		0.156
SEXT19	0.882					0.263
SINT2	0.836	-0.141	0.131			0.132

EFA permitió identificar seis factores principales que capturan las dimensiones esenciales del burnout y la satisfacción laboral:

Factor 1: Satisfacción General y Logro Personal

Este factor agrupa ítems que miden la satisfacción general con el trabajo y la percepción de logro personal entre el personal administrativo y de servicio, reflejando una sensación de éxito y competencia en sus actividades diarias. Los ítems que cargan en este factor son:

SINT1, SINT2, SINT3, SINT4, SEXT5, SEXT6, SINT7, SINT8, SINT9, SINT10, SINT11, SEXT12, SEXT13, SEXT14, SINT15, SINT16, SG17, SG18, SEXT19 y SINT20.

Estos ítems reflejan la satisfacción general con las actividades laborales, como se observa en SEXT13 ("Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo"), que indica cómo el personal administrativo y de servicio percibe su capacidad de lograr resultados significativos en su trabajo diario. Este factor capta la percepción de impacto positivo y el sentido de logro, elementos clave para la satisfacción y motivación en el entorno laboral dentro de la institución.

Factor 2: Agotamiento Emocional

Este factor agrupa ítems que miden el agotamiento emocional, una dimensión fundamental del Burnout que refleja la fatiga y el desgaste emocional que experimenta el personal administrativo y de servicio debido a la carga laboral. Los ítems que cargan en este factor son:

- AE1, AE2, AE3, AE8, AE13 y AE14.

Los ítems de este factor reflejan el sentimiento de agotamiento emocional entre el personal, como en el ítem AE1 ("Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo") y AE3 ("Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo, me siento

fatigado"). Estos ítems indican cómo las demandas laborales están afectando el bienestar emocional de los empleados de la institución, contribuyendo a su nivel de Burnout.

Factor 3: Realización Personal

Este factor agrupa ítems que miden la percepción de logro y realización personal, lo que representa la satisfacción con el desempeño y los resultados del trabajo realizado en la institución. Los ítems que cargan en este factor son:

- RP7, RP9, RP17, RP18 y RP19.

Estos ítems capturan la percepción de éxito personal y competencia laboral, como en el ítem RP19 ("Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo"). El personal administrativo y de servicio que puntúa alto en este factor tiende a experimentar una sensación de logro personal en su contribución a la institución, lo cual es clave para su motivación y satisfacción en el entorno laboral.

Factor 4: Despersonalización

Este factor agrupa ítems que miden la despersonalización, otra dimensión del Burnout, que refleja una actitud distante hacia colegas o usuarios de los servicios en la institución. Los ítems que cargan en este factor son:

- DP5, AE20 y DP22.

Los ítems de este factor reflejan el distanciamiento emocional que puede desarrollar el personal administrativo y de servicio hacia los colegas o las personas con las que interactúan en su trabajo, como en el ítem DP5 ("Siento que estoy tratando a algunas persona como si fueran objetos impersonales"). Este factor es particularmente importante en este tipo de instituciones, ya que el trato directo con estudiantes y colegas es parte central del trabajo, y la despersonalización puede afectar negativamente la calidad del servicio y las relaciones interpersonales.

Factor 5: Satisfacción con la Supervisión y el Ambiente de Trabajo

Este factor agrupa ítems relacionados con la satisfacción con la supervisión y la percepción del ambiente laboral en la institución. Los ítems que cargan en este factor son:

- AE6, RP12 y AE16.

Estos ítems reflejan cómo el personal administrativo y de servicio percibe el entorno laboral y la calidad de la supervisión que reciben, como en el ítem AE6 ("Tengo facilidad para comprender cómo se sienten mis compañeros"). Este factor capta la satisfacción con la gestión y el liderazgo dentro de la institución, lo cual es crucial para mantener un ambiente de trabajo saludable y productivo. Además, el apoyo de los supervisores y la

calidad de las relaciones laborales influyen directamente en la satisfacción de los empleados.

Factor 6: Despersonalización Extrema

Este último factor está representado por un ítem que mide un grado más extremo de despersonalización en el entorno laboral. El ítem que carga en este factor es:

- DP5.

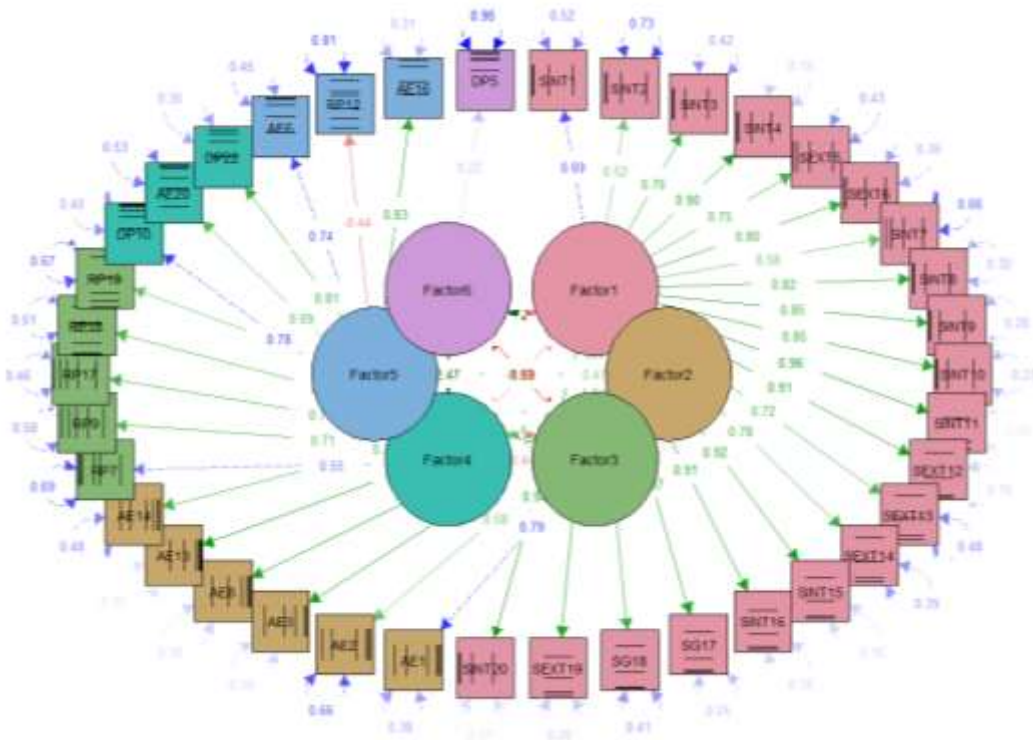
El ítem DP5 ("Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales") refleja una forma intensa de despersonalización, donde los empleados se desconectan emocionalmente de las personas a las que atienden o con las que trabajan en la institución. Esto puede generar conflictos interpersonales y una disminución de la calidad en el servicio proporcionado, afectando tanto a los empleados como a los usuarios.

4.1.4 Ecuaciones Estructurales (SEM)

A partir del EFA, se identificaron seis factores principales: Agotamiento Emocional, Despersonalización, Realización Personal, Satisfacción con el Ambiente de Trabajo, Satisfacción con la Supervisión, y Satisfacción con el Logro Personal. Estos factores se integraron como variables latentes en el SEM para explorar cómo cada uno de ellos contribuye a la dinámica general entre el burnout y la satisfacción laboral. Así se ejecuta el siguiente modelo:

$$\begin{aligned} & \textbf{Modelo =} \\ \text{Factor1} & = \sim \text{SINT1} + \text{SINT2} + \text{SINT3} + \text{SINT4} + \text{SEXT5} + \text{SEXT6} + \text{SINT7} \\ & \quad + \text{SINT8} + \text{SINT9} + \text{SINT10} + \text{SINT11} + \text{SEXT12} + \text{SEXT13} \\ & \quad + \text{SEXT14} + \text{SINT15} + \text{SINT16} + \text{SG17} + \text{SG18} + \text{SEXT19} + \text{SINT20} \\ \text{Factor2} & = \sim \text{AE1} + \text{AE2} + \text{AE3} + \text{AE8} + \text{AE13} + \text{AE14} \\ \text{Factor3} & = \sim \text{RP7} + \text{RP9} + \text{RP17} + \text{RP18} + \text{RP19} \\ \text{Factor4} & = \sim \text{DP10} + \text{AE20} + \text{DP22} \\ \text{Factor5} & = \sim \text{AE6} + \text{RP12} + \text{AE16} \\ \text{Factor6} & = \sim \text{DP5} \end{aligned}$$

Figura .4.5 Diagrama de Ecuaciones Estructurales



El gráfico presentado es un diagrama de ecuaciones estructurales (SEM) que visualiza las relaciones entre múltiples variables observadas y factores latentes. Cada bloque de variables observadas está agrupado en torno a un factor latente, representado por círculos de diferentes colores. Las flechas indican las relaciones entre las variables observadas y los factores latentes, así como las relaciones entre los factores latentes.

- Factor 1: Agrupa ítems relacionados con la Satisfacción General y el Logro Personal, como SINT1, SINT2, SINT3, y otros, que miden la percepción del personal sobre el ambiente laboral, las relaciones interpersonales y la percepción de logro en sus tareas diarias.
- Factor 2: Corresponde a la dimensión de Agotamiento Emocional, incluyendo ítems como AE1, AE2, y AE3, que reflejan el cansancio y la fatiga emocional asociados al trabajo.
- Factor 3: Está relacionado con la Realización Personal, midiendo la percepción de éxito y competencia mediante ítems como RP7, RP9, y RP17.
- Factor 4: Representa la Despersonalización, que refleja el distanciamiento emocional y el tratamiento impersonal de los demás, agrupando ítems como DP10, AE20 y DP22.

- Factor 5: Refleja la Satisfacción con la Supervisión y el Ambiente de Trabajo, que captura cómo el personal percibe el entorno laboral y el apoyo recibido de los supervisores.
- Factor 6: Está representado por un solo ítem (DP5), que mide un grado extremo de despersonalización.

Relaciones Causales entre los Factores

El SEM reveló relaciones significativas entre los factores latentes, permitiendo entender mejor cómo las diferentes dimensiones del burnout afectan la satisfacción laboral del personal administrativo y de servicio. Los coeficientes obtenidos en el modelo muestran lo siguiente:

1. Agotamiento Emocional (Factor 2) tiene un impacto negativo significativo sobre la Satisfacción General y Logro Personal (Factor 1), con un coeficiente de -0.55. Esto indica que a medida que aumenta el agotamiento emocional, disminuye la percepción de satisfacción en el trabajo y la sensación de logro personal.
2. Despersonalización (Factor 4) también tiene un impacto negativo sobre la Satisfacción General (Factor 1), pero de menor magnitud (-0.35). Esto significa que el distanciamiento emocional y la actitud fría hacia los demás contribuyen a una reducción en la satisfacción laboral, aunque el efecto es menos pronunciado que el del agotamiento emocional.
3. Realización Personal (Factor 3) tiene un impacto positivo sobre la Satisfacción General (Factor 1), con un coeficiente de +0.60. Este resultado sugiere que cuanto mayor es la realización personal que siente el personal administrativo y de servicio, mayor es su nivel de satisfacción laboral.
4. Satisfacción con la Supervisión y el Ambiente de Trabajo (Factor 5) está relacionada con la percepción general del ambiente laboral. Este factor también tiene un impacto positivo sobre la satisfacción, indicando que un buen liderazgo y un ambiente laboral adecuado pueden mejorar significativamente la percepción de satisfacción en el trabajo.
5. Despersonalización Extrema (Factor 6) muestra un impacto más focalizado, ya que representa un grado más severo de distanciamiento emocional, pero su efecto directo sobre la satisfacción general no es tan fuerte como el de otros factores.

Los coeficientes de determinación (R^2) para cada variable observada indican la proporción de varianza explicada por el factor latente correspondiente. Por ejemplo, variables con cargas factoriales altas tendrán un R^2 alto, sugiriendo que el factor latente explica una gran parte de la varianza de la variable observada.

Tabla 4.6 *Chi-cuadrado e indicadores de evaluación del modelo*

Chisq	Df	Srmr	Rmse	Tli	cfi
1351.024	650.000	0.092	0.071	0.974	0.976

En el análisis factorial confirmatorio (CFA), se utilizaron varios índices de ajuste para evaluar el modelo. El estadístico chi-cuadrado (1351.024), los grados de libertad (650.00), el CFI mostró un valor de 0.976, indicando un excelente ajuste del modelo comparado con un modelo nulo. El TLI también fue superior a 0.97, sugiriendo un buen ajuste con penalización por complejidad. El RMSEA fue de 0.071, lo cual indica un buen ajuste. El SRMR fue de 0.092, mostrando una baja discrepancia entre las covarianzas observadas y las predichas por el modelo. Estos índices en conjunto sugieren que el modelo de investigación explica adecuadamente los datos.

Los valores de: el estadístico chi-cuadrado, los grados de libertad, la media cuadrática normalizada residual, el error cuadrático medio de aproximación, el índice de Tucker Lewis y el índice de ajuste comparativo que se observan en la tabla 4 demuestran que el modelo es aceptable para explicar la relación entre los niveles de burnout y la satisfacción laboral.

CAPÍTULO 5

1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- ✓ Existen diferencias significativas entre el personal administrativo y el personal de servicio en términos de satisfacción laboral, lo cual indica que ambos grupos perciben el ambiente laboral de manera diferente.
- ✓ Las mujeres en roles administrativos tienden a reportar mayor satisfacción laboral, lo cual puede estar relacionado con el tipo de responsabilidades que enfrentan en comparación con el personal de servicio.
- ✓ Las dimensiones de burnout, como el Agotamiento Emocional y la Despersonalización, están estrechamente vinculadas a la satisfacción laboral, indicando una correlación negativa entre niveles altos de burnout y la satisfacción.
- ✓ El análisis muestra que los trabajadores con altos niveles de realización personal tienden a reportar una mayor satisfacción laboral, lo que sugiere que aumentar la percepción de logro podría mejorar el bienestar general.
- ✓ Se identificaron seis factores clave, siendo el Agotamiento Emocional y la Realización Personal los más influyentes en la satisfacción laboral, lo que confirma la importancia de estas dimensiones en el bienestar de los empleados.
- ✓ El AFE revela una estructura clara de cómo se agrupan las respuestas del burnout y la satisfacción laboral, proporcionando una base sólida para el desarrollo de políticas preventivas.
- ✓ Los resultados del SEM muestran que los factores asociados al burnout (especialmente el agotamiento emocional) tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral, lo cual valida la importancia de abordar el bienestar emocional en la organización.
- ✓ La validación del modelo SEM destaca que, aunque todos los factores son relevantes, la mejora de las condiciones de trabajo y el apoyo de los supervisores tienen un efecto directo y notable en la satisfacción general del personal.

Recomendaciones

- ✓ Implementar programas de bienestar diferenciados para el personal administrativo y de servicio, ya que las diferencias observadas sugieren que ambos grupos pueden tener necesidades diferentes en términos de salud mental y satisfacción laboral.
- ✓ Realizar seguimientos periódicos para monitorear el impacto de las políticas de bienestar implementadas y ajustar según los resultados observados en los niveles de burnout y satisfacción.
- ✓ Implementar capacitaciones específicas sobre manejo del burnout para los grupos más propensos a altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización, basados en los patrones de asociación observados.
- ✓ Diseñar estrategias para mejorar la realización personal, especialmente en aquellos trabajadores asociados con bajos niveles de satisfacción laboral.
- ✓ Crear intervenciones personalizadas en función de los factores que han emergido, como el Agotamiento Emocional y la Realización Personal, enfocándose en reducir los niveles de agotamiento y fomentar un ambiente de logro.
- ✓ Evaluar y mejorar el ambiente de trabajo, especialmente en áreas como la supervisión y el apoyo institucional, donde se identificaron mayores insatisfacciones.
- ✓ Focalizar las estrategias en los factores con mayor carga en el modelo SEM, como el Factor 1 (síntomas de agotamiento emocional), para implementar políticas de reducción de estrés.
- ✓ Fortalecer los canales de comunicación y reconocimiento de los empleados, dado que la supervisión y el apoyo mostraron una alta influencia en la satisfacción laboral.

2. Referencias

- Adachi, K., & Murakami, T. (2011). Nonmetric multivariate analysis: MCA, NPCA, and PCA. *Asakura Shoten*.
- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. En L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 2, pp. 267–299). Academic Press.
- Ahola, K., & Hakanen, J. (2007). Job strain, burnout, and depressive symptoms: A prospective study among dentists. *Journal of Affective Disorders, 104*(1–3), 103–110.
- Alarcon, G. M., Eschleman, K. J., & Bowling, N. A. (2009). Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis. *Work & Stress, 23*(3), 244–263.
- Allen, T. D., Herst, D. E., Bruck, C. S., & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: A review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(2), 278–308.
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin, 103*(3), 411–423. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.103.3.411>
- Asrar-ul-Haq, M., Ali, H. Y., Anwar, S., Iqbal, A., Iqbal, M. B., Suleman, N., Sadiq, I., & Haris-ul-Mahasbi, M. (2019). Impact of organizational politics on employee work outcomes in higher education institutions of Pakistan: Moderating role of social capital. *South Asian Journal of Business Studies, 8*(2), 185–200. <https://doi.org/10.1108/SAJBS-07-2018-0086>

- Avenali, A., Daraio, C., & Wolszczak-Derlacz, J. (2023). Determinants of the incidence of non-academic staff in European and US HEIs. *Higher Education*, 85(1), 55–83.
<https://doi.org/10.1007/s10734-022-00819-7>
- Ayala, A., Campos, M., & Fong, J. (2021). El síndrome de burnout en el personal de salud asociado a la pandemia Covid-19. *Saluta*, 3, Article 3.
<https://doi.org/10.37594/saluta.v1i3.594>
- Bakker, A. B., & de Vries, J. D. (2020). Job Demands–Resources theory and self-regulation: New explanations and remedies for job burnout. *Anxiety, Stress, & Coping*, 34(1), 1–21. <https://doi.org/10.1080/10615806.2020.1797695>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285.
<https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2018). Multiple levels in job demands-resources theory: Implications for employee well-being and performance. En E. Diener, S. Oishi, & L. Tay (Eds.), *Handbook of well-being*. DEF Publishers.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 170–180.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the Job Demands-Resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43(1), 83–104.
- Baltzer, P. A. T. (2022). Chapter 5 - The Kaiser score: An evidence-based clinical decision rule for dynamic contrast-enhanced breast MRI. En K. Pinker, R. Mann, & S.

Partridge (Eds.), *Advances in Magnetic Resonance Technology and Applications* (Vol. 5, pp. 65–77). Academic Press. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-822729-9.00027-8>

Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. John Wiley & Sons.

Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of “People Work”. *Journal of Vocational Behavior*, *60*(1), 17–39. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>

Brun, J. P., & Dugas, N. (2008). An analysis of employee recognition: Perspectives on human resources practices. *The International Journal of Human Resource Management*, *19*(4), 716–730.

Carleton, R. N., Reichert, C., McKee, S. L., & Mihorean, K. (2019). Burnout, satisfaction, and perceived organizational support among university staff: A moderated mediation model. *Journal of Occupational Health Psychology*, *24*(5), 596–607.

Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, *56*(2), 267–283.

Cheng, B. H., Zhou, Y., & Chen, F. (2023). You’ve got mail! How work e-mail activity helps anxious workers enhance performance outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, *144*, 103881. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2023.103881>

Chiaburu, D. S., & Harrison, D. A. (2008). Do peers make the place? Conceptual synthesis and meta-analysis of coworker effects on perceptions, attitudes, OCBs, and performance. *Journal of Applied Psychology*, *93*(5), 1082–1103.

- Cohen, J., Cohen, P., West, S. G., & Aiken, L. S. (2002). *Applied Multiple Regression/Correlation Analysis for the Behavioral Sciences* (3a ed.). Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9780203774441>
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Management Review*, *18*(4), 621–656.
<https://doi.org/10.5465/amr.1993.9402210153>
- Cox, T., & Griffiths, A. J. (1995). The nature and measurement of work stress: Theory and practice. En J. R. Wilson & E. N. Corlett (Eds.), *Evaluation of human work* (pp. 783–803). CRC Press.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *The Journal of Applied Psychology*, *86*(3), 499–512.
- Edwards, J., & Harrison, V. (1993). Job demands and worker health: Three-dimensional reexamination of the relationship between person-environment fit and strain. *Journal of Applied Psychology*.
<https://research.manchester.ac.uk/en/publications/job-demands-and-worker-health-three-dimensional-reexamination-of->
- Etikan, I. (2016). Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, *5*, 1.
<https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11>
- Evans, J. R., & Mathur, A. (2018). The value of online surveys: A look back and a look ahead. *Internet Research*, *28*(4), 854–887. <https://doi.org/10.1108/IntR-03-2018-0089>

- Fernández, L., & Sánchez, M. (2020). Burnout y satisfacción laboral en el personal administrativo de universidades en Argentina. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 36(1), 45–52.
- Fowler, F. J. (2014). *Survey Research Methods* (Vol. 1). SAGE Publications.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165.
- García-Izquierdo, M., Ríos-Rísquez, M. I., & Cañas, E. (2007). The work-family conflict scale revisited: A multi-sample analysis. *European Journal of Psychological Assessment*, 23(2), 107–117.
- Gavilanes-Gavilanes, J., & Moreta-Herrera, R. (2020). Satisfacción laboral, salud mental y burnout. Análisis de mediación parcial en una muestra de conductores del Ecuador. *Revista psicodebate: psicología, cultura y sociedad.*, 20(2), 7–19.
<https://doi.org/10.18682/pd.v20i2.1875>
- Gillespie, N. A., Walsh, M., Winefield, A. H., Dua, J., & Stough, C. (2001). Occupational stress in universities: Staff perceptions of the causes, consequences and moderators of stress. *Work & Stress*, 15(1), 53–72.
- Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Una perspectiva histórica.* (pp. 37–72).
- Golembiewski, R. T., Boudreau, R. A., Sun, B. C., & Luo, H. (1998). Estimates of burnout in public agencies: Worldwide, how many employees have which degrees of burnout, and with what consequences? *Public Administration Review*, 58(1), 59–65.

- Golkar, A., Johansson, E., Kasahara, M., Osika, W., Perski, A., Savic, I., & Ingvar, M. (2014). The influence of work-related chronic stress on the regulation of emotion and on functional connectivity in the brain. *PLoS One*, *9*(9), 104550.
- Gonçalves, S. P. (2020). The impact of perceived social support and job insecurity on burnout. *Journal of Organizational Psychology*, *20*(1), 1–10.
- González-Rico, P., Guerrero-Barona, E., Chambel, M. J., & Guerrero-Molina, M. (2022). Well-Being at Work: Burnout and Engagement Profiles of University Workers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *19*(23), Article 23. <https://doi.org/10.3390/ijerph192315436>
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, *10*(1), 76–88.
- Greenhaus, J. H., & Callanan, G. A. (1994). *Career management*. Harcourt Brace College Publishers.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, *16*(2), 250–279.
- Hallsten, L. (1993). Burning out: A framework. En W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 95–113). Taylor & Francis.
- Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review*, *46*(1), 53–62.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.

- Hobfoll, S. E. (2011). Conservation of resources theory: Its implication for stress, health, and resilience. En S. Folkman (Ed.), *The Oxford handbook of stress, health, and coping* (pp. 127–147). Oxford University Press.
- Judge, T. A., Piccolo, R. F., & Podsakoff, N. P. (2004). The relationship between pay and job satisfaction: A meta-analysis of the literature. *Journal of Vocational Behavior*, *63*(2), 269–290.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, *24*(2), 285–308.
- Kecklund, G., & Axelsson, J. (2016). Health consequences of shift work and insufficient sleep. *BMJ (Clinical Research Ed.)*, *355*, i5210. <https://doi.org/10.1136/bmj.i5210>
- Kerlinger, F. N. (2000). *Foundations of behavioral research* (4th ed.). Harcourt College Publishers.
- Lahana, E., Papadopoulou, K., Roumeliotou, O., Tsounis, A., Sarafis, P., & Niakas, D. (2017). Burnout among nurses working in social welfare centers for the disabled. *BMC Nursing*, *16*, 15. <https://doi.org/10.1186/s12912-017-0209-3>
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *The Journal of Applied Psychology*, *81*(2), 123–133. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.2.123>
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, *9*(4), 297–308.

- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. *Research in Occupational Stress and Well-Being*, 3, 91–134.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation. A 35-year odyssey. *The American Psychologist*, 57(9), 705–717. <https://doi.org/10.1037//0003-066x.57.9.705>
- Lopez-Martin, E., & Topa, G. (2019). Organizational Culture and Job Demands and Resources: Their Impact on Employees' Wellbeing in a Multivariate Multilevel Model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(17), 3006. <https://doi.org/10.3390/ijerph16173006>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99–113.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual* (3rd ed.). Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2000). *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It*. John Wiley & Sons.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). *Burnout: A multidimensional perspective*. Psychology Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422.
- Melamed, S., Shirom, A., Toker, S., Berliner, S., & Shapira, I. (2006). Burnout and risk of cardiovascular disease: Evidence, possible causal paths, and promising research directions. *Psychological Bulletin*, 132(3), 327–353.

- Mendoza, J., & Torres, P. (2020). Burnout y satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad pública en Ecuador. *Revista Ecuatoriana de Psicología*, 37(1), 123–134.
- Mertens, D. M. (2014). *Research and Evaluation in Education and Psychology: Integrating Diversity With Quantitative, Qualitative, and Mixed Methods*. SAGE Publications.
- Montenegro, S., Elena, G., Tarrés, M., & Moscoloni, N. (2017). Análisis factorial y correspondencias múltiples de principales indicadores de burnout en anestesiólogos. *Revista Argentina de Anestesiología*, 75.
<https://doi.org/10.1016/j.raa.2017.05.004>
- Muijs, D. (2011). *Doing Quantitative Research in Education with SPSS*. SAGE Publications Ltd. <https://doi.org/10.4135/9781446287989>
- Oldham, G. R., & Fried, Y. (1987). Employee reactions to workplace characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 72(1), 75–80.
- Parada, M. E., Moreno B, R., Mejías M, Z., Rivas F, A., Rivas F, F., Cerrada S, J., & Rivas P, F. (2005). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA), Mérida, Venezuela, 2005. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 23(1), 33–45. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0120-386X2005000100004&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Parker, S. K., Wall, T. D., & Cordery, J. L. (2001). Future work design research and practice: Towards an elaborated model of work design. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74(4), 413–440.

- Salimzadeh, R., Hall, N. C., & Saroyan, A. (2021). Examining Academics' Strategies for Coping With Stress and Emotions: A Review of Research. *Frontiers in Education*, 6. <https://doi.org/10.3389/feduc.2021.660676>
- Salkind, N. (2010). *Encyclopedia of Research Design*.
<https://doi.org/10.4135/9781412961288>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315.
- Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. CRC Press.
- Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A critical review of the Job Demands-Resources Model: Implications for improving work and health. *Bridging Occupational, Organizational and Public Health*, 43–68.
- Sharma, R. R., & Cooper, S. C. (2016). Burnout in Various Professions. En *Executive Burnout* (pp. 63–141). Emerald Group Publishing Limited.
<https://doi.org/10.1108/978-1-78635-286-620161003>
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27–41.
- Siegrist, J. (2002). Effort-reward imbalance at work and health. En P. L. Perrewé & D. C. Ganster (Eds.), *Research in occupational stress and well-being* (Vol. 2, pp. 261–291). JAI Press.
- Siegrist, J. (2016). Effort-reward imbalance model. En *Stress: Concepts, cognition, emotion, and behavior* (pp. 81–86). Academic Press.

- Silva, M., & Almeida, P. (2020). Flexible work arrangements: A tool for employee well-being. *Human Resource Management Review*, 30(4), 100690.
- Silva-Rodríguez, A. (2015). *Revista Digital Internacional de Psicología y Ciencia Social / Vol. 1 / Num. 1 / 2015: El comienzo de una nueva época* (Vol. 1). UNAM | FES-Iztacala | LEED.
- Skakon, J., Nielsen, K., Borg, V., & Guzman, J. (2010). Are leaders' well-being, behaviours and style associated with the affective well-being of their employees? A systematic review of three decades of research. *Work & Stress*, 24(2), 107–139.
- Spector, P. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. <https://doi.org/10.4135/9781452231549>
- Stoeber, J., & Otto, K. (2006). Positive conceptions of perfectionism: Approaches, evidence, challenges. *Personality and Social Psychology Review*, 10(4), 295–319.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics: Pearson New International Edition* (6th ed.). Pearson Education.
- Taherdoost, H. (2016). *Validity and Reliability of the Research Instrument; How to Test the Validation of a Questionnaire/Survey in a Research* (SSRN Scholarly Paper 3205040). <https://doi.org/10.2139/ssrn.3205040>
- Taris, T. W. (2006). Is there a relationship between burnout and objective performance? A critical review of 16 studies. *Work & Stress*, 20(4), 316–334.
- Tenenhaus, M., & Young, F. (1985). An analysis and synthesis of multiple correspondence analysis, optimal scaling, dual scaling, homogeneity analysis and other methods for quantifying categorical multivariate data. *Psychometrika*, 50, 91–119. <https://doi.org/10.1007/BF02294151>

Uribe, M. Á., & Illesca, M. (2017). *Burnout* en estudiantes de enfermería de una universidad privada. *Investigación en Educación Médica*, 6(24), 234–241.
<https://doi.org/10.1016/j.riem.2016.11.005>

Vásquez Fonseca, V. M., Gómez Pasos, J. C., Martínez, J., & Salgado, A. (2019). Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Salud(i)Ciencia*, 23(4), 1–10. <https://doi.org/10.21840/siic/158957>

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. John Wiley & Sons.

Vyas, L. (2022). “New normal” at work in a post-COVID world: Work–life balance and labor markets. *Policy and Society*, 41(1), 155–167.
<https://doi.org/10.1093/polsoc/puab011>

Witte, H., Pienaar, J., & Cuyper, N. (2016). Review of 30 years of longitudinal studies on the association between job insecurity and health and well-being: Is there causal evidence? *Australian Psychologist*, 51(1), 18–31.