



UNIVERSITAS
Miguel Hernández

RELACIONES LABORALES & RECURSOS HUMANOS

Curso 2022/2023

Convocatoria de Junio

Modalidad: Propuesta de investigación.

Título: Satisfacción laboral y burnout en trabajadores y trabajadoras de PYMES del sector de telecomunicaciones de la provincia de Alicante

Autora: Verónica Rosillo Pérez.

Código OIR: TFG.GRL.ASP.VRP.230518

Tutor: Ángel Solanes Puchol

Elche, a 23 de mayo de 2023

Resumen

La satisfacción laboral es un factor clave para el buen rendimiento de los trabajadores, la lealtad a la empresa y la mejora de los resultados de la empresa, así como conocer hasta qué punto la intención de abandono del trabajo es voluntariamente consciente para tomar la decisión de dejar la organización, influida esta por variables como la satisfacción laboral y factores del ambiente y clima laboral como la percepción de justicia organizacional o la equidad percibida.

El síndrome de burnout es una piedra angular en el desencadenante del abandono laboral con la terrible consecuencia de la cronificación del estrés laboral y manifestada a través de un estado de agotamiento físico y mental, afectando la personalidad y autoestima del trabajador, lo que puede llevar a comportamientos disfuncionales en el trabajo y a la intención de abandonar el trabajo.

Este estudio se centra en el análisis de la relación de la intención de abandono del puesto de trabajo desde la percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores y el nivel de detección de agotamiento. Se realizó un estudio experimental evaluando una muestra de 15 personas trabajadoras de una organización en diferentes puestos de trabajo. Se utilizaron los cuestionarios de Burnout screening inventory y el cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12. Los resultados indican que tanto la percepción de Burnout screening inventory como la satisfacción laboral presentan correlaciones negativas con la intención de abandono laboral. Se discuten las implicaciones que ello puede tener en la práctica.

Palabras Clave: Satisfacción Laboral, Burnout, Intención de abandono, Agotamiento.

Abstract

Job satisfaction is a key factor for good employee performance, loyalty to the company, and improved company results. It is important to know to what extent the intention to leave a job is consciously voluntary in order to make the decision to leave the organization, influenced by variables such as job satisfaction and factors in the work environment and climate, such as the perception of organizational justice or perceived equity.

Burnout syndrome is a cornerstone in triggering employee turnover, with the terrible consequence of chronic work stress manifested through a state of physical and mental exhaustion that affects the employee's personality and self-esteem, which can lead to dysfunctional behavior at work and the intention to leave the job.

This study focuses on the analysis of the relationship between the intention to leave the job from the perception of job satisfaction of workers and the level of detection of exhaustion. An experimental study was carried out evaluating a sample of 15 workers from an organization in different jobs. The Burnout screening inventory questionnaires and the S10/12 Job Satisfaction questionnaire were used. The results indicate that both the perception of the Burnout screening inventory and job satisfaction present negative correlations with the intention to leave work. The implications that this may have in practice are discussed.

Keywords: Job satisfaction, burnout, intention to quit, detection of exhaustion.

Índice

| | |
|---|----|
| 1. Introducción | 2 |
| 2. Justificación del tema | 2 |
| 3. Marco teórico | 4 |
| 3.1. Origen y antecedentes del concepto de satisfacción laboral y burnout | 4 |
| 3.2. Definición de satisfacción laboral y burnout | 5 |
| 3.3. Tipos de modelos de satisfacción laboral y burnout | 6 |
| 3.4. Relación entre satisfacción laboral y burnout | 8 |
| 4. Marco empírico | 9 |
| 4.1. Método | 9 |
| 4.2. Participantes | 9 |
| 4.3. Variables e instrumentos | 9 |
| 4.3.1. Cuestionario de Satisfacción laboral S10/12 | 10 |
| 4.3.2. La Escala de Burnout Screening inventory (BSI) | 11 |
| 4.4. Procedimiento | 12 |
| 4.5. Análisis estadísticos | 12 |
| 5. Resultados (Gráficos) | 13 |
| 5.1. Estadísticos descriptivos | 13 |
| 5.2. Cuestionario Validación de Burnout Screening Inventory (BSI) | 15 |
| 5.3. Cuestionario Satisfacción Laboral | 23 |
| 6. Resultados-Conclusiones | 32 |
| 7. Discusión | 36 |
| 8. Limitaciones del estudio | 39 |
| 9. Prospectiva de investigación | 39 |
| 10. Referencias Bibliográficas | 40 |
| 11. Anexos | 42 |

1. INTRODUCCIÓN

El abandono laboral es un tema de vital importancia para las organizaciones, puesto que conlleva pérdidas económicas y de tiempo, por el coste que implica llevar a cabo la selección del nuevo personal, así como por la caída del rendimiento de los trabajadores poco antes de tomar tal decisión. En relación con el abandono encontramos íntimamente la sensación de satisfacción laboral dentro de la organización, que es un determinante sustancial para el buen rendimiento de los trabajadores, el aumento de su lealtad a la compañía y la consecuente mejora de los resultados de la empresa. En este sentido, son múltiples los estudios llevados a cabo que demuestran la relación directa entre la falta de satisfacción laboral con el hecho de abandonar un puesto de trabajo. No obstante, para poder controlar esta variable es fundamental estudiar la intención de abandono laboral por parte de los/as empleados/as y el porqué de esta conducta.

La intención de abandono del trabajo se entiende como la voluntad consciente y deliberada de dejar la organización; suele medirse en referencia a un intervalo de tiempo específico (e.g., durante los próximos seis meses) y se considera como el último eslabón de una secuencia de pensamientos, que han llevado a la persona trabajadora a plantearse el abandono del empleo actual e intentar buscar uno alternativo (Mobley, Horner y Hollingsworth, 1978, citado en Moreno-Jiménez, Díaz-Gracia y Garrosa-Hernández, 2012).

En la intención de abandono laboral influyen tanto variables como la satisfacción laboral (Alexander, Lichtenstein, Oh, y Ullman, 1998; Moreno-Jiménez, Díaz-Gracia y Garrosa-Hernández, 2012; Tziner, Rabenu, Radomski y Belkin, 2015), como factores propios del ambiente y del clima laboral, como puede ser la percepción de justicia organizacional o la equidad percibida por las personas que trabajan en una organización (Hassan, 2002). Se ha podido comprobar, entonces, que estas variables son claves para que se desarrolle la conducta de intención de abandono, con lo que se podría deducir que deben existir ciertas condiciones de correspondencia entre la persona y el trabajo para que esta conducta no se llegue a desarrollar.

El síndrome de *burnout* o "síndrome del trabajador quemado" hace referencia a la cronificación del estrés laboral e implica una importante repercusión en la vida laboral. Este se manifiesta a través de un estado de agotamiento físico y mental que se prolonga

en el tiempo y llega a alterar la personalidad y autoestima del trabajador. Es el resultado de una acumulación gradual de emociones negativas respecto a la carrera profesional, caracterizada por la fatiga, la irritabilidad, el enfado y el resentimiento hacia los superiores y en algunas ocasiones a los propios compañeros, hace que esta conjunción de sentimientos y emociones te vayan llevando hacia la toma de una decisión para solventar o calmar esta situación, que sea o bien comenzar a buscar otro empleo con miras a marcharme de la empresa, marcharme directamente de la empresa o bien si no es posible, por ejemplo "las cargas familiares", comenzará a tener comportamientos disfuncionales en el trabajo, como pueda ser, absentismo laboral, la no participación en tareas requeridas, mal comportamiento hacia los compañeros y superiores, mala conducta, drogadicción etc.

2. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

He decidido realizar este trabajo sobre satisfacción laboral y burnout en el sector de las telecomunicaciones porque mi trayectoria profesional en más de 10 años ha estado ligada a este sector, y he visto cómo entraban y salían empleados en cuestión de meses de las diferentes empresas en las he estado trabajando, generando muchos costes en los empresarios, y muy poca calidad del trabajo a desempeñar, puesto que en la mayoría de ocasiones había mucha presión detrás y con resultados no muy satisfactorios, sobre todo, para la persona que trabaja y que finalmente veía que su energía se veía mermada por la mala gestión de todo el entramado de este sector. Por otro lado, también he visto necesario hacer un análisis desde dentro para ver cuáles son las cuestiones que más afectan a los trabajadores y trabajadoras y qué se podría mejorar para mejorar esta situación.

Además, sigue habiendo una alta demanda de empleados altamente capacitados y talentosos y la rotación de dichos empleados podría indicar que no están satisfechos con sus trabajos o no ven oportunidades de crecimiento en la empresa. Investigar la satisfacción laboral y el burnout, como posibles causas de la rotación puede ayudar a las empresas a retener talentos valiosos y evitar la pérdida de conocimientos y habilidades críticas.

Creo que el impacto moral, clima laboral, y directrices de los líderes hacen que este trabajo pueda ser para un empleado o algo realmente emocionante o por el contrario algo que afecta gravemente a su salud y hay que "saltar" de ahí lo antes posible.

Por lo que creo que una reestructuración de todo el sistema de trabajo, así como el trabajo de las "soft skills" tanto en empleados como en sus líderes, podría hacer de esta, la gestión de personas en las organizaciones, una profesión bonita y perdurable en la vida profesional de una persona.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Origen y antecedentes del concepto de "Satisfacción laboral" y "Burnout"

El concepto de satisfacción laboral ha sido objeto de estudio en el campo de la psicología y la gestión empresarial durante más de un siglo. A principios del siglo XX, el ingeniero industrial Frederick Winslow Taylor (1911) desarrolló el enfoque de la "administración científica", que se centraba en la optimización de la eficiencia y la productividad de los trabajadores mediante el diseño de tareas y el control riguroso de los procesos. Sin embargo, este enfoque no consideraba la satisfacción de los trabajadores como un factor relevante.

Elton Mayo y sus colegas de la Escuela de Relaciones Humanas llevaron a cabo un estudio en la fábrica Hawthorne de la Western Electric Company en Chicago, en el que se demostró que los factores sociales y psicológicos, como la interacción con los compañeros y la atención de los supervisores, influyen significativamente en la motivación y satisfacción de los trabajadores (Mayo, 1933).

En la década de 1950, la psicología industrial comenzó a desarrollar instrumentos de medición de la satisfacción laboral, como la Escala de Satisfacción Laboral de Minnesota, creada por Davis, Welford y Walton (1952).

A partir de la década de 1960, la teoría de la motivación de Maslow y la teoría de la expectativa de Vroom contribuyeron a entender la relación entre la satisfacción laboral y la motivación de los trabajadores (Vroom, 1964).

En las últimas décadas, el concepto de satisfacción laboral ha evolucionado para incluir aspectos como la calidad de vida en el trabajo, el equilibrio entre la vida personal y profesional, y la responsabilidad social de las empresas. Además, se han desarrollado

nuevas herramientas para medir y mejorar la satisfacción laboral, como las encuestas de clima laboral y los programas de bienestar en el trabajo.

Por otro lado, el concepto de burnout, también conocido como síndrome de desgaste profesional, fue acuñado por primera vez en la década de 1970 por el psicólogo estadounidense Herbert Freudenberger. Él lo definió como un estado de fatiga emocional, despersonalización y disminución de la realización personal que puede ocurrir entre los profesionales que trabajan en profesiones de ayuda, como la salud o la educación (Freudenberger, 1974).

Sin embargo, el término burnout no fue ampliamente aceptado hasta la década de 1980, cuando otros investigadores comenzaron a explorar y definir el fenómeno en más detalle. Por ejemplo, la psicóloga Christina Maslach desarrolló una escala para medir el burnout, que se convirtió en una herramienta ampliamente utilizada en la investigación (Maslach, 1982).

Los antecedentes del concepto de burnout se encuentran en los estudios sobre el estrés laboral y sus efectos en la salud mental y física de los trabajadores. Desde la década de 1960, los psicólogos y sociólogos han investigado el estrés y sus efectos en los trabajadores en una variedad de ocupaciones.

En particular, los investigadores han estudiado el estrés en profesiones de ayuda, como la enfermería y la enseñanza, donde los trabajadores a menudo experimentan altos niveles de estrés debido a la carga emocional de su trabajo y la falta de apoyo y recursos.

En resumen, el concepto de burnout se originó en la década de 1970 como una forma de describir un estado de fatiga emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en los profesionales que trabajan en profesiones de ayuda. Este concepto se ha desarrollado a lo largo del tiempo gracias a la investigación y la definición de herramientas para medirlo.

3.2. Definición de satisfacción laboral y burnout.

La satisfacción laboral se refiere al grado de felicidad y bienestar que siente un empleado en relación con su trabajo y su ambiente laboral. Se trata de una actitud global que abarca tanto aspectos emocionales como cognitivos y evaluativos. La satisfacción laboral puede ser influenciada por factores tales como la remuneración, la cultura de la empresa, la

oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional, las relaciones interpersonales en el trabajo, entre otros. Cuando un trabajador está satisfecho con su trabajo, es más probable que sea productivo, esté más comprometido con la empresa, tenga menos absentismo y reduzca su probabilidad de abandonar su trabajo. (Locke, 1969).

El burnout se refiere a un estado de agotamiento físico, emocional y mental que se produce como resultado de una exposición prolongada a situaciones de estrés laboral o emocional. Es una respuesta al estrés crónico en el que las personas experimentan un agotamiento emocional, despersonalización y una disminución en su rendimiento laboral (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996).

El burnout puede ser causado por factores como una carga de trabajo excesiva, la falta de control sobre el trabajo, la falta de apoyo por parte de colegas o superiores, la falta de recompensas o reconocimientos por el trabajo realizado, y la falta de equilibrio entre la vida laboral y personal. Los síntomas del burnout pueden incluir fatiga crónica, ansiedad, depresión, irritabilidad, falta de motivación, desapego emocional, y problemas para concentrarse y tomar decisiones (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

3.3. Tipos de modelos de Satisfacción Laboral y Burnout.

Cada modelo ofrece una perspectiva diferente sobre el burnout y puede ayudar a los investigadores y profesionales a entender mejor este fenómeno y desarrollar estrategias efectivas para prevenir y tratar el burnout. En este sentido, a continuación, planteamos un breve resumen de los principales modelos base sobre burnout desarrollados durante la década de los noventa:

Modelo de Freudenberger : Este modelo se centra en el proceso que lleva a una persona a experimentar burnout. Propone que el burnout ocurre en cuatro fases: entusiasmo, estancamiento, frustración y apatía, (Freudenberger, H. J. (1974).

Modelo de Cherniss (1980): Este modelo se enfoca en los factores personales que pueden contribuir al burnout, como la falta de autoestima, la falta de habilidades de afrontamiento y la falta de un sentido de propósito o significado en el trabajo.

Modelo de Maslach y Jackson (1981): Este es uno de los modelos más ampliamente utilizados para estudiar el burnout. Propone que el burnout es el resultado de la interacción

entre tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal.

Modelo de Golembiewski (1983): Este modelo se enfoca en la relación entre el individuo y la organización, y sugiere que el burnout ocurre cuando hay un desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos disponibles para el individuo.

Modelo de Shirom (1989): Este modelo se centra en los factores de estrés del trabajo, como la carga de trabajo, el conflicto de roles y la falta de control, y propone que el burnout es el resultado de la exposición crónica a estos factores de estrés.

Por otro lado, algunos de los modelos más comunes de Satisfacción Laboral son;

Modelo de Herzberg.: Este modelo se enfoca en los factores que motivan a los empleados en su trabajo y los factores que les causan insatisfacción. Los factores motivacionales incluyen el reconocimiento, la responsabilidad y el crecimiento personal, mientras que los factores higiénicos incluyen el salario, las condiciones de trabajo y el ambiente laboral (Herzberg, 1959).

Modelo de la teoría de la equidad: Este modelo se basa en la idea de que la satisfacción laboral depende de la percepción de los empleados sobre la equidad en la distribución de recompensas. Los empleados son más propensos a estar satisfechos si perciben que sus recompensas son proporcionales a sus esfuerzos y contribuciones en comparación con otros empleados (Adams, 1963).

Modelo de Vroom.: Este modelo se basa en la teoría de la expectativa y sugiere que la satisfacción laboral depende de la percepción de los empleados sobre la relación entre sus esfuerzos y sus recompensas. Los empleados son más propensos a estar satisfechos si creen que sus esfuerzos serán recompensados con resultados positivos (Vroom, V. H. (1964).

Modelo de Locke : Este modelo se basa en la idea de que la satisfacción laboral es el resultado de la comparación entre las expectativas de los empleados y sus percepciones de la realidad. Si los empleados perciben que su trabajo es mejor de lo que esperaban, estarán más satisfechos (Locke, E. A. (1968).

Modelo de Hackman y Oldham: Este modelo se enfoca en la importancia de las características del trabajo para la satisfacción laboral. Se considera que el trabajo será más satisfactorio si tiene características como variedad, autonomía y retroalimentación (Hackman, & Oldham, 1976).

3.4. Relación entre Satisfacción Laboral y Burnout.

La satisfacción laboral y el burnout son dos conceptos relacionados que afectan la experiencia de los empleados en el lugar de trabajo. La satisfacción laboral se refiere a la actitud general de los empleados hacia su trabajo y la organización para la que trabajan. Se relaciona con la percepción de los empleados de la calidad de su trabajo, su ambiente laboral, las oportunidades de desarrollo y el equilibrio entre su vida laboral y personal.

Por otro lado, el burnout se refiere a un estado de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. Se considera una respuesta negativa al estrés laboral crónico y puede manifestarse en síntomas físicos, emocionales y cognitivos.

La relación entre la satisfacción laboral y el burnout es inversa, es decir, cuanto menor es la satisfacción laboral, mayor es el riesgo de burnout. Los empleados que no están satisfechos con su trabajo tienen más probabilidades de experimentar estrés laboral crónico, lo que puede conducir al agotamiento emocional y la despersonalización.

Por lo tanto, es importante que las organizaciones fomenten un ambiente laboral positivo y satisfactorio para los empleados, lo que puede ayudar a prevenir el burnout y mejorar el bienestar y la productividad de los empleados. Esto puede incluir ofrecer oportunidades de desarrollo, reconocimiento y recompensa por el desempeño, así como un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal.

4. MARCO EMPÍRICO

4.1. Método

4.2. Participantes

En el estudio participaron un total de 15 trabajadores de la provincia de Alicante, pertenecientes al sector de las telecomunicaciones. Del total de encuestados, 9 (60%)

fueron hombres y 6 (40%) mujeres. La media de edad se situó en 39,33 años, con una desviación típica de 6,27, y con un máximo de edad de 54 años y un mínimo de 25. El (86,7%) de los participantes tienen más de un año de antigüedad mientras que el (13,3%) de los encuestados, menos de un año. En cuanto a posiciones jerárquicas dentro de la empresa 11 (73,3%) son empleados, 2 mandos intermedios (13,3%), Supervisores 1 (6,7%) y, por último, 1 Directivo (6,7%).

4.3. Variables e instrumentos

El método utilizado para la realización del cuadernillo de preguntas ha sido la inclusión del cuestionario de satisfacción laboral S10-12 y la escala de validación de burnout Sreening Inventor (BSI) y la posterior aplicación de encuestas mediante cuestionario on line estandarizado a través Google forms. Estos cuestionarios han sido desarrollados y validados previamente en estudios científicos y se utilizan para medir de manera objetiva la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores.

El cuestionario S10-12 es un instrumento de doce preguntas que se utiliza para evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores en relación con diferentes aspectos del trabajo, como las relaciones con los compañeros y superiores, la remuneración, la seguridad laboral y las oportunidades de desarrollo profesional. Por otro lado, la escala de validación de burnout Sreening Inventor (BSI) es un cuestionario de 53 preguntas que se utiliza para medir la presencia y el nivel de burnout en los trabajadores. Esta escala incluye preguntas sobre diferentes aspectos del burnout, como el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal, en mi caso he cogido una versión reducida del cuestionario a diez preguntas.

Ambos cuestionarios se administraron de manera estandarizada a una muestra representativa de 15 trabajadores en la empresa estudiada. Los resultados obtenidos se analizan estadísticamente para determinar la prevalencia y los factores asociados a estas variables.

4.3.1. Cuestionario de Satisfacción laboral S10/12

El Cuestionario de Satisfacción S10/12 de Meliá & Peiró (1989). Este instrumento está formado por un total de 12 preguntas dispuestas para la sola elección de entre las ocho respuestas, oscila desde el muy insatisfecho (0) hasta el muy satisfecho (4). La versión S10/12 del Cuestionario de Satisfacción fué desarrollada a partir de dos versiones

anteriores, (S20/23) y (S4/82) con el propósito de obtener una medida global de la satisfacción laboral de administración rápida y poco costosa, pero manteniendo las cualidades de bondad psicométrica de las versiones mayores enfocadas a un diagnóstico más detallado (Meliá, & Peiró, 1989).

El S10/12 ofrece una medida sencilla y de bajo coste de la satisfacción laboral con un nivel de fiabilidad y validez propio de los cuestionarios con gran número de ítems, soportando además la descripción de tres factores: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico y satisfacción con las prestaciones recibidas.

Las medidas globales se pueden clasificar a su vez en tres tipos principales: (a) Las que están formadas por ítems referidos a diferentes aspectos del trabajo acerca de los que se solicita el nivel de satisfacción obteniéndose luego un promedio o una suma de puntuaciones a lo largo de la escala; (b) Las que promedian ítems que son variantes formales de una única pregunta del tipo "¿Cuán satisfecho está Ud. con su actual trabajo?" que no considera aspectos particulares del trabajo y; (c) Las que combinan ambas aproximaciones con algunos ítems de tipo específico y otros de tipo general procediendo también a sumar o promediar para obtener la medida global (Cook et al., 1.981).

Cada ítem se valora con una escala de tipo Likert en la que indica la frecuencia con la que experimentaban la situación descrita en el ítem; los ítems se transforman a valores en una escala de frecuencia unidireccional en 8 grados donde 0 equivale a «muy insatisfecho» y 7 a «muy satisfecho». La puntuación se realiza sobre el total, con resultados que van de 1-30 poco probable, 31-40 leve, 41-50 moderado y mayor a 50 insatisfacción muy alta.

Cada ítem se valora con una escala de tipo Likert en la que indica la frecuencia con la que experimentaban la situación descrita en el ítem; los ítems se transforman a valores en una escala de frecuencia unidireccional en 8 grados donde 0 equivale a «muy insatisfecho» y 7 a «muy satisfecho». La puntuación se realiza sobre el total, con resultados que van de 1-30 poco probable, 31-40 leve, 41-50 moderado y mayor a 50 insatisfacción muy alta.

4.3.2. La escala *Burnout screening inventory* (BSI)

El burnout screening inventory (BSI), es una herramienta que desarrollo el medico Rütihof, Zurich (2007) para la detección de pacientes con burnout en la práctica médica, y la cual fue usada y publicada por Ferdinand Jaggi en su libro "Burnout - praxisnah" en

el 2008, y sobre la cual refiere que permite una adecuada evaluación de los estados de fatiga crónica, así como el seguimiento y monitoreo con éxito durante la terapia y al final de esta.

Esta escala fue validada en el 2016, por Davila, F. y Nevado, N. en personal de formación del área de la salud, demostrando ser un instrumento válido para medir el desgaste profesional en el personal en formación en salud.

El BSI consta de 10 preguntas, las cuales engloban los 3 dominios principales distribuidas en 3 dominios denominados: emocional (4 ítems), despersonalización (3 ítems) y rendimiento (3 ítems) y toma un tiempo de 3 a 5 minutos:

- Cada vez es más frecuente que trate a las personas como si fueran objetos
- Parece que los demás tienen cada vez menos interés por mi trabajo. No saben valorar mi trabajo
- Mi trabajo hace que cada vez me importen menos los demás. Además, tampoco tengo tiempo para dedicarles
- Mi trabajo me deja emocionalmente frío o insensible
- Cada vez me satura más tener que hacer cosas con otras personas. Después de trabajar con compañeros me siento agotado
- Cada vez con más frecuencia me enfada o me asusta que personas de mi entorno tengan problemas. Me afecta mucho
- Últimamente participo en las conversaciones más irritado que antes
- Últimamente no consigo desempeñar mi profesión como se supone que debería realizarla. A menudo el trabajo me supera
- Me siento mal cuando pienso en cómo trato a los demás
- Mi situación es desesperada y no tengo ninguna salida. A veces tengo la sensación de estar al borde del precipicio

Cada ítem se valora con una escala de tipo Likert en la que indica la frecuencia con la que experimentaban la situación descrita en el ítem; los ítems se transforman a valores en una escala de frecuencia unidireccional en 7 grados donde 0 equivale a «nunca» y 6 a «todos los días». La puntuación se realiza sobre el total, con resultados que van de 0-29 poco probable, 30-39 leve, 40-49 moderado y mayor a 50 burnout grave.

Se realizó una encuesta electrónica por medio de la aplicación Google Forms a los 15 trabajadores de una empresa de telecomunicaciones situada en la provincia de Alicante a las personas pertenecientes a los diferentes departamentos.

Cada ítem se valora con una escala de tipo Likert en la que indica la frecuencia con la que experimentaban la situación descrita en el ítem; los ítems se transforman a valores en una escala de frecuencia unidireccional en 7 grados donde 0 equivale a «nunca» y 6 a «todos los días». La puntuación se realiza sobre el total, con resultados que van de 0-29 poco probable, 30-39 leve, 40-49 moderado y mayor a 50 burnout grave.

4.4 Procedimiento

Realizada la revisión bibliográfica y posteriormente seleccionadas las pruebas, se procedió a contactar con el gerente de una organización dedicada a la comercialización de telecomunicaciones con el fin de contar con la participación de sus trabajadores para conseguir un tamaño muestral adecuado que en este caso sería de 15 personas. Visité a la organización para explicar el funcionamiento de los cuestionarios, y se los envíe por e-mail a cada uno de ellos.

En la misma visita se les explicó la finalidad de la investigación, haciendo especial hincapié en la confidencialidad y el anonimato de los resultados, y en que la información proporcionada sería utilizada con fines investigativos y nunca evaluativos.

4.5. Análisis estadístico

Los análisis estadísticos se realizaron con programas de (Google), Google forms y Google analytics. En primer lugar, se hallaron los estadísticos descriptivos correspondientes a los datos sociodemográficos y sociolaborales, y posteriormente, para someter a los cuestionarios establecidos.

5. RESULTADOS GRÁFICOS

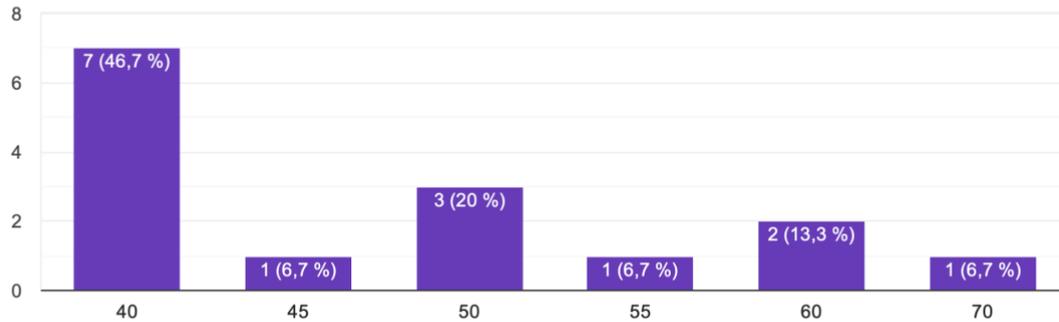
5.1. Estadísticos descriptivos

a) La cantidad de horas dedicadas al trabajo por empleado

Gráfico 1. Número de horas que le dedica al trabajo

G.- ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?

15 respuestas



b) Formación académica del empleado encuestado

Gráfico 2. Nivel de estudios

E.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar

15 respuestas

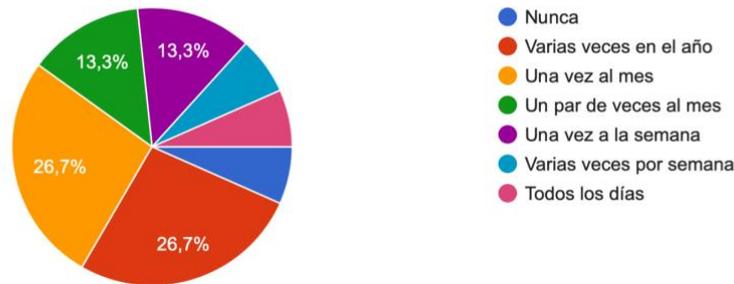


5.2. Cuestionario de *Burnout screening inventory*

Gráfico 3. Tratamiento a los empleados como si fuesen objetos.

Cada vez es más frecuente que traten a las personas como si fueran objetos

15 respuestas

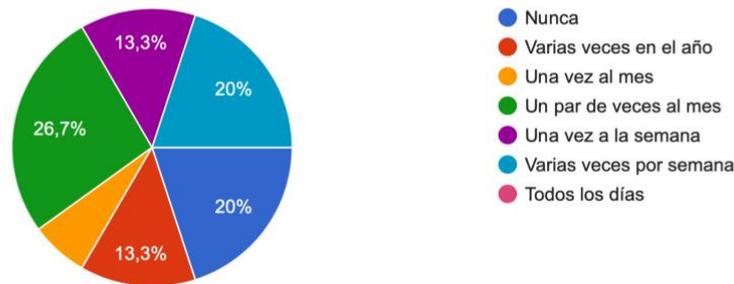


En los resultados obtenidos destaca varias veces al año o al menos una vez al mes sean las respuestas supongan un 26,7% tanto en un caso como en el otro. Es decir, en el 53% de los sujetos encuestados piensan que han sido tratados como objetos al menos una vez al mes, varias veces al año.

Gráfico 4. Valoración del trabajo realizado.

Parece que los demás tienen cada vez menos interés por mi trabajo. No saben valorar mi trabajo

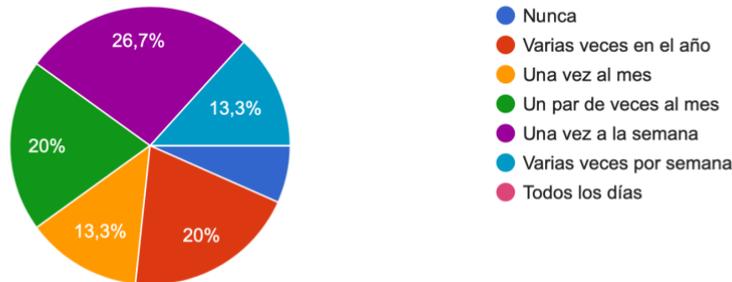
15 respuestas



En las respuestas obtenidas indica que hay una percepción de que no se valora el trabajo realizado por un 13,3% con una asiduidad de (una vez a la semana). En la respuesta de nunca no es contabilizada por lo que parece que sí que hay un ambiente generalizado en mayor o menor medida con este tipo de sensaciones.

Gráfico 5. Insensibilidad hacia los demás pertenecientes a la empresa.

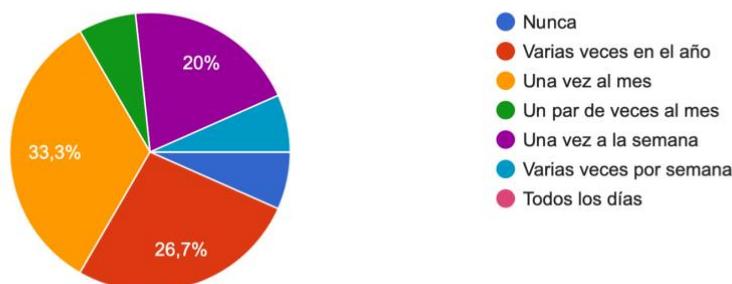
Mi trabajo hace que cada vez me importen menos los demás. Además, tampoco tengo tiempo para dedicarles
15 respuestas



En estos resultados aparece que hay un elevado número de personas que tienen la sensación de que su trabajo les ocupa mucho tiempo como para dedicarles atención a los demás miembros de la empresa y esto cada vez los hace separarse más unos de otros además de generar más insensibilidad.

Gráfico 6. Sentimientos de frialdad respecto al trabajo.

Mi trabajo me deja emocionalmente frío o insensible
15 respuestas

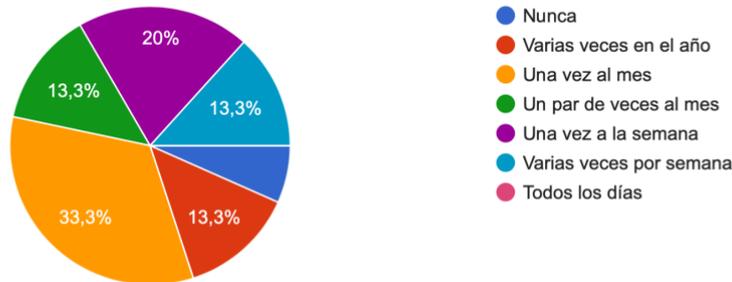


El trabajo que realizan en esta empresa, junto con el ambiente y cultura que se respira hace que hay un moderado porcentaje de empleados que sienten que su trabajo les deja fríos o que quizás no están haciendo algo con sentido y aporte de valor real hacia los demás.

Gráfico 7. Agotamiento tras el trabajo con compañeros.

Cada vez me satura más tener que hacer cosas con otras personas. Después de trabajar con compañeros me siento agotado.

15 respuestas

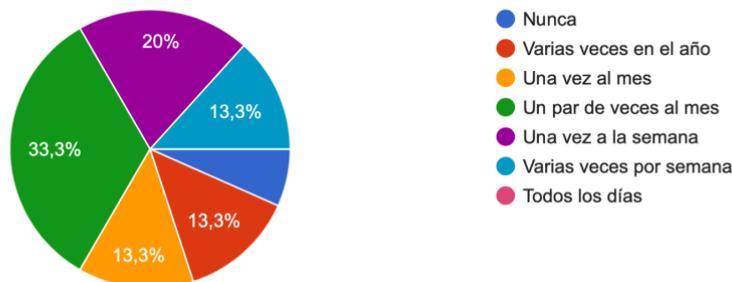


En este caso vemos que sí que aumenta más el porcentaje de personas que se sienten agotadas tras trabajar con sus compañeros, hablamos del 13,3% (Varias veces por semana) y el 20% (Una vez a la semana) considero que es demasiado para que un trabajo sea considerado de hábitos saludables, así como la provocación de la rotación de empleados por este tipo de cosas.

Gráfico 8. Me afecta el ambiente que se genera en mi entorno.

Cada vez con más frecuencia me enfada o me asusta que personas de mi entorno tengan problemas. Me afecta mucho

15 respuestas

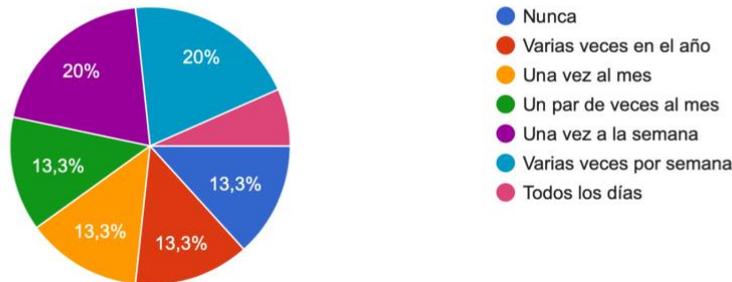


En este caso hay varios porcentajes que sí indican que hay esa sensación de enfados y mal ambiente en la empresa lo que genera que el sistema de alerta y cortisol de los individuos esté siempre o casi siempre activado, produciendo esto un malestar general y cierto miedo a no poder comportarse con naturalidad por miedo a represalias.

Gráfico 9. Estoy más irritado-a cuando participo en conversaciones.

Últimamente participo en las conversaciones más irritado que antes

15 respuestas

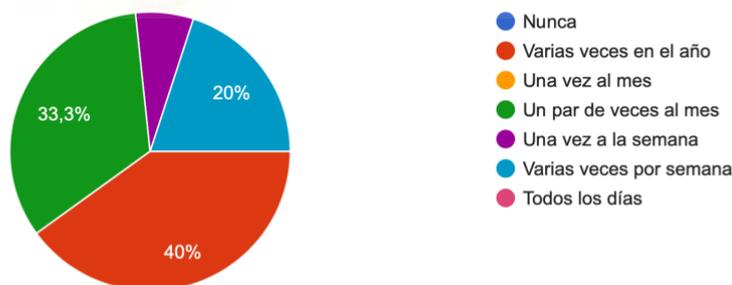


Este indicativo hace sospechar de lo "quemada" que puede estar la gente dentro de la empresa por los diferentes comportamientos, actuaciones y sumando la presión del propio trabajo.

Gráfico 10. No consigo trabajar bien.

Últimamente no consigo desempeñar mi profesión como se supone que debería realizarla. A menudo el trabajo me supera.

15 respuestas

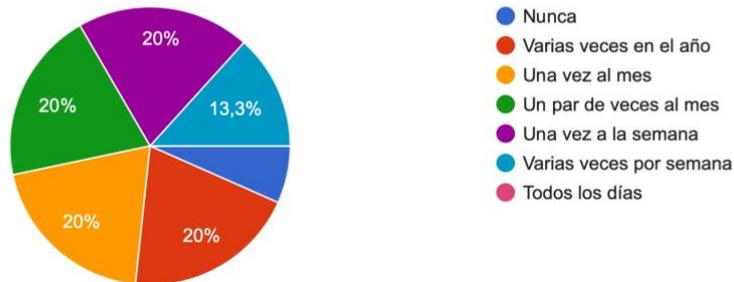


En los resultados de este diagrama nos mostraría que casi la mitad de las personas empleadas no nota tanto su falta de mal desempeño en el trabajo porque a veces le supere, y dentro de la otra mitad hay un porcentaje más alto que otro respecto a este concepto, por lo que mi conclusión es que depende del tipo de personalidad de cada individuo este se ve más o menos afectado por este ítem.

Gráfico 11. Culpabilidad.

Me siento mal cuando pienso en cómo trato a los demás

15 respuestas

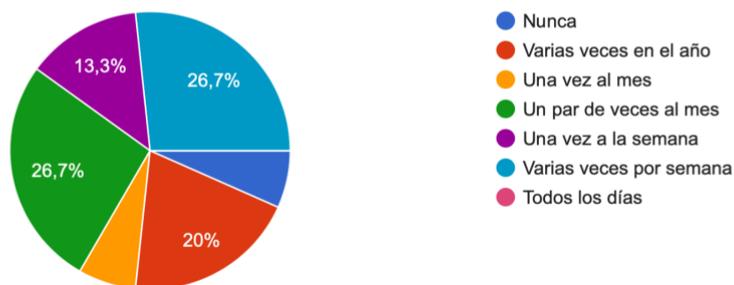


Aquí he valorado la culpa que siente la persona cuando trata mal a otra dentro de la empresa, quizás porque se ve sobrepasada por el cúmulo de cosas que suceden en el entorno laboral. Aquí se ve más repartido el porcentaje, por lo que se pueden sacar muchas conclusiones respecto a este resultado.

Gráfico 12. La persona se siente sin salida en su situación laboral.

Mi situación es desesperada y no tengo ninguna salida. A veces tengo la sensación de estar al borde del precipicio

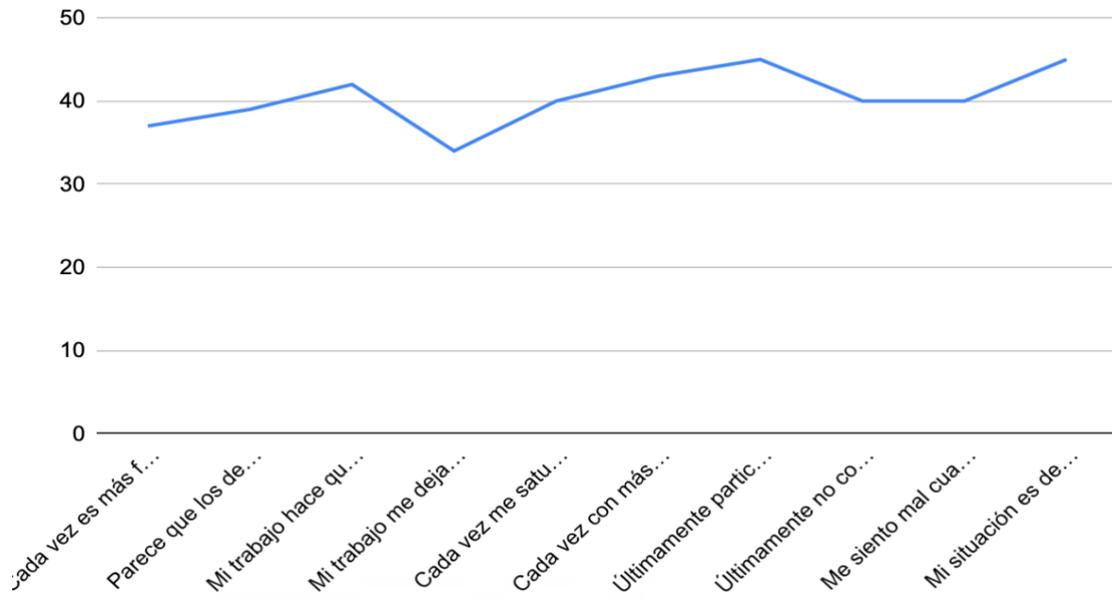
15 respuestas



Y con este último diagrama de 1 cuestionario, teniendo con un 26,7% de respuestas (Varias veces por semana) me parece bastante preocupante y con una necesidad alta de realizar una intervención y cambiar las cosas.

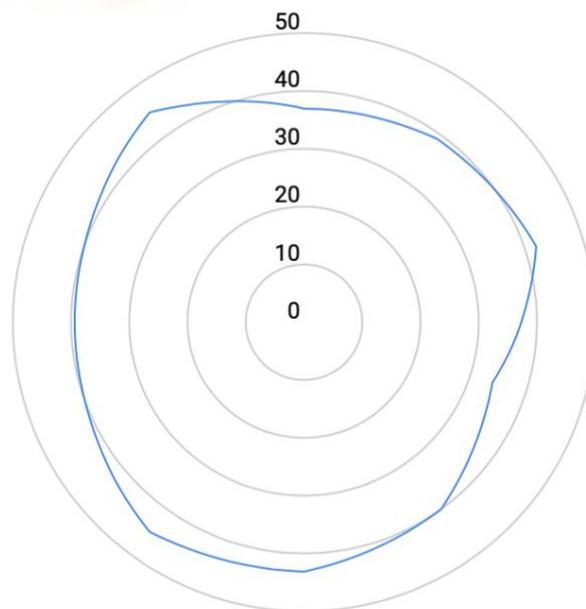
5.4 Resumen resultados Cuestionario de (BSI).

Gráfico 13. Gráfico Cuestionario (BSI)



5.4.1 Resumen media respuestas cuestionario de (BSI),

Gráfico 14. Gráfico Radial del Cuestionario BSI.



En esta representación gráfica radial, el valor 0 generalmente se encuentra en el centro y representa la ausencia total de agotamiento o burnout, mientras que valores más altos indican un mayor nivel de agotamiento. Si la amplitud está más cercana a 50 que a 0, implica que la mayoría de las respuestas o mediciones se encuentran en un rango que indica un nivel moderado a grave de agotamiento.

El agotamiento en el ámbito laboral, también conocido como burnout, se caracteriza por el cansancio emocional, la despersonalización y la disminución de la realización personal en el trabajo. Es un fenómeno que puede afectar la salud y el rendimiento de los empleados, así como el clima laboral en general.

Puesto que la representación gráfica muestra un nivel moderado a grave de agotamiento en la plantilla actual, es importante tomar medidas para abordar esta situación. Algunas posibles acciones podrían incluir:

Evaluar y gestionar la carga de trabajo: Identificar si la carga de trabajo es excesiva o desequilibrada y realizar ajustes para garantizar que los empleados tengan una carga manejable.

Fomentar el equilibrio entre el trabajo y la vida personal: Promover la importancia de tener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, y proporcionar recursos o programas que ayuden a los empleados a lograrlo.

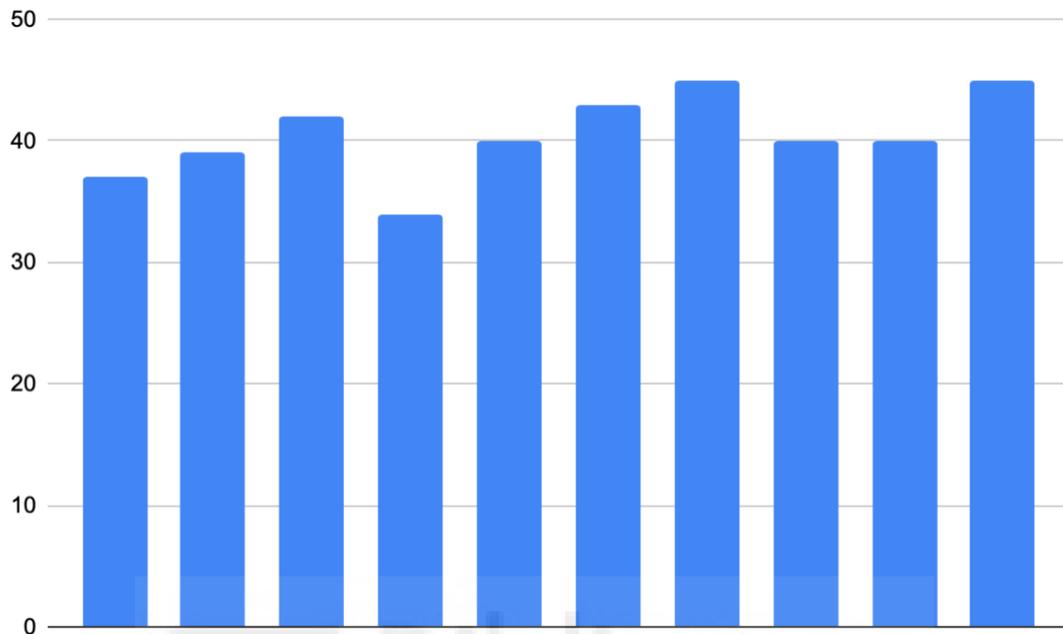
Apoyar la salud y el bienestar: Ofrecer programas de bienestar que promuevan la actividad física, el manejo del estrés y el autocuidado en general.

Mejorar la comunicación y la colaboración: Fomentar una cultura de comunicación abierta y colaborativa en la empresa, donde los empleados se sientan escuchados y apoyados.

Proporcionar oportunidades de desarrollo profesional: Brindar oportunidades de crecimiento y desarrollo en el trabajo, lo cual puede aumentar la satisfacción y el compromiso de los empleados.

5.4.2 Resumen media respuestas cuestionario de (BSI), Gráfico Columnas.

Gráfico 15. Resultados del Cuestionario BSI



Según mi interpretación, al observar que la amplitud de las columnas es más cercana a 50 que a 0, se concluye que la situación en la empresa indica un nivel moderado a grave de agotamiento en la plantilla actual.

El agotamiento moderado a grave puede tener efectos significativos en el bienestar y el desempeño de los empleados. Puede manifestarse en forma de fatiga crónica, desmotivación, disminución de la productividad y dificultades emocionales. Es fundamental abordar esta situación de manera efectiva para proteger la salud mental y física de los empleados, así como promover un entorno laboral saludable y productivo.

Algunas medidas adicionales a las anteriores que podrían ser útiles para abordar el agotamiento en la empresa incluyen:

Fomentar la comunicación abierta: Crear un entorno en el que los empleados se sientan cómodos para expresar sus inquietudes, compartir sus experiencias y buscar apoyo. Promover la comunicación abierta entre los miembros del equipo y entre los empleados y la dirección.

Brindar apoyo y recursos: Ofrecer programas de bienestar y recursos que ayuden a los empleados a manejar el estrés y el agotamiento. Esto puede incluir sesiones de capacitación en habilidades de manejo del estrés, programas de ejercicios físicos, actividades de relajación o acceso a servicios de asesoramiento y apoyo emocional.

Revisar las políticas y prácticas laborales: Evaluar y ajustar las políticas y prácticas laborales para asegurarse de que estén alineadas con la promoción del bienestar y la prevención del agotamiento. Esto puede incluir la implementación de horarios flexibles, la promoción de la conciliación laboral y familiar, y la revisión de las políticas de horas extras.

5.5. Cuestionario Satisfacción Laboral.

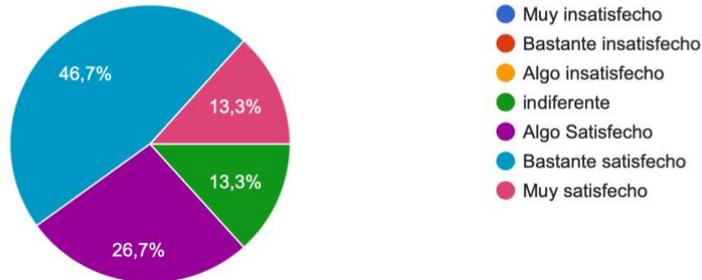
Gráfico 16. Medición del alcance de los objetivos marcados.



En este diagrama de sectores vemos como el 26,7% no consigue llegar a sus objetivos marcados con la consecuencia que lleva de no conseguir el bonus de dinero. Me resulta extraño ver que absolutamente nadie está muy satisfecho con los objetivos.

Gráfico 17. Medición de la higiene, limpieza y salubridad del puesto de trabajo.

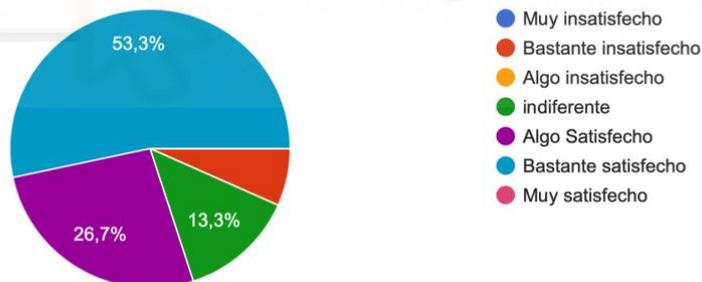
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo
15 respuestas



Parece que en este caso, la mitad de la plantilla está bastante satisfecha con estos ítems en el trabajo, y no observo nada extremadamente negativo en este diagrama.

Gráfico 18. Medición del entorno y espacio del puesto de trabajo.

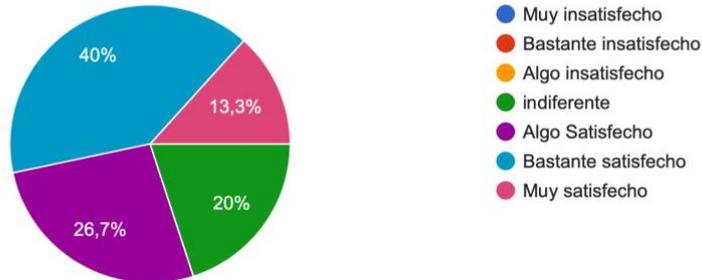
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo
15 respuestas



Parece que, en este caso, más de la mitad de la plantilla está bastante satisfecha con estos ítems en el trabajo, y no observo nada extremadamente negativo en este diagrama.

Gráfico 19. Medición del entorno y espacio del puesto de trabajo.

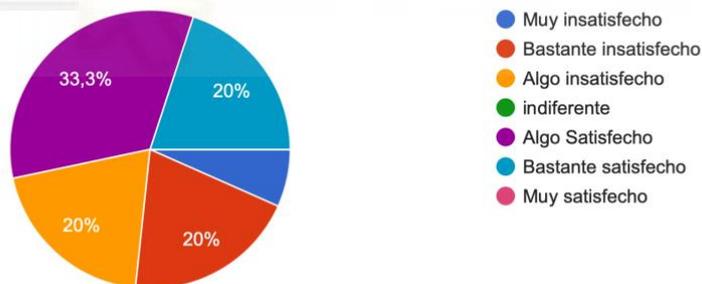
La temperatura de su local de trabajo
15 respuestas



Estos resultados muestran que el entorno físico y el espacio de trabajo es el adecuado.

Gráfico 20. Medición del entorno y espacio del puesto de trabajo.

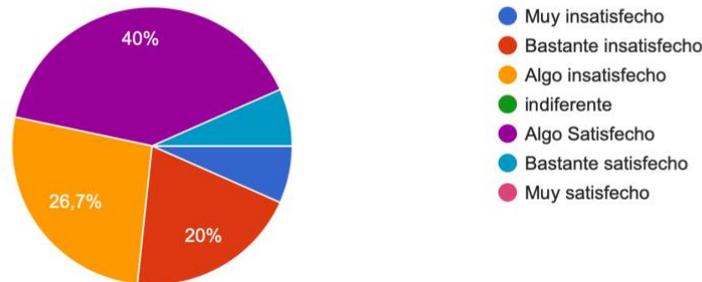
Las relaciones personales con sus superiores
15 respuestas



Aquí veo dispersión en los porcentajes de las diferentes respuestas, por lo que me hace pensar que pueda haber empleados a los que se les trata de forma especialmente diferenciada en positivo del resto.

Gráfico 21. Medición del entorno y espacio del puesto de trabajo.

La supervisión que ejercen sobre usted
15 respuestas

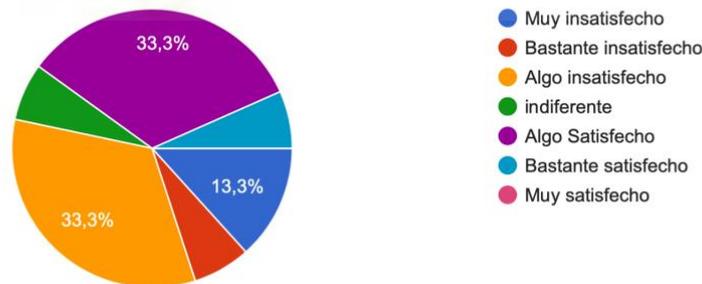


La supervisión debe ser percibida como algo positivo y de apoyo, no de control.

En los resultados del diagrama parece que se acerca más a que la plantilla no está del todo contenta con la supervisión ejercida sobre ellos.

Gráfico 22. Medición de la frecuencia de supervisión ejercida sobre el trabajador.

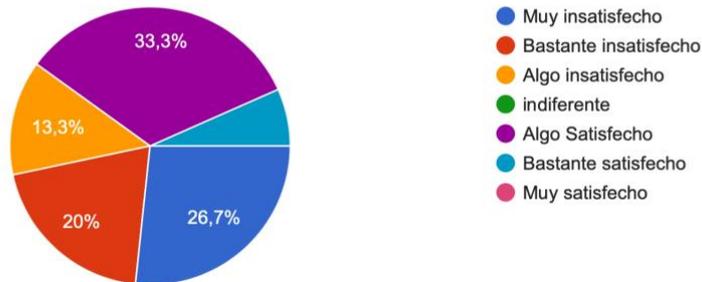
La proximidad y frecuencia con que es supervisado
15 respuestas



Aquí coincide con el anterior diagrama, va relacionado, y también vemos que en las respuestas de (algo satisfecho) el porcentaje es parecido por lo que sigo hipotetizando que hay un número distinguido de trabajadores que son diferencialmente mejor tratados que el resto, esto es algo que suele pasar muy a menudo en telecomunicaciones, suele coincidir con que las personas son las que más venden, si es el caso de comerciales o un puesto back-office.

Gráfico 23. Medición del juicio del supervisor sobre la tarea.

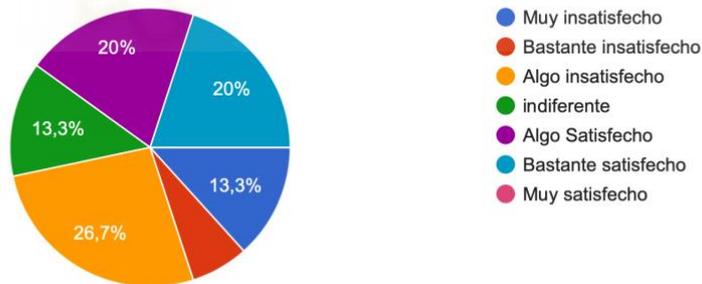
La forma en que sus supervisores juzgan su tarea
15 respuestas



Hay dispersión de respuestas del juicio si es o no correcto sobre la tarea ejercida del trabajador, coincide con las personas que más menos están recogidas dentro de las respuestas positivas y las recogidas en las respuestas negativas.

Gráfico 24. Medición de la igualdad y justicia que percibe el trabajador.

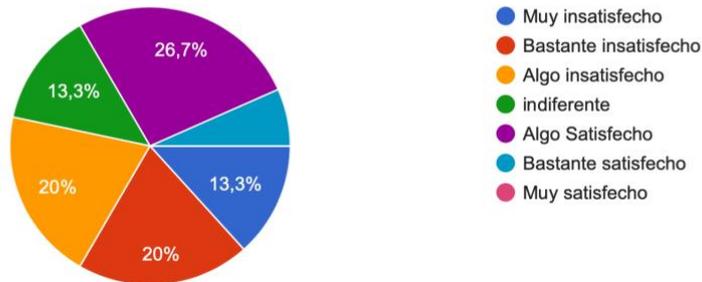
La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa
15 respuestas



Aquí volvemos a encontrarnos con dispersión de respuestas, por lo que sigue corroborando mi hipótesis.

Gráfico 25. Medición del apoyo recibido por los superiores.

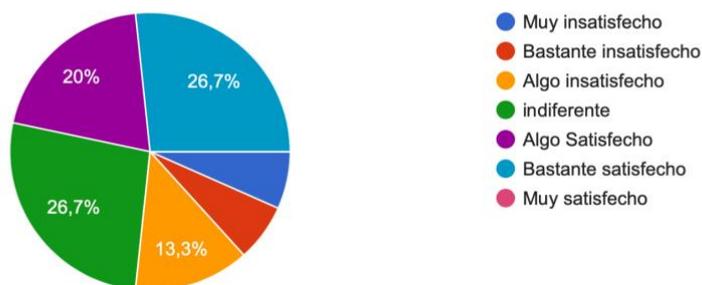
El apoyo que recibe de sus superiores
15 respuestas



Hay dispersión de respuestas del apoyo por parte de los supervisores al equipo, coincide con las personas que más menos están recogidas dentro de las respuestas positivas y las recogidas en las respuestas negativas.

Gráfico 26. Medición del cumplimiento de convenios y leyes laborales por parte de la empresa.

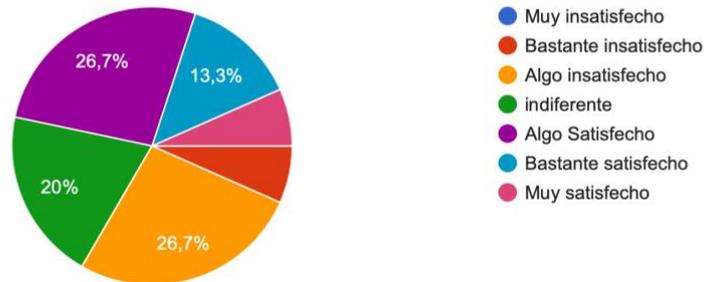
El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales
15 respuestas



En este diagrama observo que las respuestas generales son positivas o no muy negativas por lo que concluyo que la empresa sí cumple con el convenio y leyes laborales.

Gráfico 27. Medición de las negociaciones entre empresa y trabajador.

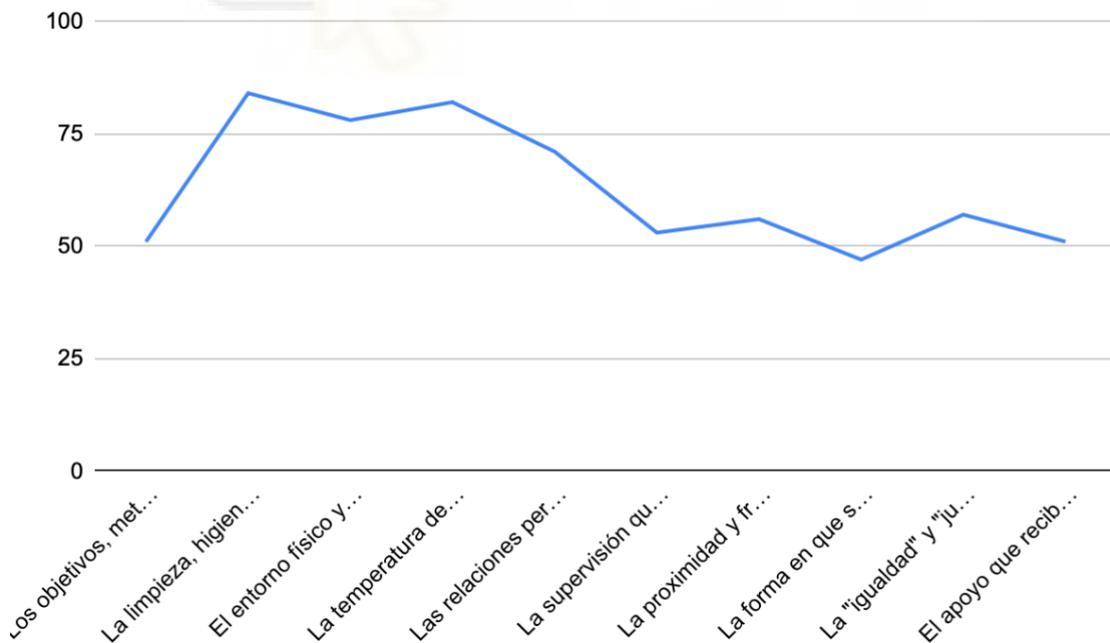
La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales
15 respuestas



La empresa negocia suficientemente bien con los trabajadores, aquí habrá que ver qué sucede por si existe indefensión aprendida por parte algún grupo de trabajadores, por qué no coincide sobre la línea de las anteriores respuestas y debiera ir en coherencia.

5.6. Resumen resultados Cuestionario de Satisfacción Laboral.

Gráfico 28. Resultados del Cuestionario de satisfacción Laboral



de retroalimentación y un ambiente donde los empleados se sientan cómodos expresando sus inquietudes y opiniones.

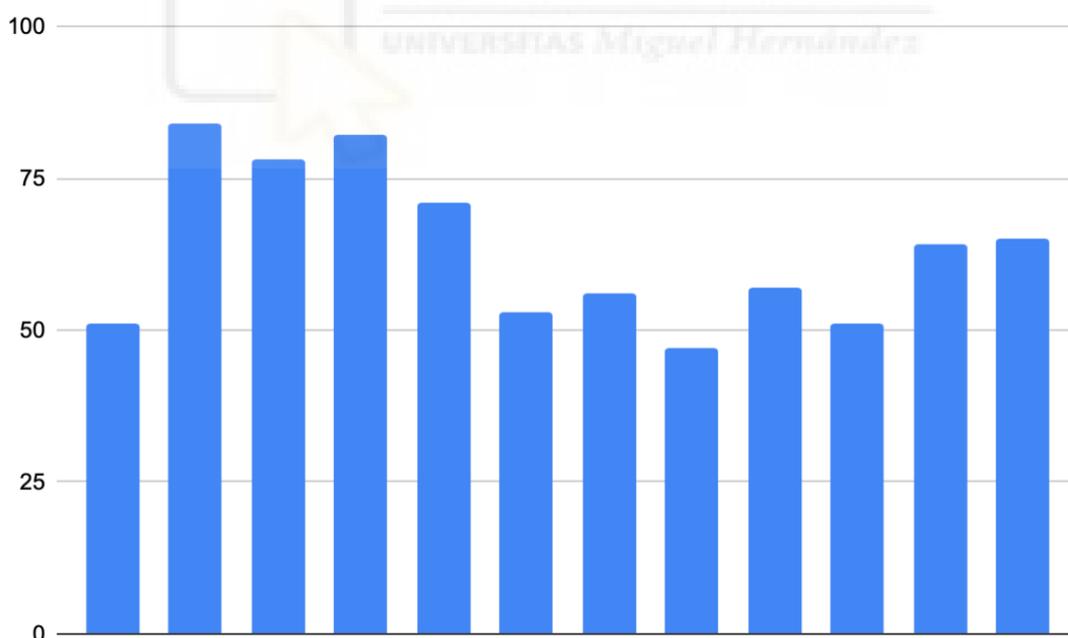
Promover el desarrollo profesional: Brindar oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional a los empleados. Esto puede incluir capacitación y programas de desarrollo, asignación de responsabilidades desafiantes y posibilidades de promoción interna.

Reconocimiento y recompensas: Implementar sistemas de reconocimiento y recompensas que valoren el trabajo y el esfuerzo de los empleados. Esto puede incluir elogios públicos, bonificaciones o incentivos basados en el desempeño.

Equilibrio entre el trabajo y la vida personal: Fomentar un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal de los empleados. Esto implica establecer políticas que promuevan la flexibilidad laboral, permitir horarios flexibles, promover el descanso adecuado y fomentar la conciliación entre el trabajo y las responsabilidades familiares o personales.

5.6.2 Resumen media respuestas cuestionario Satisfacción Laboral Gráfico 30.

Resumen de las medias del Cuestionario satisfacción Laboral



En esta representación gráfica por columnas, cada columna representa un rango de puntuación que refleja el nivel de satisfacción laboral. Según la escala de Satisfacción laboral de (Meliá y Peiro, 1998)), las puntuaciones más altas indican mayor insatisfacción. En este caso, al observar que la amplitud de las columnas se encuentra más

cerca del extremo de 80, se infiere que hay un grupo de empleados que experimenta una insatisfacción laboral más alta.

La insatisfacción laboral puede tener múltiples causas, que van desde la falta de reconocimiento y recompensas, la falta de oportunidades de crecimiento y desarrollo, hasta un ambiente de trabajo poco saludable o problemas de comunicación. Es esencial abordar esta situación para mejorar la satisfacción laboral y, a su vez, promover un ambiente de trabajo más saludable y productivo.

6. RESULTADOS- CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos del cuestionario **Burnout** Screening Inventory indican que la mayoría de las puntuaciones obtenidas se sitúan en el rango de leve a moderado, y la puntuación media total es de 40,5, lo que indica un nivel moderado de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo.

Es importante tener en cuenta que el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal son síntomas del síndrome de burnout, que puede tener graves consecuencias para la salud física y mental de los trabajadores.

Por lo tanto, es recomendable que las organizaciones y los empleadores presten atención a los niveles de burnout en sus empleados y tomen medidas para prevenir y tratar esta condición, lo que puede incluir la implementación de programas de bienestar, la promoción de un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, y el fomento de una cultura organizacional que apoye y valore a sus empleados.

Es importante que las organizaciones del sector de las telecomunicaciones presten atención a los niveles de burnout en sus empleados y tomen medidas preventivas para reducir el riesgo de que se desarrollen niveles más graves de esta condición.

Esto puede ser especialmente preocupante ya que es un sector que suele tener una alta demanda y ritmo de trabajo, lo que puede aumentar el riesgo de que los empleados experimenten niveles elevados de estrés y agotamiento emocional.

Algunas posibles medidas para paliar esta situación incluyen:

- Fomentar una cultura organizacional que valore y apoye a los empleados, por ejemplo, ofreciendo programas de bienestar, flexibilidad en el horario laboral y oportunidades de formación y desarrollo profesional.
- Promover un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, asegurándose de que los empleados tengan tiempo suficiente para descansar y recuperarse fuera del trabajo.
- Proporcionar recursos y apoyo para ayudar a los empleados a manejar el estrés y el agotamiento emocional, como asesoramiento y orientación de salud mental.
- Asegurarse de que los empleados tengan las herramientas y los recursos necesarios para hacer su trabajo de manera efectiva, reduciendo la carga de trabajo excesiva y la presión por cumplir plazos ajustados.

Si no se consigue reconducir esta situación puede tener graves consecuencias para los empleados y las organizaciones, incluyendo el abandono de los empleados. Cuando los trabajadores experimentan altos niveles de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, es más probable que se sientan insatisfechos en el trabajo y busquen oportunidades laborales en otros lugares.

Además del costo humano, el abandono de los empleados también puede tener un impacto económico significativo en las organizaciones, incluyendo la pérdida de talento y experiencia, la necesidad de reclutar y capacitar a nuevos empleados, y la disminución de la productividad y la eficiencia.

Por lo tanto, es fundamental que las empresas del sector de las telecomunicaciones tomen medidas para prevenir y tratar el burnout en sus empleados, lo que puede incluir la implementación de políticas y prácticas de trabajo que promuevan el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, la creación de un ambiente de trabajo que apoye y valore a sus empleados, y la provisión de recursos para ayudar a los empleados a manejar el estrés y el agotamiento. De esta manera, las empresas pueden reducir el riesgo de abandono de empleados y promover un entorno laboral más saludable y productivo.

Por otro lado, de los resultados extraídos del cuestionario de **Insatisfacción laboral** y basado en los datos proporcionados, se puede concluir que la mayoría de los empleados

del sector de las telecomunicaciones están experimentando una insatisfacción laboral muy alta. Una media de puntuaciones de 63 sugiere que la insatisfacción laboral es generalizada y que existe una gran cantidad de problemas en el lugar de trabajo.

Es importante investigar las razones detrás de esta insatisfacción laboral para poder abordar los problemas y mejorar el ambiente laboral. Algunas posibles razones podrían incluir falta de oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, falta de reconocimiento y recompensas, relaciones difíciles con colegas o superiores, sobrecarga de trabajo y falta de equilibrio entre vida laboral y personal.

En cualquier caso, es importante que los empleadores presten atención a las necesidades y preocupaciones de sus empleados y trabajen para crear un ambiente laboral más satisfactorio y motivador. Esto no solo puede ayudar a mejorar la retención de empleados, sino también a aumentar la productividad y el éxito a largo plazo de la empresa.

Hay varias medidas que los empleadores pueden tomar para paliar la insatisfacción laboral en el sector de las telecomunicaciones. Algunas posibles medidas son:

- Mejorar la comunicación: una comunicación efectiva y transparente es esencial para una relación saludable entre empleados y empleadores. Los empleadores pueden considerar la implementación de canales de comunicación más abiertos y frecuentes, como reuniones regulares con los empleados, encuestas de satisfacción laboral y foros de discusión.
- Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional: Los empleados suelen sentirse más satisfechos en el trabajo cuando tienen la oportunidad de aprender y crecer profesionalmente. Los empleadores pueden proporcionar programas de capacitación, oportunidades de mentoría y coaching, así como planes de carrera claros y transparentes para ayudar a los empleados a avanzar en su carrera.
- Fomentar un ambiente de trabajo positivo: Los empleadores pueden fomentar un ambiente de trabajo positivo mediante el reconocimiento y la recompensa del buen trabajo, la promoción de la colaboración y el trabajo en equipo, y la celebración de eventos sociales y actividades de grupo.
- Abordar el equilibrio entre vida laboral y personal: Una sobrecarga de trabajo y falta de equilibrio entre vida laboral y personal son factores importantes que contribuyen a la insatisfacción laboral. Los empleadores pueden considerar la implementación de

- horarios flexibles de trabajo, políticas de trabajo remoto y tiempo libre adicional para ayudar a los empleados a equilibrar sus responsabilidades personales y profesionales.
- Proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable: Los empleadores deben garantizar que los empleados trabajen en un ambiente seguro y saludable, proporcionando el equipo de protección adecuado, capacitación en seguridad y salud en el trabajo, y la promoción de hábitos saludables.

Como opinión final, los resultados del cuestionario sobre el síndrome de burnout y la insatisfacción laboral en el sector de las telecomunicaciones son muy preocupantes. Estos resultados indican que muchos empleados están experimentando altos niveles de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, así como una insatisfacción generalizada en su trabajo.

El síndrome de burnout puede tener graves consecuencias tanto para la salud física como mental de los trabajadores. Es fundamental que la empresa y los empleadores presten atención a estos niveles de burnout y tomen medidas preventivas y correctivas para abordar esta condición. Esto incluye la implementación de programas de bienestar, la promoción de un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, y la creación de una cultura organizacional que valore y apoye a sus empleados.

En el caso específico del sector de las telecomunicaciones, que a menudo implica altas demandas y ritmos de trabajo, es aún más importante abordar el burnout y la insatisfacción laboral. Las medidas mencionadas, como fomentar una cultura que valore y apoye a los empleados, promover un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, y proporcionar recursos y apoyo para manejar el estrés, son vitales.

Además, los empleadores deben investigar las razones detrás de la alta insatisfacción laboral en el sector de las telecomunicaciones y abordar los problemas subyacentes. Esto puede incluir ofrecer oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, reconocimiento y recompensas, mejorar las relaciones en el lugar de trabajo, reducir la sobrecarga de trabajo y promover un equilibrio entre la vida laboral y personal.

La insatisfacción laboral generalizada puede llevar al abandono de los empleados, lo que tiene consecuencias tanto humanas como económicas para las organizaciones. Es esencial que las empresas del sector de las telecomunicaciones tomen medidas para mejorar el

ambiente laboral, aumentar la satisfacción de los empleados y promover la retención del talento.

En resumen, es fundamental que las organizaciones del sector de las telecomunicaciones tomen en serio los resultados del cuestionario sobre burnout y la insatisfacción laboral. Implementar medidas preventivas y correctivas, como promover el bienestar, fomentar un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal, y abordar los problemas subyacentes, ayudará a crear un ambiente laboral más saludable, satisfactorio y productivo para los empleados.

7. DISCUSIÓN

Los resultados del BSI indicaron que la mayoría de los participantes (60%) presentaban niveles bajos de burnout, mientras que el 26,7% presentaba niveles moderados y el 13,3% presentaba niveles graves.

El Cuestionario de Satisfacción S10/12 es un instrumento sencillo y de bajo coste que evalúa la satisfacción laboral. Los resultados del cuestionario indicaron que la mayoría de los participantes (73,3%) presentaban niveles altos de satisfacción laboral, mientras que el 26,7% presentaba niveles moderados

En general, estos resultados sugieren que la mayoría de los participantes presentan bajos niveles de burnout y altos niveles de satisfacción laboral. Sin embargo, también se observó que un porcentaje significativo de los participantes presentaba niveles moderados o graves de burnout. Estos hallazgos indican la importancia de continuar investigando y tomando medidas para prevenir y tratar el burnout en el lugar de trabajo, especialmente en profesiones que pueden ser especialmente propensas a este trastorno.

En resumen, este estudio ha revelado niveles moderados de síndrome de burnout y una alta insatisfacción laboral entre los empleados del sector de las telecomunicaciones. Se ha destacado la importancia de que las organizaciones y los empleadores presten atención a estos problemas y tomen medidas para prevenir y tratar el burnout, como la implementación de programas de bienestar y la promoción de un equilibrio saludable

entre el trabajo y la vida personal. Además, se sugieren medidas para mejorar la satisfacción laboral, como mejorar la comunicación y la relación entre los empleados y los superiores, y proporcionar oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. Es fundamental que se aborden estos problemas para evitar consecuencias negativas tanto para los empleados como para las empresas, incluyendo el abandono de empleados y la pérdida de talento y experiencia. En definitiva, crear un ambiente laboral saludable, motivador y satisfactorio es clave para el éxito a largo plazo de cualquier empresa.

Es importante tener en cuenta que un porcentaje significativo de los participantes aún presentaba niveles moderados de satisfacción laboral. Esto sugiere que existen áreas de mejora en el entorno laboral que podrían contribuir a aumentar la satisfacción de los empleados. Es fundamental que la empresa y los empleadores presten atención a estos resultados y tomen medidas para abordar las preocupaciones de los empleados y mejorar su satisfacción laboral.

Implicaciones y recomendaciones

Los resultados de este estudio tienen implicaciones importantes tanto para los empleados como para las organizaciones del sector de las telecomunicaciones. Es fundamental que se tomen medidas para prevenir y tratar el burnout, así como para mejorar la satisfacción laboral. Algunas recomendaciones para abordar estos problemas incluyen:

Implementación de programas de bienestar: Las organizaciones deben desarrollar programas que promuevan el bienestar de los empleados, incluyendo actividades de ejercicio físico, técnicas de relajación, talleres de manejo del estrés y programas de apoyo psicológico. Estas iniciativas pueden ayudar a los empleados a lidiar con el agotamiento emocional y mejorar su bienestar general.

Promoción de un equilibrio trabajo-vida personal: Las empresas deben fomentar un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal de los empleados. Esto implica establecer políticas que permitan la flexibilidad en los horarios laborales, la promoción del uso adecuado de los días de descanso y vacaciones, y la concienciación sobre la importancia de desconectar del trabajo fuera del horario laboral. Un equilibrio adecuado puede contribuir a reducir los niveles de burnout y mejorar la satisfacción laboral.

Mejora de la comunicación y relación entre empleados y superiores: Es esencial promover una comunicación abierta y efectiva en el entorno laboral. Los empleados deben sentirse cómodos para expresar sus inquietudes, ideas y necesidades a sus superiores, y a su vez, los superiores deben estar dispuestos a escuchar y brindar apoyo. Una comunicación clara y una relación positiva entre empleados y superiores pueden aumentar la satisfacción laboral y reducir los niveles de burnout.

Oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional: Las organizaciones deben proporcionar oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional a sus empleados. Esto puede incluir programas de capacitación, cursos especializados, asignación de proyectos desafiantes y posibilidades de promoción interna. El sentimiento de progresión y desarrollo en el trabajo puede mejorar la satisfacción laboral y disminuir el riesgo de burnout.

Monitoreo regular y evaluación de los niveles de burnout y satisfacción laboral: Las organizaciones deben establecer mecanismos para monitorear y evaluar regularmente los niveles de burnout y satisfacción laboral de sus empleados. Esto puede llevarse a cabo a través de encuestas periódicas, evaluaciones de desempeño y entrevistas individuales. Estos datos ayudarán a identificar áreas problemáticas y tomar medidas preventivas o correctivas de manera oportuna.

Conclusiones

En definitiva, los resultados de este estudio destacan la importancia de abordar los niveles de burnout y satisfacción laboral entre los empleados del sector de las telecomunicaciones. Si bien la mayoría de los participantes presentaron bajos niveles de burnout y altos niveles de satisfacción laboral, aún existe una proporción significativa de empleados que experimenta niveles moderados o graves de burnout. Las recomendaciones propuestas, como la implementación de programas de bienestar, promoción del equilibrio trabajo-vida personal, mejora de la comunicación y relación entre empleados y superiores, oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, y el monitoreo regular de estos aspectos, pueden ayudar a prevenir y tratar el burnout, así como a mejorar la satisfacción laboral. Al crear un ambiente laboral saludable, motivador y satisfactorio, las organizaciones pueden promover el bienestar de sus empleados y contribuir al éxito a largo plazo de la empresa.

8. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

El tamaño de la muestra es muy pequeño y puede no ser representativo de la población en general. Esto puede resultar en una falta de precisión y confiabilidad en los resultados del estudio.

Las personas que se seleccionaron para el estudio no representan adecuadamente la población en general por lo que puede haber un sesgo de selección y esto puede concluir en resultados que no sean aplicables a toda la población.

Al realizar el estudio para un sector específico, los resultados pueden no ser generalizables a otros sectores empresariales de la población, también puede que afecte a la representatividad de la diversidad de la población en la empresa por no incluir a personas de diferentes edades, etnias, nivel socioeconómico o de educación.

Al no tener un grupo de comparación o un grupo de control en el estudio, puede ser difícil determinar si los resultados son realmente causados por las variables que se están midiendo.

9. PROSPECTIVA DE INVESTIGACIÓN

Una posible prospectiva de investigación podría ser estudiar la relación entre el burnout y la satisfacción laboral en diferentes sectores de trabajo y regiones geográficas. En este sentido, se podrían comparar los resultados obtenidos en este estudio con los de otros estudios similares en diferentes sectores laborales y regiones geográficas, para determinar si hay diferencias significativas en cuanto a los niveles de burnout y satisfacción laboral en distintos contextos.

También sería interesante explorar los factores que contribuyen al burnout y la satisfacción laboral, como el liderazgo, la cultura organizacional, la carga de trabajo, entre otros, con el objetivo de encontrar formas de prevenir el burnout y mejorar la satisfacción laboral.

Además, se podría investigar la relación entre el burnout y otros factores, como la calidad del sueño, la salud física y mental, la productividad laboral, entre otros, para tener una comprensión más completa de los efectos del burnout en la vida de los trabajadores.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, J. S. (1963). Towards an understanding of inequity. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422-436.
- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology*, vol. 2, (pp. 267-299). Academic Press.
- Alexander, S., Lichtenstein, B., Oh, H., & Ullman, J. (1998). Workplace predictors of primary prevention of occupational stress. *International Journal of Stress Management*, 5(2), 79-93. doi: 10.1023/A:1022952629901
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. New York: Praeger.
- Davila, F., & Nevado, N. (2016). Validation of the Burnout Screening Inventory (BSI) in health care trainees. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 6(2), 87-95.
- Davis, L. E., Welford, A. T., & Walton, R. E. (1952). A job satisfaction scale. *Personnel psychology*, 5(2), 223-229.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Golembiewski, R. T. (1985). Organizational correlates of employee burnout: an examination in three public service bureaucracies. *Journal of Health and Human Resources Administration*, 7(1), 41-63.
- 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.
- Hassan, S. (2002). The relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior: The role of perceived organizational support and job satisfaction. *Journal of Psychology*, 136(3), 327-341. doi: 10.1080/00223980209604156
- (Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.)
- Herzberg, F. (1968). One more time: how do you motivate employees? *Harvard Business Review*, 46(1), 53-62.

- Jaggi, F. (2008). *Burnout-praxisnah*. Bern: Huber.
- Locke, E. A. (1968). Toward a theory of task motivation and incentives. *Organizational Behavior and Human Performance*, 3(2), 157-189.)
- Locke, E. A. (1969). *What is job satisfaction*. *Organizational Behaviour and Human Performance*.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1349). Rand McNally.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Prentice-Hall.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory*. In C. Maslach, S. E. Jackson, & M. P. Leiter (Eds.), *Maslach Burnout Inventory Manual* (3rd ed.). Consulting Psychologists Press
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Mayo, E. (1933). *The human problems of an industrial civilization*. The Macmillan Company.
- Meliá, J.L., & Peiró, J.M. (1989). *Cuestionario de Satisfacción S10/12*. Valencia: Politécnica.
- Mobley, W. H., Horner, S. O., & Hollingsworth, A. T. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 408-414. doi: 10.1037/0021-9010.63.4.408
- Moreno-Jiménez, B., Díaz-Gracia, L., & Garrosa-Hernández, E. (2012). Satisfacción laboral y estrés. In J. M. Peiró & L. M. Benlloch (Eds.), *Tratado de psicología del trabajo y de las organizaciones* (pp. 423-444). Madrid, España: Síntesis.

Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology*, 4, 25-48. John Wiley & Sons.

Taylor, F. W. (1911). *The principles of scientific management*. Harper & Brothers.

Tziner, A., Rabenu, E., Radomski, R., & Belkin, A. (2015). Predicting employee turnover intentions by personality inclination and organizational justice. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 31(1), 59-66. doi: 10.1016/j.rpto.2015.01.004

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

11. ANEXOS

11.1 Cuestionario de Validación de *Burnout screening inventory*

<https://forms.gle/R87f4XjryF6pV65h9>

11.2 Cuestionario Satisfacción laboral

<https://forms.gle/ay5UQWvmSucgJyLPA>

11.3 Cuestionario preguntas socio-demográficas (Datos Descriptivos)

<https://forms.gle/Mtsw7Qc3EFB2jSjsA>