



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

CAMPUS D'ALCOI

*LA TEORÍA
DEMANDAS-
RECURSOS Y SU
RELACIÓN CON EL
BURNOUT Y EL
ENGAGEMENT*

MEMORIA PRESENTADA POR:

Alba Montava Jordá

GRADO DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Tutores:
Vicente Díez
Bárbara Micó

Convocatoria de defensa: septiembre 2019



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

CAMPUS D'ALCOI

La teoría de Demandas-Recursos
y su relación con el
Burnout y el Engagement.



El presente proyecto de Fin de Grado se realiza gracias a la colaboración de una empresa alcoyana, la cual ha permitido que sus trabajadores cumplimenten un cuestionario para poder realizar el presente estudio sobre la calidad de vida laboral, basado en la Teoría de Demandas – Recursos.



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA
CAMPUS D'ALCOI

La teoría de Demandas-Recursos
y su relación con el
Burnout y el Engagement.



El presente Trabajo Final de Grado está dedicado especialmente a mi padre debido a que ha sido mi motivación máxima para realizar un estudio sobre la Calidad de Vida Laboral, ya que él mismo ha padecido estrés laboral, lo que posiblemente le llevo a un agotamiento y así a desarrollar su enfermedad. Murió el 26 de marzo del 2019.

A mi familia y amigos por confiar en mí en cada momento.

A mis tutores, que sin ellos no hubiera podido lograr este intenso estudio.

Y, por último, a todas las personas que padecen estrés laboral, para concienciar de que está demostrado que desencadena en problemas muy graves, y, así poder sentirme partícipe del cambio para conseguir una mejor vida laboral.

Resumen

El presente Trabajo Final de Grado intenta aportar luz sobre cómo convertir las organizaciones en más saludables, teniendo en cuenta que el estrés laboral, de origen psicosocial, se ha incrementado en la nueva economía, pues ha cambiado los factores organizacionales y las condiciones laborales. El objetivo de este estudio es examinar las relaciones entre el modelo demandas-recursos laborales con el *burnout* y el *engagement*. El modelo plantea explorar dicha relación y comprobar la existencia de un vínculo con los problemas de salud, la intención de abandono, la satisfacción y el desempeño laboral. Para verificar el modelo propuesto, se obtuvieron datos de una muestra de 71 trabajadores ($M_{\text{edad}} = 33.70$ 45.83% mujeres) de una empresa internacional con sede en la ciudad de Alcoy localizada en la Comunidad Valenciana, a través de la encuesta. Las hipótesis que se plantean son: H_1 = El Burnout media la relación entre las altas demandas laborales y los problemas de salud; H_2 = El Engagement media la relación entre los recursos del trabajo y la (baja) rotación de personal; H_3 = Los Recursos amortiguan el impacto en las demandas en el estrés; H_4 = Las demandas amplifican el impacto de los recursos en la motivación/engagement; H_5 = Existen varios enlaces cruzados entre los procesos impulsados por la energía y la motivación. La herramienta utilizada para el análisis de datos es Statgraphics y para las citas bibliográficas Mendeley. Los resultados mostraron que el *burnout* es un medidor total entre las demandas y los problemas de salud, el *engagement* es un medidor parcial entre recursos y la rotación de personal, los recursos amortiguan el impacto de las demandas en el *burnout*, las demandas no amplifican el impacto de los recursos laborales en el *engagement*, y por último, existen enlaces cruzados entre el proceso energético y el proceso motivacional.

Palabras clave:

Burnout, *Engagement*, Satisfacción laboral, Desempeño, Intención de Abandono, Control, Apoyo, Demandas, Estrés.

Abstract

This Final Degree Project attempts to generate ideas about how to make organizations more healthy, keeping in mind work that stress, which originates in social psychology, has increased in this new economy, which has also changed organizational factors and labor conditions. The goal of this study is to examine the relationships between the supply-demand model with *burnout*, as well as with *engagement*. This model intends to explore the above mentioned relationships and to prove the links between health issues, neglect, satisfaction, and work performance. In order to verify the proposed model, data was collected with a survey from a sample of 71 employees ($M_{age} = 33.70$ 45.83 % womens) from an international company based in Alcoy, which is located in the Valencian Community. The hypothesis includes H1: burnout measures the relationship between high work demands and health issues; H2: engagement measures the relationship between resources and turnover intention; H3: resources soften the impact of demands on one's stress levels; H4: demands amplify the impact of resources on one's motivation/engagement; H5: there are many intertwined connections between processes caused by energy and by motivation. The tool used to analyze this data was Statgraphics and Mendeley's citations. The results showed that burnout is a total meter between demands and health problems, engagement is a partial meter between resources and turnover intention, resources buffer the impact of demands on burnout, demands don't amplify the impact of work resources on the *engagement*, and finally, there are cross links between the energy process and the motivational process.

Key Words:

Burnout, Engagement, Job Satisfaction, Performance, Turnover Intention, Control, Support, Demand, Stress.

Resum

En el present Treball Final de Grau intenta aportar llum sobre el com convertir les organitzacions més saludables, tenint amb compte que el estrès laboral, de origen psicosocial, s'ha incrementat en la nova economia, ha canviat els factors organitzacionals i les condicions laborals. El objectiu d'este estudi es examinar les relacions entre el model demandes-recursos laborals amb el *burnout* i el *engagement*. El model planteja explorar la relació i comprovar l'existència d'un vincle amb els problemes de salut, la intenció de abandono, la satisfacció i el desempeñy laboral. Per verificar el model proposat, s'han obtingut dades de una mostra de 71 treballadors ($M_{\text{edad}} = 33.70$ 45.83 % dones) d'una empresa internacional amb seu en la ciutat d'Alcoi, localitzada en la Comunitat Valenciana, a través de la enquesta. Les hipòtesis plantejades són: H_1 = el *burnout* mitja la relació entre les altes demandes laborals i els problemes de salut; H_2 = El *engagement* mitja la relació entre els recursos de treball i la (baixa) rotació de personal; H_3 = Els recursos amortixen el impacte en les demandes amb el estrès; H_4 = Les demandes amplifiquen el impacte dels recursos en la motivació/*engagement*; H_5 = Existeixen diversos enllaços creuats amb els processos impulsats per la energia i la motivació. La ferramenta utilitzada per el anàlisis de dades ha segut Statgraphics i per les cites bibliogràfiques Mendeley. Els resultats vam mostrar que el *burnout* és un mesurador total entre les demandes i els problemes de salut, l'*engagement* és un mesurador parcial entre recursos i la rotació de personal, els recursos amorteixen l'impacte de les demandes en el *burnout*, les demandes no amplifiquen l'impacte dels recursos laborals en l'*engagement*, i finalment, existeixen enllaços creuats entre el procés energètic i el procés motivacional.

Paraules Clau:

Burnout, *Engagement*, Satisfacció laboral, Exercici Laboral, Intenció d'Abandó, Control, Suport, Demandes, Estrès.



ÍNDICES



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	17
2. ANTECEDENTES.....	22
2.1. Orígenes de las empresas de publicidad	22
2.2. Impacto de la crisis en empresas de publicidad	22
2.3. Riesgos Psicosociales en el sector de medios de comunicación.....	23
2.3.1. Síndrome de Burnout o síndrome del trabajador quemado.....	26
2.3.2. Trabajo emocional	27
2.3.3. Inseguridad laboral	27
3. MODELO TEÓRICO Y VARIABLES	29
3.1. Variables Sociodemográficas.....	32
3.2. Satisfacción Laboral.....	32
3.3. Modelo Demanda – Recursos	33
3.4. Burnout o síndrome de quemarse en el trabajo (SQT).....	35
3.5. Desempeño Laboral	38
3.6. <i>Engagement</i>	39
3.7. Intención de Abandono.....	40
3.8. Problemas de Salud.....	41
4. JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	43
4.1. Justificación de la investigación.....	43
4.2. Hipótesis de la investigación	43
5. METODOLOGÍA.....	47
5.1. Procedimiento.....	47
5.2. Muestra.....	47
5.3. Instrumentos de medida	50
5.3.1. Satisfacción Laboral	50
5.3.2. Demandas control y apoyo	50
5.3.3. Burnout	51
5.3.4. Desempeño	51
5.3.5. Engagement	52
5.3.6. Intención de Abandono.....	52
5.3.7. Inventario de Síntomas SCL-90- R.....	52
6. RESULTADOS.....	55



6.1.	Consistencia y fiabilidad mediante el estadístico de Alfa de Cronbach	55
6.1.1.	Satisfacción Laboral	55
6.1.2.	Demandas - Recursos	57
6.1.3.	Burnout	59
6.1.4.	Desempeño	61
6.1.5.	Engagement	61
6.1.6.	SCL-90.....	62
6.2.	Análisis Univariante	64
6.2.1.	Satisfacción Laboral	64
6.2.2.	Demandas	67
6.2.3.	Control.....	67
6.2.4.	Apoyo	70
6.2.5.	<i>Burnout</i>	73
6.2.6.	Desempeño	75
6.2.7.	<i>Engagement</i>	76
6.2.8.	Abandono de la empresa	79
6.2.9.	Abandono en el puesto de trabajo	80
6.2.10.	Problemas de Salud	81
6.3.	Regresión Simple.....	90
6.3.1.	Satisfacción VS Demandas	90
6.3.2.	Satisfacción VS Burnout.....	91
6.3.3.	Satisfacción VS Intención de Abandono en la empresa.	92
6.3.4.	Demandas VS <i>Burnout</i>	93
6.3.5.	Apoyo VS <i>Engagement</i>	94
6.3.6.	Resumen Análisis Regresión Simple	95
6.4.	Análisis de Varianza.....	98
6.4.1.	Satisfacción VS Categoría Profesional	98
6.4.2.	Satisfacción VS Departamento.....	99
6.4.3.	Control VS Categoría Profesional.....	101
6.4.4.	Apoyo VS Departamento.....	102
6.4.5.	Desempeño VS Categoría Profesional.....	103
6.4.6.	<i>Engagement</i> VS Departamentos.....	104
6.5.	Contrastación del modelo.	106
6.5.1.	Hipótesis 1.....	108
6.5.2.	Hipótesis 2.....	111
6.5.3.	Hipótesis 3.....	117
6.5.4.	Hipótesis 4.....	120
6.5.5.	Hipótesis 5.....	120
7.	DISCUSIONES Y CONCLUSIONES.....	126



8. PROPUESTAS DE ACTUACIÓN.....	131
9. GLOSARIO	134
10. BIBLIOGRAFÍA	136
11. ANEXOS.....	139

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Secciones de la encuesta	31
Tabla 2: Teoría bifactorial de Herzberg.....	33
Tabla 3: Estadísticos descriptivos de la variable Edad	48
Tabla 4: Estadísticos descriptivos de la variable Sexo	48
Tabla 5: Estadísticos descriptivos de la variable Nivel de Estudios	48
Tabla 6: Estadísticos descriptivos de la variable Tipo de Contrato	48
Tabla 7: Estadísticos descriptivos de la variable Categoría Profesional	49
Tabla 8: Estadísticos descriptivos de la variable Departamentos	49
Tabla 9: Estadísticos Elementos Omitidos. Factores extrínsecos.....	56
Tabla 10: Estadísticos Elementos Omitidos. Factores Intrínsecos	56
Tabla 11: Estadísticos Elementos Omitidos. Variable Satisfacción Laboral.....	57
Tabla 12: Estadísticos Elementos Omitidos. Demandas – Recursos.	57
Tabla 13: Estadísticos Elementos Omitidos. Variable Demandas	58
Tabla 14: Estadísticos Elementos Omitidos. Variable Control	59
Tabla 15: Estadísticos Elementos Omitidos. Variable Apoyo	59
Tabla 16: Estadísticos Elementos Omitidos. Burnout	60
Tabla 17: Estadísticos Elementos Omitidos. Variable Agotamiento	60
Tabla 18: Estadísticos Elementos Omitidos. Variable Cinismo.....	60
Tabla 19: Estadísticos Elementos Omitidos. Variable Desempeño	61
Tabla 20: Estadísticos Elementos Omitidos. Variable Engagement	61
Tabla 21: Estadísticos Elementos Omitidos. Variable Vigor	62
Tabla 22: Estadísticos Elementos Omitidos. Variable Dedicación.....	62
Tabla 23: Estadísticos Elementos Omitidos. Variable Absorción	62
Tabla 24: Estadísticos Elementos Omitidos. Variable SCL-90	63
Tabla 25: Resumen Estadístico para la Variable Satisfacción. Análisis Univariante	65
Tabla 26: Resumen Estadístico para la Variable Satisfacción Intrínseca. Análisis Univariante	65
Tabla 27: Resumen Estadístico para la Variable Satisfacción Extrínseca. Análisis Univariante	66
Tabla 28: Resumen Estadístico para la Variable Satisfacción General. Análisis Univariante	66
Tabla 29: Resumen Estadístico para la Variable Demandas. Análisis Univariante	67
Tabla 30: Resumen Estadístico para la Variable Control. Análisis Univariante	67
Tabla 31: Resumen Estadístico para la Variable Desarrollo de habilidades. Análisis Univariante	68
Tabla 32: Resumen Estadístico para la Variable Autonomía. Análisis Univariante.....	69
Tabla 33: Resumen Estadístico para la Variable Participación. Análisis Univariante.....	69
Tabla 34: Resumen Estadístico para la Variable Apoyo. Análisis Univariante	70
Tabla 35: Resumen Estadístico para la Variable Apoyo de compañeros. Análisis Univariante	71
Tabla 36: Resumen Estadístico para la Variable Apoyo de Superiores. Análisis Univariante	72

Tabla 37: Resumen Estadístico para la Variable Burnout. Análisis Univariante	73
Tabla 38: Resumen Estadístico para la Variable Agotamiento. Análisis Univariante	74
Tabla 39: Resumen Estadístico para la Variable Cinismo. Análisis Univariante.....	74
Tabla 40: Resumen Estadístico para la Variable Desempeño. Análisis Univariante	75
Tabla 41: Resumen Estadístico para la Variable Engagement. Análisis Univariante	76
Tabla 42: Resumen Estadístico para la Variable Vigor. Análisis Univariante.....	77
Tabla 43: Resumen Estadístico para la Variable Dedicación. Análisis Univariante.....	77
Tabla 44: Resumen Estadístico para la Variable Absorción. Análisis Univariante	78
Tabla 45: Resumen Estadístico para la Variable Abandono de la empresa. Análisis Univariante	79
Tabla 46: Resumen Estadístico para la Variable Abandono en el puesto de trabajo. Análisis Univariante	80
Tabla 47: Resumen Estadístico para la Variable SCL-90. Análisis Univariante	81
Tabla 48: Resumen Estadístico para la Variable Somatización. Análisis Univariante	82
Tabla 49: Resumen Estadístico para la Variable Obsesión. Análisis Univariante.....	83
Tabla 50: Resumen Estadístico para la Variable Sensibilidad. Análisis Univariante	83
Tabla 51: Resumen Estadístico para la Variable Depresión. Análisis Univariante	84
Tabla 52: Resumen Estadístico para la Variable Ansiedad. Análisis Univariante.....	85
Tabla 53: Resumen Estadístico para la Variable Hostilidad. Análisis Univariante	85
Tabla 54: Resumen Estadístico para la Variable Ansiedad Fóbica. Análisis Univariante	86
Tabla 55: Resumen Estadístico para la Variable Ideación. Análisis Univariante.....	87
Tabla 56: Resumen Estadístico para la Variable psicoticismo. Análisis Univariante	87
Tabla 57: Coeficientes Satisfacción VS Demandas. Regresión Simple	90
Tabla 58: Análisis de Varianza. Satisfacción VS Demandas. Regresión Simple.....	90
Tabla 59: Coeficientes Satisfacción VS Burnout. Regresión Simple	91
Tabla 60: Análisis de Varianza. Satisfacción VS Burnout. Regresión Simple.....	92
Tabla 61: Coeficientes Satisfacción VS Intención de Abandono en la empresa. Regresión Simple	92
Tabla 62: Análisis de Varianza. Satisfacción VS Intención de abandono en la empresa. Regresión Simple.....	93
Tabla 63: Coeficientes Demandas VS Burnout. Regresión Simple	93
Tabla 64: Análisis de Varianza. Demandas VS Burnout. Regresión Simple.....	93
Tabla 65: Coeficientes Apoyo VS Engagement. Regresión Simple	94
Tabla 66: Análisis de Varianza. Apoyo VS Engagement. Regresión Simple	94
Tabla 67: Resumen Análisis Bivariante. Regresión Simple	95
Tabla 68: Resumen Estadístico para Satisfacción VS Categoría Profesional. Análisis de Varianza.	98
Tabla 69: Tabla ANOVA para Satisfacción por Categoría Profesional. Análisis de Varianza.	99
Tabla 70: Resumen Estadístico para Satisfacción VS Departamento. Análisis de Varianza.	100
Tabla 71: Tabla ANOVA para Satisfacción por Departamento. Análisis de Varianza.	100
Tabla 72: Resumen Estadístico para Control VS Categoría Profesional. Análisis de Varianza. ...	101
Tabla 73: Tabla ANOVA para Control VS Categoría Profesional. Análisis de Varianza.	101
Tabla 74: Resumen Estadístico para Apoyo VS Departamento. Análisis de Varianza.	102
Tabla 75: Resumen Estadístico para Desempeño VS Categoría Profesional. Análisis de Varianza.	103
Tabla 76: Tabla ANOVA para Desempeño VS Categoría Profesional. Análisis de Varianza.	103
Tabla 77: Resumen Estadístico para Engagement VS Departamentos. Análisis de Varianza.	104
Tabla 78: Tabla ANOVA para Engagement VS Departamentos. Análisis de Varianza.	105
Tabla 79: Coeficientes SCL vs Demandas	108
Tabla 80: Coeficientes Demandas VS Agotamiento	109
Tabla 81: Mínimos cuadrados Hipótesis 1a. Paso 3.....	109



Tabla 82: Análisis Varianza Hipótesis 1a. Paso 3	109
Tabla 83: Coeficientes Demandas VS Agotamiento	110
Tabla 84: Mínimos cuadrados Hipótesis 1b. Paso 3	110
Tabla 85: Análisis Varianza Hipótesis 1b. Paso 3	111
Tabla 86: Coeficientes Intención de abandono vs Control	112
Tabla 87: Coeficientes Vigor VS Control	112
Tabla 88: Mínimos cuadrados Hipótesis 2a. Paso 3	112
Tabla 89: Análisis Varianza Hipótesis 2a. Paso 3	112
Tabla 90: Coeficientes Apoyo VS Intención de abandono	113
Tabla 91: Coeficientes Apoyo VS Vigor	113
Tabla 92: Mínimos cuadrados Hipótesis 2b. Paso 3	114
Tabla 93: Análisis Varianza Hipótesis 2b. Paso 3	114
Tabla 94: Coeficientes Intención de abandono vs Control	115
Tabla 95: Coeficientes Engagement VS Control	115
Tabla 96: Mínimos cuadrados Hipótesis 2c. Paso 3	115
Tabla 97: Análisis Varianza Hipótesis 2c. Paso 3	115
Tabla 98: Coeficientes Apoyo VS Intención de abandono	116
Tabla 99: Coeficientes Engagement VS Apoyo	117
Tabla 100: Mínimos cuadrados Hipótesis 2d. Paso 3	117
Tabla 101: Análisis Varianza Hipótesis 2d. Paso 3	117
Tabla 102: Hipótesis 3. Ecuación de Regresión para predecir el Agotamiento	119
Tabla 103: Hipótesis 3. Ecuación de Regresión para predecir el Agotamiento	119
Tabla 104: Ecuación de Regresión para predecir el engagement	120
Tabla 105: Análisis de Varianza Agotamiento VS Engagement	121
Tabla 106: Análisis de Varianza Control VS Agotamiento	122
Tabla 107: Análisis de Varianza Apoyo VS Agotamiento	122
Tabla 108: Análisis de Varianza Agotamiento VS Intención de Abandono	123
Tabla 109: Análisis de Varianza SCL VS Intención de Abandono	123

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Representación del sector servicios en VAB (2018)	18
Gráfico 2: Distribución de departamentos	47
Gráfico 3: Caja y Bigotes Variable Control.	68
Gráfico 4: Caja y Bigotes Variable Desarrollo de Habilidades	69
Gráfico 5: Caja y Bigotes Variable Apoyo	70
Gráfico 6: Caja y Bigotes Variable Apoyo de los Compañeros	71
Gráfico 7: Caja y Bigotes Variable Apoyo de los Superiores	72
Gráfico 8: Caja y Bigotes Variable Burnout	73
Gráfico 9: Caja y Bigotes Variable Cinismo	75
Gráfico 10: Caja y Bigotes Variable Engagement	76
Gráfico 11: Caja y Bigotes Variable Vigor	77
Gráfico 12: Caja y Bigotes Variable Dedicación	78
Gráfico 13: Caja y Bigotes Variable Absorción	78
Gráfico 14: Caja y Bigotes Variable Intención de Abandono en la Empresa	80
Gráfico 15: Caja y Bigotes Variable Abandono del puesto	81
Gráfico 16: Caja y Bigotes Variable SCL	82
Gráfico 17: Caja y Bigotes Variable Somatización	83
Gráfico 18: Caja y Bigotes Variable Sensibilidad	84



Grafico 19: Caja y Bigotes Variable depresión	84
Gráfico 20: Caja y Bigotes Variable Hostilidad	86
Gráfico 21: Caja y Bigotes Variable Ansiedad Fóbica.....	86
Grafico 22: Caja y Bigotes Variable Ideación.....	87
Gráfico 23: Caja y Bigotes Variable Psicoticismo	88
Gráfico 24: Modelo Ajustado Satisfacción VS Demandas. Regresión Simple.....	91
Gráfico 25: Medias Satisfacción VS Categoría profesional. Análisis de Varianza.	99
Gráfico 26: Medias Satisfacción VS Departamentos. Análisis de Varianza.....	101
Gráfico 27: Medias Control VS Categoría profesional. Análisis de Varianza.	102
Gráfico 28: Medianas con intervalos de 95.00% de confianza. Apoyo VS Departamentos. Análisis de Varianza.	103
Gráfico 29: Medias Desempeño VS Categoría Profesional. Análisis de Varianza.	104
Gráfico 30: Medias Engagement VS Departamentos. Análisis de Varianza.	105

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo Propuesto Mejorado.....	31
Figura 2: Variables que inciden en la satisfacción laboral.....	32
Figura 3: Modelo demanda-control-apoyo social.....	34
Figura 4: Situación de estrés en el modelo de demandas-control-apoyo social.....	35
Figura 5: Modelo Lawler – Porter	39
Figura 6: Esquema Relación causal mediada o indirecta	106
Figura 7: 1ª etapa medición. X relacionada con Y.	106
Figura 8: 2ª Etapa. X relacionada con Z.....	107
Figura 9: Hipótesis 1	108
Figura 10: Modelo de regresión. Moderación	118
Figura 11: Modelo propuesto con las relaciones.....	129
Figura 12: Intervenciones basadas en la teoría de DR Laborales.....	132



CAPÍTULO I:

INTRODUCCIÓN

1. INTRODUCCIÓN

El trabajo es un acto humano, individual y colectivo, el cual llega a una transformación de la realidad para proporcionar bienes y servicios a la sociedad. Dicho acto, demanda a las personas una serie de contribuciones como pueden ser el esfuerzo, el tiempo, las habilidades, las destrezas, entre otras, a cambio de unas compensaciones. Las compensaciones no solo son económicas y materiales, sino también psicológicas y sociales que favorecen las necesidades humanas.

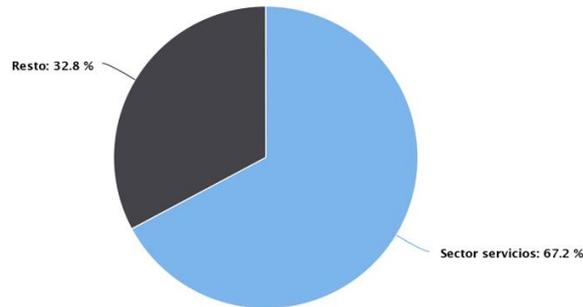
Son casi 200 años los que se lleva luchando por los derechos de los trabajadores, sin embargo, hoy día, su respeto y garantía se encuentra en construcción y defensa, dado que todavía se siguen vulnerando.

Según el Artículo 4 de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (Ley 2/2015), debe haber unos derechos de las organizaciones hacia los trabajadores. En cambio, en la actualidad existen organizaciones las cuales no brindan este compromiso y no les ofrecen la oportunidad de desarrollar su propia autoestima. Asimismo, existen organizaciones en las que no garantizan la seguridad o no satisfacen las necesidades sociales de las personas. A pesar de ello, en cualquiera de las condiciones comentadas anteriormente, la mayor parte de las personas emplean prácticamente toda su vida en actividades laborales, tanto preparándose para ello y seguidamente en su ejecución.

En la actualidad, el concepto trabajo está siendo entendido como un castigo, una obligación, como un derecho, e incluso como vicio. Por ejemplo, el fenómeno de adicción al trabajo está muy presente en la sociedad de hoy. El trabajo se puede entender de muchas maneras que han ido surgiendo a lo largo de la historia humana. Es por ello, que la forma de actuar de las personas se ha visto influenciada. Dicha forma de actuar en el trabajo será totalmente diferente si se concibe éste como deber, o, por el contrario, como un derecho. Así pues, el modo de entender el trabajo influirá en la forma en que se vive dicha experiencia, es decir, en los comportamientos que genera.

Los bienes y servicios que se producen mediante la acción laboral se han incrementado durante la historia, del mismo modo que ha ocurrido con las tecnologías y las organizaciones. El mayor cambio que se ha manifestado en las últimas tres décadas ha sido en el sector servicios. Se podría afirmar, que este es en la actualidad el sector más importante de la economía española y europea en el marco económico y de empleo. Los servicios constituyen el principal elemento del Valor Añadido Bruto (VAB) regional, situándose en 67.17 % en el año 2018 (Gráfico1). Cabe comentar que este porcentaje es una primera estimación. El dato validado sería de 69.91 % en 2015 ("Sector servicios - IDEPA," n.d.).

Gráfico 1: Representación del sector servicios en VAB (2018)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE)

Cada organización tiene una filosofía diferente y unas medias distintas por lo que asignan a cada individuo roles diferentes, según al grupo de actividad al que pertenezcan. Estas organizaciones brindan mejor o peor calidad de vida laboral debido a la adopción de medidas muy distintas en la dirección de recursos humanos. Esta es otra razón por lo que se ha visto influida la experiencia laboral de los individuos.

En definitiva, han surgido unas nuevas condiciones de trabajo, y es que el trabajo no solo proporciona una serie de factores psicosociales positivos, sino que en muchos de los casos las experiencias vividas son negativas lo que provocan consecuencias muy graves y en ocasiones irremediables para la salud y el bienestar físico, psicológico y social. A partir de las experiencias negativas subyacen muchos conceptos, pero el presente estudio se centrará en el estrés laboral.

El estrés laboral es uno de los fenómenos más extendidos en la sociedad actual, debido a la gran importancia social que está cobrando el trabajo y por el interés por la productividad y la eficiencia. Estos dos últimos intereses han originado aún más consecuencias negativas, ya que uno de los factores más importantes de las organizaciones es llegar a los objetivos finales, con independencia del cómo se llegan a ellos. Es decir, sin cuestionarse las características de las personas, sus necesidades, habilidades e intereses. Es por ello por lo que la sociedad actual se encuentra en una situación perturbante.

Cuando se produce una experiencia de estrés laboral no en todos los casos puede afrontarse eficazmente a nivel individual. Cuando las personas no disponen de un control relevante sobre el diseño de su trabajo, las condiciones, las tecnologías y otros aspectos, es más posible la apreciación de una situación de estrés, y todavía se agrava más cuando los recursos son escasos. Por otro lado, es muy difícil conocer si una persona padece estrés laboral a través de una prueba clínica, ya que muchos de los factores influyentes no aparecen en pruebas y son insuficientes para la solución del problema. El rediseño de los puestos de trabajo sería una posible solución mediante la reorganización de patrones horarios, la estimación adecuada de las cargas de trabajo y la redefinición de roles. Otras posibles soluciones recaen en el rediseño de las estructuras organizativas, el diseño de planes de carrera, el desarrollo de equipos, el desarrollo organizacional y otras muchas actividades que cuentan en el ámbito de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.

Los profesionales de una empresa alcoyana forman el objeto de estudio del presente proyecto. La empresa está descrita según su actividad como agencia de publicidad. Dado que es una actividad la cual requiere rapidez e inmediatez, y puede desencadenar en una alteración negativa de la calidad de vida laboral, se ha considerado muy interesante realizar el análisis.

El día a día es intenso desde la introducción de las nuevas tecnologías, las tareas se acumulan, todo es más rápido y accesible en cualquier momento, es por ello por lo que los clientes buscan involucrarse en los proyectos cada vez de una forma más directa. Thomas Dempewolf director creativo de McCann Worldgroup comentaba que lo que se produce en tres horas de trabajo se lo envían al cliente y él en pocos segundos envía su opinión, y normalmente pretenden que se envíen las correcciones con la misma velocidad. Esta situación está generando mucha presión en los trabajadores, y quién no puede aguantarla termina en una situación conocida como el síndrome del trabajador quemado que se denomina *Burnout*.

Las condiciones de trabajo en el sector servicios, poseen una influencia significativa sobre su calidad de vida laboral y sobre la calidad del servicio que ofrecen las organizaciones. Pueden desencadenar consecuencias como la insatisfacción, el bajo desempeño, intención de abandono, problemas de salud, etc. que están directamente unidos a sus condiciones de trabajo. Al mismo tiempo, las actitudes que desarrollan los profesionales hacia los usuarios de la organización y el servicio que ofrecen, están asociadas a los riesgos laborales de su entorno laboral, con especial relevancia los riesgos laborales de origen psicosocial, debido a que los profesionales trabajan en continua interacción con personas (por ejemplo: Melamed et al., 2006).

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995, de 8 de Noviembre, «BOE» núm. 269, de 10/11/1995) en España, al reconocer la ordenación del trabajo como condiciones de trabajo susceptibles de producir riesgos laborales, nace la necesidad de prevenir los riesgos psicosociales con la finalidad de erradicarlos y poder disfrutar de entornos laborales más saludables. Gracias a la ley expuesta, se está fomentando una cultura y una sensibilidad en el mundo laboral que enfatiza la necesidad comentada con anterioridad, de identificar los riesgos y prevenirlos.

Para fomentar aún más lo significativo que es prevalecer sobre la salud y el bienestar de los trabajadores, es de gran importancia mencionar que España los recursos que dispone en cuanto a la salud mental, son insuficientes. Los problemas psicosociales van en aumento. Sin embargo, la solución que ofrece a los pacientes el sistema sanitario español se fundamenta principalmente en fármacos. Utilizar como solución los fármacos, no solo representa consecuencia en los pacientes, sino también tiene un impacto económico. Alrededor de un 30-60 % de los pacientes acuden a atención primaria con algún síntoma de ansiedad o depresión, a lo que responde una receta de ansiolíticos y antidepresivos, y como resultado tiene un gran impacto en la economía española con un coste, aproximadamente, entre 745 y 231 millones de euros anuales respectivamente. Si el gasto público que se destina para ansiolíticos y antidepresivos se destinara en psicólogos y psiquiatras, serían alrededor de 9.000 profesionales más en la salud mental.

El consumo de fármaco se está normalizando, ya que son los propios pacientes los que demandan los ansiolíticos o antidepresivos. Una de las razones que podría ser la causa de dicho problema, es la falta de recursos, ya que si España (4 psicólogos y 6 psiquiatras por cada 100.000 habitantes) dispusiera de un número de psicólogos y psiquiatras acorde a la media Europea (18 psicólogos y 11 psiquiatras por cada 100.000 habitantes), habría un incremento en la rapidez de las citas y los pacientes recibiría asistencia mental lo antes posible sin necesidad de sentirse impaciente y tener que acudir a los fármacos, que actúan con más rapidez (Cabra et al., 2009). Frente a esta situación un 15.50 % de la población española está tomando fármacos de forma regular, el cual es un porcentaje alarmante, tan alarmante que la *Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés* (SEAS) lo ha denunciado. Este problema si durante el

transcurso del tiempo prevalece, ocasionará graves consecuencias ya que pueden generar una adicción al consumo de los mismos.

Así pues, el coste de este problema para la sociedad y para las organizaciones, es más que evidente. Según el informe de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2014), "*Calculating the cost of work-related stress and psychosocial risks*", el coste anual estimado de la depresión para la Unión Europea es de 617.000 millones EUR; los costes de absentismo y presentismo suponen 272.000 millones EUR, y la pérdida de productividad, 242.000 millones EUR. (Hassard, Teoh, Cox, & Dewe, 2014).

Comentado la gravedad del problema, para poder continuar las investigaciones publicadas y así poder comparar diferentes resultados, se parte de un modelo ya estudiado por Wilmar B. Schaufeli* y Arnold B. Bakker titulado: *Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study*.

En referencia al modelo, se propone: *un modelo integral para predecir el Burnout y el Engagement a partir de demandas laborales y recursos de trabajo, y relacionar ambos tipos del bienestar de los empleados con los posibles costes individuales y organizacionales*. (Schaufeli & Bakker, 2004). Se basa en dos procesos, el proceso energético y el proceso motivacional, considerando las variables de demandas de trabajo, *burnout* y problemas de salud como el proceso energético y, como proceso motivacional, los recursos del trabajo, *engagement* e intención de abandono.

A partir de dicho modelo, se propone uno nuevo mejorado, añadiendo las variables de satisfacción y desempeño. Éste será el modelo de investigación del presente estudio.



CAPÍTULO II:

ANTECEDENTES

2. ANTECEDENTES

2.1. Orígenes de las empresas de publicidad

Los orígenes de las empresas de publicidad todavía son difíciles de determinar, existe cierta aceptación en que, tal y como la entendemos en la actualidad, surgió con el desarrollo del capitalismo. Sin embargo, se pueden determinar una serie de antecedentes, que se descubren en el mismo momento que el hombre detecta que, aplicando su inteligencia podría conseguir aquello necesario para vivir de un modo menos complicado. Así se desarrollaron instrumentos físicos a lo que se complementó con ideas “encaminadas hacer posible una organización capaz de permitir una producción y distribución cada vez más eficaz” (López Lita, 1991). De este modo surgieron las primeras instituciones económicas.

Así pues, con el nacimiento de la vida económica, posiblemente en la Mesopotamia prehistórica, surgieron formas primitivas de mercado. En ellas empezaron a surgir diferentes formas de comercialización y así pues de comunicación, dando a conocer todos los productos con sus características más relevantes, a los posibles compradores o distribuidores, así como el lugar y el modo de realizar la transacción. En este mismo momento nacieron los primeros vendedores y pregoneros dando a conocer el primer tipo de anuncio.

El desarrollo tecnológico ha dado lugar, en el marco de lo que se podría denominar nuevas tecnologías, a Internet. A principios del siglo XXI todavía no se podía evaluar las consecuencias del mismo, pero se sabía que la red iba a afectar a la sociedad en conjunto.

El presente instrumento, internet, un poderoso medio de comunicación, también se configura como una herramienta imparable de comercialización. Desde el momento de su creación, se sabía que sería protagonista del profundo cambio social y que afectaría de forma inevitable, al futuro de la sociedad, en su conjunto y en especialmente al sector de la publicidad.

Posteriormente a esta época, existen testimonios históricos que enmarcan los antecedentes y orígenes de la publicidad como profesión. Por ejemplo, destacan los rótulos de figuras alegóricas que indicaban la situación de los primitivos establecimientos. Estas formas incipientes de publicidad aparecieron como consecuencia de la aparición de acciones de carácter creativo – artesanal. Estos son los orígenes más primitivos de las empresas de publicidad.

2.2. Impacto de la crisis en empresas de publicidad

Desde el inicio de la crisis española en 2008, una de las palabras más repetidas en la sociedad era “crisis”. La crisis ha tenido tantas represalias que se ha adueñado de todos los medios de comunicación.

Esta situación de inestabilidad económica ha afectado en términos generales a la comunicación, y así a la comunicación publicitaria. En 2007 las empresas publicitarias ya denotaron un descenso de inversión. A pesar de que no es la primera vez que se produce, este descenso es, sin duda, el más acusado en los últimos años (Martínez, Soler, & Del Pino Romero, 2013).

Así pues, esta crisis no solo ha afectado a la publicidad en términos cuantitativos, sino que también se ha visto reflejada en la industria que denota unos cambios profundos en los pilares de la comunicación corporativa y publicitaria, originados de varios aspectos:

- La crisis de publicidad convencional. Como ocurría en tiempos pasados, los medios masivos ya no manifiestan el interés de los anunciantes, como consecuencia de una saturación publicitaria. En 2011 se denota un dato histórico, el 54.40% del total son medios no convencionales (Martínez et al., 2013).
- El ciudadano tiene más que nunca la última palabra. Antes de la toma de decisión final de compra, comparan los precios, buscan reseñas de otros compradores, comparan la competencia, etc. Es decir, se realiza una búsqueda mucho más intensa de alternativas.
- La era de la digitalización envuelve un papel incuestionable del usuario.

Por otro lado, la crisis ha despertado el interés por la creación de emociones en el usuario final, dentro del marco publicitario y empresarial. El discurso publicitario de la crisis económica ha sido alterado, tanto su esencia como su organización (Martínez et al., 2013).

En conclusión, la crisis española ha sido víctima de una crisis económica global. En el marco del mercado de la comunicación, puesto que ensamblan relaciones internacionales, las consecuencias son muy duras y negativas.

Esta realidad, ha traído consigo resultados en la gestión en las filiales españolas que se convierten en una mayor presión contable, disminución de ingresos y reducción de márgenes de beneficios de las empresas de comunicación. Si se tuviera que resumir en pocas palabras los aspectos que más han condicionado el marco de actuación de las empresas de publicidad y que mayor peso e influencia han tenido en la estructuración del mercado de agencias en España, cabría remarcar la potente emergencia de las redes digitales y el declive y fragmentación de los medios convencionales, junto a nuevos usos sociales (Cabezuelo-Lorenzo, 2013).

2.3. Riesgos Psicosociales en el sector de medios de comunicación.

La Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales, define las condiciones de trabajo como: “cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador”.

Sin embargo, constan otras definiciones que van más allá en cuanto a la afectación de la salud de los trabajadores: *Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estado del organizamos con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante* (Moreno & Baez, 2010).

En estos años, el estímulo de los factores psicosociales, más concretamente a los enfoques del estímulo, se asocia frecuentemente a varios estudios sobre el estrés laboral. Especialmente centrados en la búsqueda de ambientes estresantes.

La prevención en riesgos laborales no es una novedad. En 1971 se desarrolló una de las primeras políticas de la historia en este campo en España: el Plan Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo, con el que se pretendía atajar los más de dos millones de accidentes

laborales acontecidos en 1970, de los cuales casi 3.000 fueron mortales y más de 15.000 ocasionaron lesiones definitivas (Veró, Beltrán, Labat, & Martín, 2018).

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo define los factores psicosociales como “aquellas condiciones presentes en situaciones laborales directamente relacionadas con la organización, del trabajo, el tipo de puesto, la realización de la tarea, e incluso con el entorno; que afectan al desarrollo del trabajo y a la salud (física, psíquica o social) de las personas trabajadoras”. Los términos organización del trabajo y factores organizativos son intercambiables en el contexto laboral con factores psicosociales para marcar las condiciones laborales que traen al estrés.

Posteriormente, en 1980 el Estatuto de los Trabajadores fue el primer documento legal en España donde se reconocía la seguridad e higiene como un derecho fundamental del trabajador, así como la integridad física (Veró et al., 2018).

Los factores psicosociales pueden verse reflejados en las personas de forma positiva, fomentando el desarrollo personal de los individuos, o por el contrario, pueden ser perjudiciales, afectando de forma negativa a su salud y a su bienestar. Cuando el factor psicosocial es desfavorable, se denomina riesgo psicosocial, que es originario del estrés laboral y como consecuencia, determina un daño psicológico, físico o social a los individuos.

Todas las permutaciones ocurridas a lo largo del siglo XX, como pueden ser tecnológicas, económicas y sociales, han desembocado en replanteamientos y cambios radicales en los sistemas de trabajo. Como todo cambio, supone un nuevo contexto en la actividad de la vida empresarial. Además, es necesario una gran capacidad de adaptación por parte de los trabajadores debido al desarrollo e implantación de las nuevas formas de organización laboral. Así pues, los cambios siempre suponen un estrés. En los últimos tiempos, se ha denotado un gran incremento en las actividades laborales en los servicios, lo que implica un cambio notorio en las características de la actividad laboral y de su contexto. Esto influye en gran medida en la aparición de nuevos riesgos psicosociales y con ello nuevos desafíos para las empresas que deberán prevenir dichos riesgos para garantizar la salud y el bienestar de los trabajadores.

El informe publicado por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo sobre estrés laboral y riesgos psicosociales en el trabajo desvela que los cambios técnicos u organizativos en el mundo del trabajo, de la mano con los cambios socioeconómicos, demográficos y políticos, incluido el fenómeno de la globalización, han suscitado riesgos psicosociales de carácter emergente que están teniendo represalias sobre la salud de la población, pues influyen negativamente sobre la salud y la seguridad de los trabajadores. Estos riesgos han sido agrupados en cinco áreas:

- *Nuevas formas de contratación laboral*, que se caracterizan por la aparición de contratos de trabajo más precarios y la subcontratación, lo que origina una inseguridad laboral.
- *Envejecimiento de la población activa*, que la hace más vulnerables a la carga mental y emocional.
- *Intensificación del trabajo*, caracterizado por la necesidad de manejar cantidades de información cada vez mayores, bajo una mayor presión en el ámbito laboral.
- *Fuertes exigencias emocionales en el trabajo*, contiguo a un incremento del acoso psicológico y de la violencia, en especial en los sectores de la asistencia sanitaria y de los servicios en general.



- *Desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal*, debido a la carencia de ajuste entre las condiciones de trabajo y contratación y la vida privada de las personas.

Según el Comité Mixto OIT/OMS1, los **factores de riesgos psicosociales** son “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.

Estos factores, derivan principalmente de:

- Contenido del trabajo.
- Carga y ritmo del trabajo.
- Tiempo de trabajo.
- Participación y control.
- Cultura organizacional.
- Relaciones personales.
- Rol.
- Desarrollo personal.
- Interacción casa-trabajo.

En la actualidad no existe en la Unión Europea un reglamento legal en su conjunto en materia de riesgos psicosociales, pero se reconocen como tales:

- El estrés laboral.
- La fatiga.
- La violencia en el trabajo.

(Moreno & Baez, 2010)

No hay que confundir los factores de riesgos psicosocial que se refieren a las causas, con los riesgos psicosociales que hacen referencia a las consecuencias. Es muy complicado encontrar documentos previos de la prevención de riesgos en el sector, debido a que los profesionales que pertenecen a él tienen una cierta carencia en la sensibilización, información y formación preventiva.

Sumándose así al problema, muchos de los profesionales piensas que los factores de riesgo a los que se afrontan son parte esencial de su trabajo, y por tanto no los consideran como tales, sin plantearse una medida preventiva. Este es un problema que en los demás sectores es incuestionable y está interiorizando dando así resultados normales (ej. sector industrial).

Por otro lado, como se ha comentado con anterioridad, la percepción de los riesgos en esta área es muy baja y aún más, si se habla de riesgos psicosociales, es prácticamente nula. La cuestión es que todavía no se tiene claro que factores determinan dichos riesgos, y por tanto, es de gran importancia la evaluación de las medidas preventivas.

Los riesgos psicosociales son de especial relevancia dentro del sector de comunicación y publicidad, debido a que por su naturaleza interactúan con las personas. Durante las últimas décadas se ha despertado un importante interés sobre el estudio de dichos riesgos y el estrés en el ámbito laboral. Esto se debe a la repercusión que éstos pueden tener en la salud y bienestar

de los trabajadores, y seguidamente, la repercusión en el objetivo final de la empresa, dado que si un trabajador no está en condiciones físicas y mentales para poder desarrollar su tarea con normalidad, los resultados serán negativos.

Por último, seguidamente se exponen algunos de los factores psicosociales detectados en el sector, a pesar de que la percepción de los mismos sea casi nula:

- Trabajo por objetivos
- Inseguridad laboral
- Bajos Salarios
- Bajo control de acciones
- Rol

Así pues, a continuación, se explicarán los riesgos psicosociales que son causados por los factores psicosociales expuestos anteriormente.

2.3.1. Síndrome de Burnout o síndrome del trabajador quemado.

Entre los riesgos psicosociales de mayor envergadura en la actualidad, *burnout* es considerado como uno de los que más afectan a los individuos en el trabajo. Las consecuencias cuando se padece *burnout* afectan a la salud física y psicológica del profesional. Los niveles de insatisfacción que se generan pueden abordar en absentismo y baja laboral. La prevalencia de dicho síndrome y todos los problemas derivados del mismo, ha hecho que se considere una enfermedad laboral.

En la actualidad, el síndrome del trabajador quemado (*burnout*) constará en la próxima Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11) de la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un problema asociado al empleo o al desempleo. Esta perturbación, relacionado con el estrés crónico en el ambiente laboral, estaba en una anterior edición del catálogo de 1990, pero se reconoció en un epígrafe inconcreto, en cual era: problemas relacionados con dificultad en el control de la vida. Los expertos apuntan a que este cambio dará claridad a la dolencia y, al estar vinculado a un problema en el trabajo, también facilitará la gestión de bajas e incapacidades. La nueva clasificación entrará en vigor en 2022 (Mouzo, 2019).

En la nueva clasificación se define como “el síndrome del desgaste emocional” está relacionado con el estrés crónico en el trabajo. Se determina por una despersonalización de las tareas, un desgaste emocional y físico, y por rendimiento bajo. Los expertos estiman que el *burnout* afecta al 10% de los trabajadores y, en sus formas más graves, a entre el 2% y el 5% (Mouzo, 2019).

Antoni Bulbena, director de docencia e investigación del Instituto de Neuropsiquiatría y Adicciones del Hospital del Mar, comenta que: *Cuando ves este síndrome, en términos clínicos ya aparece también en personas con ansiedad y depresión. Pero la diferencia es que los síntomas del burnout son de menor intensidad y se atribuyen al tema del trabajo.* Por otro lado, el doctor Pedro R. Guil Monte catedrático de Psicología Social en la Universidad de Valencia y experto en este trastorno comenta que el *burnout* “es un proceso más que una patología. Se da en personas muy comprometidas con su trabajo, que se implican. Es un proceso que suele tardar entre cinco y ocho años. Los síntomas son el desgaste emocional, el deterioro cognitivo y la indolencia y la despersonalización” (Mouzo, 2019).

Los profesionales afirman que el cambio de la OMS ayudará a contextualizar el *burnout* y reducir el potencial infradiagnóstico que existe. “Esto hará que se le haga más caso, se atienda mejor y se preste atención a factores psicosociales del trabajo”, como comentaba Antonio Cano, presidente de la Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y la Depresión (Mouzo, 2019).

En España, el *burnout* no es una enfermedad profesional, pero hay pronunciamientos que lo reconocen como un accidente de trabajo. “Queda pendiente el tema legislativo. En España hay que modificar la legislación y que se incorpore dentro de las enfermedades profesionales”, decía José Navarro, del departamento de Psicología Social de la Universidad de Barcelona. “Nos facilitará el trabajo, pero no nos evitará los juicios. Este cambio servirá para que los médicos diagnostiquen más”, comentaba Marta Barrena, abogada del Colectiu Ronda (Mouzo, 2019).

2.3.2. Trabajo emocional

Por otro lado, el trabajo emocional también es considerado como un riesgo psicosocial. Tuvo su origen en 1983 en donde Hochschild definió el trabajo emocional, por primera vez, como el control de las emociones para crear manifestaciones corporales y faciales observables públicamente. Además, diferenció entre los términos *emotion work*, también y puede denominar como *emotion management* o control de emociones y *emotional labor* (trabajo emocional).

La autorregulación de las emociones está muy presente en la actualidad en muchos de los trabajos asistenciales y de servicios, lo cual son trabajos que desembocan en un desgaste emocional, dicho en otras palabras, el trabajador muestra emocionalmente lo que no siente. La exigencia en el trabajo tiene una relación positiva cuando se habla de una mayor necesidad de asegurar la satisfacción del cliente. No obstante, el problema viene en la unión de las emociones y las expresiones corporales. El autocontrol emocional requiere una continua regulación y control corporal. Por esta misma razón, cuando es una actitud constante puede ocasionar fatiga.

El empleo del trabajo emocional bien manejado puede reflejarse como una fortaleza, pero cuando esto es una causa de estrés combinado con jornadas laborales largas, la presión de los familiares y las repercusiones de integrar una vida familiar y laboral equilibrada puede convertirse en un estresor que perjudique tanto al trabajador como a los resultados organizacionales.

2.3.3. Inseguridad laboral

El tercer y último riesgo psicosocial que se va a comentar es la inseguridad laboral. Una de las causas que ha despertado dicha inseguridad laboral, ha sido la gran crisis económica de 2008 en España, debido a los recortes que se generaron de los recursos. En este marco sociopolítico y económico implica una tasa de desempleo elevada, lo que genera una inestabilidad laboral.

La inestabilidad laboral provoca conductas nocivas como la falta de compromiso, baja productividad, poca empatía con sus supervisores, sin contar con la afectación de rumores tras algún episodio que evidencia un despido o una llamada de atención. Es por esto por lo que trabajar en una cultura organizacional es prescindible en esta época de crisis, contar con un equipo y protocolo para los despidos es primordial tanto para el trabajador que se va, como para el resto de la empresa.



CAPÍTULO III:

MODELO TEÓRICO Y VARIABLES

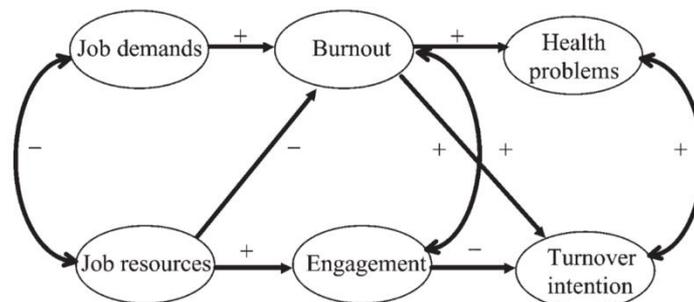
3. MODELO TEÓRICO Y VARIABLES

Es fácil cuestionarse por qué algunos empleados están quedados y/o aburridos, mientras que otros se sienten tan comprometidos e identificados con su empresa que el tiempo se les pasa volando. Pues la respuesta es que depende del diseño del trabajo. Es por ello que, la teoría del diseño del trabajo juega un papel fundamental (Hackman & Oldham, 1980) Muchos investigadores tratan de averiguar qué características laborales se relacionan con la satisfacción laboral y con la motivación. Hoy el diseño del trabajo se define como *el compendio de los procesos y resultados referentes a cómo se organiza, estructura, experimenta y sanciona el trabajo* (A. M. Grant, Fried, & Juillerat, 2010).

La teoría de Demandas y Recursos Laborales (DRL), es una extensión del modelo de Demandas y Recursos Laborales (Arnold B. Bakker & Demerouti, 2007) con base en las teorías del diseño del trabajo y del estrés laboral. Generalmente todas las teorías de diseño del trabajo han ignorado el papel de los estresores laborales, y los modelos de estrés en el trabajo han evitado el potencial motivador de los recursos laborales. Pues bien, la teoría DRL incluye ambos enfoques de investigación y explica cómo las demandas y recursos laborales tienen efectos directos sobre el estrés laboral y la motivación. Por otra parte, la teoría de DRL recela que mientras que los empleados quemados pueden crearse más demandas laborales de empleo a lo largo del tiempo, los trabajadores con *engagement* movilizan sus propios recursos laborales para mantener altos niveles del mismo (Arnold B. Bakker & Demerouti, 2014).

El modelo del cual se parte para realizar el presente estudio es el siguiente:

Ilustración 1: Modelo de investigación.



Fuente: (Schaufeli & Bakker, 2004)

Como se ha expuesto con anterioridad el modelo planteado por Wilmar B. Schaufeli* y Arnold B. Bakker, plantea dos procesos que a continuación se describen.

El proceso energético.

El proceso energético vincula las demandas laborales con los problemas de salud a través del *burnout* (Hockey, 1993). El proceso está relacionado con la forma de actuar de los trabajadores bajo situaciones estresantes que requieren un alto nivel de esfuerzo y dedicación. Ahora bien, si las condiciones de trabajo son correctas, no existirá ningún problema a pesar de que el gasto energético se incremente. En la forma opuesta, si las demandas percibidas son excesivas para ser recibidos por el esfuerzo de trabajo habitual, Hockey (1997) explica dos

opciones posibles. El llamado modo de hacer frente a la tensión ocurre cuando el nivel de esfuerzo máximo se incrementa aún más para conformar el alto nivel de demanda. El rendimiento del trabajador se mantiene, pero causando unos efectos negativos manifestados psicológicamente con la fatiga y la irritabilidad o fisiológicamente con un aumento de la excreción de cortisol¹. La segunda opción es el llamado modo de afrontamiento pasivo, en el cual los niveles de rendimiento decrecen reduciendo así la presión y velocidad y se vuelve a equilibrar los esfuerzos habituales de trabajo (Schaufeli & Bakker, 2004).

A pesar de que el modelo de Hockey no fue diseñado para explicar el *Burnout*, hay que decir que las tres dimensiones están incluidas: Agotamiento de energía (*exhaustion*), abandono (cinismo) y una reducción del rendimiento (reducción de la eficacia).

Según dice (Maslach, 1993) el *Burnout* es causado por demandas laborales muy elevadas que agotan la energía del empleado y el intento de hacer frente al agotamiento. Es una estrategia contraproducente ya que lo que se está consiguiendo es un rendimiento inadecuado. Como se explica con anterioridad es el mismo caso que plantea Hockey (1997) con el modo de hacer frente a la tensión. Por otro lado, el cinismo se aproxima más al modo de afrontamiento pasivo. Algunos estudios han dictado que el agotamiento conduce al cinismo (A. B. Bakker, A. B., W. B., Sixma, Bosveld, & Van Dierendonck, 2000) De este modo, podría decirse que el empleado ha alcanzado los niveles máximos de energía llegando al estado de agotamiento, es el momento en que cambia de un modo activo a un modo pasivo llegando así al abandono (cinismo).

El proceso de motivación.

El proceso de motivación enlaza los recursos laborales a través del *engagement* con los resultados organizacionales (*turnover intention* (intención de abandono)). Los recursos laborales pueden desempeñar motivaciones intrínsecas ya que fomentan el crecimiento, aprendizaje y desarrollo de los empleados. O bien desempeñar motivaciones extrínsecas, las cuales ayudan a la consecución de los objetivos del trabajo.

Los recursos de trabajo satisfacen necesidades humanas básicas en las motivaciones intrínsecas, como las necesidades de autonomía, competencia y realización. De acuerdo con la teoría de (Deci & Ryan, 1985) los puestos de trabajo que apoyan las necesidades humanas básicas mejoran el bienestar y así la motivación intrínseca (Ryan & Frederick, 1997). Por ejemplo, la retroalimentación adecuada fomenta el aprendizaje, aumentando así la competencia laboral, mientras que las decisiones y el apoyo social satisfacen la necesidad de autonomía y la necesidad de pertenecer, respectivamente (Schaufeli & Bakker, 2004).

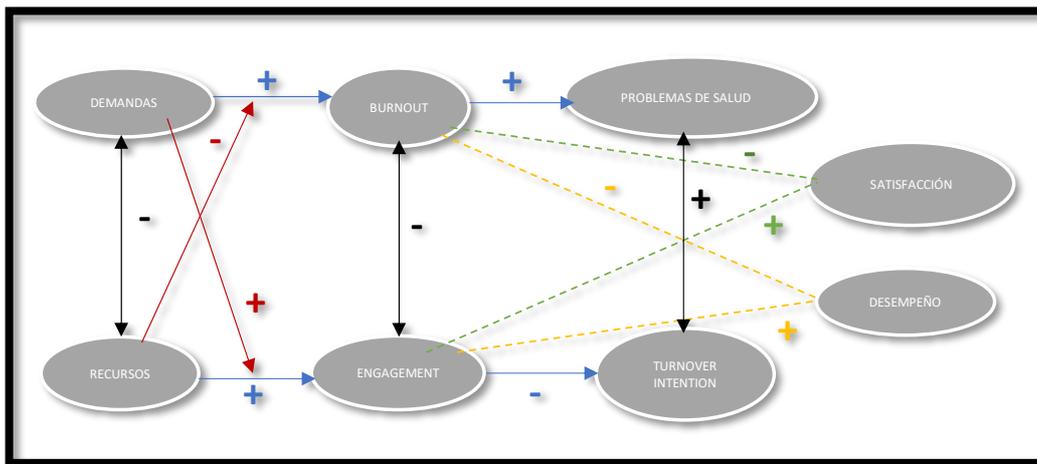
En la motivación extrínseca, los recursos de trabajo también pueden desempeñar un papel motivacional, ya que según el llamado modelo de *Effort-Recovery* (Meijman & Mulder, 1998), los entornos de trabajo que brindan muchos recursos fomentan la voluntad de dedicar los esfuerzos y habilidades al trabajo. En ese caso, es probable que el trabajo se complete con éxito y que se logre el objetivo. Un ejemplo es, cuando los compañeros de trabajo brindan apoyo, aumenta la probabilidad de tener éxito y así pues, podrán alcanzar los objetivos del trabajo.

¹ El cortisol es una hormona que tiene un efecto en prácticamente todos los órganos y tejidos del cuerpo. Responde al estrés. <https://medlineplus.gov/spanish/pruebas-de-laboratorio/prueba-de-cortisol/>

Tanto a través de las motivaciones intrínsecas como extrínsecas conllevan a resultados positivos que desencadena a situaciones de estabilidad y bienestar laboral. Es muy probable que se produzca un compromiso, un estado de ánimo positivo y satisfactorio relacionado en el ámbito laboral.

A partir de estos dos procesos se ha querido mejorar el modelo añadiendo dos variables que se considera que pueden influir en dichos procesos:

Figura 1: Modelo Propuesto Mejorado



Fuente: Elaboración propia

Una vez planteado el modelo, se ha diseñado una encuesta (conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afecte (RAE, 2019)) dividida en ocho secciones clasificando las diferentes variables que se pueden observar en figura 1.

Tabla 1: Secciones de la encuesta

Sección A	Variables cualitativas
Sección B	Satisfacción
Sección C	Modelo demandas – control - apoyo
Sección D	Burnout
Sección E	Desempeño
Sección G	Intención de abandono en la empresa.
Sección H	Intención de abandono en el puesto de trabajo.
Sección I	Health problems

Fuente: Elaboración propia

(Para consultar las preguntas consulte el Anexo I)

Como se observa en la tabla 1 cada sección está dividida según variables, a continuación, se explicará cada una de ellas.

3.1. Variables Sociodemográficas

La primera parte de la encuesta se recoge las variables sociodemográficas. Son preguntas de carácter personal y laboral, de esta manera se podrá hacer una mejor clasificación de la muestra.

3.2. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es un aspecto que en las últimas décadas está siendo un objeto de estudio muy valorado, ya que es uno de los factores influyentes en la calidad de vida laboral. Es definida por Locke (1976) como "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". Existen diversas definiciones de diferentes autores, pero el siguiente gráfico clarificará las múltiples definiciones:

Figura 2: Variables que inciden en la satisfacción laboral.



Fuente: (Pérez & Fidalgo, 1993)

A pesar de que ambas circunstancias influirán en la satisfacción o insatisfacción, la que realmente acabará determinándola será las circunstancias personales. Cada persona tiene una historia personal y profesional diferente, un estilo de vida distinto. Por otra parte, también influirá el rango de edad y el sexo al que se pertenezca, las competencias de cada uno, y también la percepción de las situaciones. En definitiva, según la valoración propia, cada persona tendrá un umbral de satisfacción diferente (Pérez & Fidalgo, 1993).

Diversos estudios han concluido que existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y el buen estado de clima general y actitudes positivas tanto en la vida privada como laboral. También una relación entre la salud física y psíquica, y por último, una relación entre las conductas laborales, como pueden ser la insatisfacción, rotación, absentismo, retrasos... (Pérez & Fidalgo, 1993).

Existe un factor en el que todavía no se ha encontrado una evidencia clara referente a la relación positiva entre satisfacción laboral y productividad o rendimiento. Herzberg (1959) prescribió una de las teorías más influyentes en el marco de la satisfacción laboral denominada la "teoría de dos factores" o "teoría bifactorial de la satisfacción". La teoría dicta la existencia de dos clases de aspectos en el ámbito laboral: Factores extrínsecos y factores intrínsecos.

Los factores extrínsecos son los que determinan las condiciones de trabajo en el sentido más amplio como puede ser el salario, el entorno físico, políticas de la empresa, la seguridad en el trabajo, entre otros. Dichos factores solo pueden evitar la insatisfacción laboral o incluso prevenirla, según el modelo bifactorial.

En cambio, los factores intrínsecos sí que pueden influir en la satisfacción laboral y determinarla, como por ejemplo el contenido del trabajo, el logro, la responsabilidad... etc.

Según el modelo de Herzberg (1959), la satisfacción laboral será determinada por los factores intrínsecos los cuales los denomina "factores motivacionales", y por contrapartida la insatisfacción laboral será determinada por los factores extrínsecos denominados "factores higiénicos" (Pérez & Fidalgo, 1993).

Tabla 2: Teoría bifactorial de Herzberg.

	FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS
SATISFACTORIOS	<ul style="list-style-type: none"> Realización exitosa del trabajo. Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros. Promociones en la empresa. Responsabilidad. Trabajo novedoso y divertido. 	INSATISFACTORIOS	<ul style="list-style-type: none"> Status bajo Bajo salario. Poca seguridad en el trabajo. Malas relaciones interpersonales. Malas condiciones en el trabajo.

Fuente: Elaboración propia

Estudios posteriores al modelo bifactorial de Herzberg (1959), no aprueban con exactitud la división entre los factores, pero sí han comprobado que es importante distinguir entre factores intrínsecos y extrínsecos ya que puede ser de información útil e importante.

3.3. Modelo Demanda – Recursos

El modelo Demandas Recursos es creado por Bakker y Demerouti (2007). Se ha utilizado durante los muchos estudios ya realizados, para prevenir el *burnout* con la conexión con el trabajo y en *engagement*. Además, se ha aplicado para poder prevenir las consecuencias de estas experiencias, como el absentismo por enfermedad o rendimiento laboral. Para medir dicho modelo, las demandas y recursos laborales, se ha optado por medirlos a través de las variables del modelo de Karasek, demandas, por un lado, y control y apoyo (recursos laborales) por otro. A continuación, se hace una breve descripción.

El modelo de demanda-control-apoyo social (Karasek 76 y 79; Johnson 88; Karasek y Theorell 90) está planteado para detallar y examinar situaciones laborales en las que se da el estrés crónico. Desde principios de los años 80, ha sido el modelo más influyente en investigaciones sobre el marco psicosocial de trabajo, estrés y enfermedades, del mismo modo que presenta la mayor evidencia científica a la hora de expresar efectos en la salud.

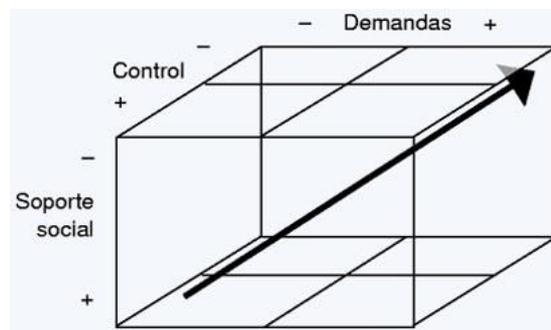
Las demandas psicológicas laborales y las peculiaridades estructurales del trabajo

combinadas tienen un efecto en la salud y comportamiento de los trabajadores. Además, también están relacionadas con la toma de decisiones y con el desarrollo de las propias capacidades. Esta fue una observación de Roberto Karasek, lo que le llevó a plantear un modelo bidimensional que integrase las dos conclusiones dichas, con el fin de ser utilizados para un amplio tipo de efectos psicosociales de las circunstancias de trabajo.

En la década de los 70, varios estudios mostraron que se originaban efectos en el estado de salud y el comportamiento. A pesar de ello, se relacionaban de distinta manera reconociéndose con dos dimensiones: intensas demandas psicológicas y la capacidad de control. Por otra parte, se había investigado la función modificadora de la relación estrés y enfermedad que conllevaba a la tercera dimensión del modelo: el apoyo social.

A continuación, se expone el modelo ampliado que finalmente plantean Karasek y Johnson (1986):

Figura 3: Modelo demanda-control-apoyo social



Fuente: (Vega., 2001)

Como se observa en la figura 3, existen 3 variables: Demandas, control y soporte social. Las cuales se relacionan entre sí y se explican a continuación.

- *Demandas*

Cada puesto de trabajo reclama al trabajador unas tareas que realizar. Dependiendo del puesto de trabajo se solicitarán unas u otras. Hacen referencia al volumen de trabajo, paralizaciones inesperadas, tiempo, entre otras. Cualquier tipo de tarea que se realice es una demanda.

- *Control*

Es la variable imprescindible del modelo. El control dependerá de la percepción de la persona respecto a las situaciones. No dependerá si eres un jefe o un administrativo, es decir del nivel jerárquico al que pertenezcas, sino de la visión que se tenga en el cómo realizar las tareas.

Enmarca dos elementos: la autonomía y desarrollo de habilidades. La primera de ellas es la capacidad que tiene la persona para realizar las labores, como podría ser la resolución de problemas o el grado de libertad que se estipule uno mismo para hacerlas. Por otra parte, el

desarrollo de habilidades se refiere a la capacidad de aprendizaje o el diseño de nuevas ideas.

Según Karasek se trata de las oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo (Vega., 2001).

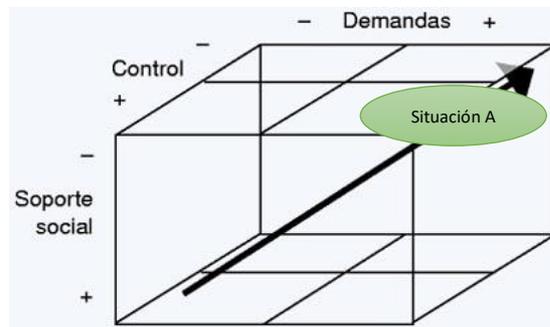
- *Apoyo Social*

El apoyo social fue una ampliación del autor Jeffrey V. Johnson (1986), anteriormente el modelo que se planteaba era demandas-control únicamente. Esta variable es considerada como reguladora del efecto estrés que se produce cuando se tiene un nivel de control bajo y un alto nivel de demandas. Es muy importante el clima social en el ambiente de trabajo, tanto de los compañeros como de los mandos ejecutivos.

Se divide en dos componentes, relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental. El apoyo social y el control son factores que suelen estar relacionados entre sí (Vega., 2001).

Expuestas las tres dimensiones del modelo, se puede pasar a explicar el modelo con la ayuda de figura 4. En dicha figura la flecha trazada en diagonal pasa por los diferentes estados que se detectan según los niveles de apoyo social, control y demandas. En el peor de los casos, podría darse una situación en la que se denota un bajo nivel de control junto con alto nivel de demandas y un bajo nivel de apoyo social (situación A).

Figura 4: Situación de estrés en el modelo de demandas-control-apoyo social



Fuente: Elaboración propia

El modelo explica la relación que podría darse cuando existe un nivel alto de estrés desembocado en enfermedades. Además, una segunda relación del comportamiento activo/pasivo.

3.4. Burnout o síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)

El *burnout* es un riesgo psicosocial que aparece en el organismo cuando el estrés permanece un largo periodo de tiempo y el mismo se vuelve crónico (Brill, 1984). Actualmente el *burnout* está presente en muchos trabajos. También es conocido como el síndrome de quemarse en el trabajo (SQT) (*Healthy Workplaces*, n.d.), se detecta cuando se desea obtener

resultados cada vez mayores en el menor tiempo posible y además con unos recursos muy limitados. Esto conlleva a una situación de frustración y permutaciones negativas en la actitud de los trabajadores (Silva & Canuto, 2013).

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo define el síndrome de *burnout* como: “una respuesta al estrés laboral crónico, integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado”.

En referencia a lo que dictaba Brill (1984), el *burnout* es “un estado disfórico y disfuncional” para aquellas personas que detecten esta situación psicopatológica por primera vez. Son situaciones en las que es muy difícil salir de ellas sin ayuda externa. Una persona que es capaz de volver al estado habitual de trabajo y recuperarse no está incluida en el colectivo de aquellos que realmente poseen *Burnout* (Silva & Canuto, 2013).

En 1974 el concepto *burnout* es definido por el psiquiatra estadounidense Freudenberger como “un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía”. Dicho autor realizó un estudio en su clínica ubicada en Nueva York, el cual consistía en someter a unos voluntarios a situaciones de altos niveles de esfuerzo intentando llegar a metas superiores. Pasados los 3 4 años, a pesar del ímpetu que tenían, llegaron a estados de desgano, agotamiento, irritación, fatiga, frustración y conductas de evitación hacia los pacientes. Así pues, Freudenberger quiso definir el concepto de *Burnout* como el “desgaste profesional”.

Entre 1981 y 1982 es creado por Christina Maslach el instrumento Maslach Burnout Inventory con la cooperación de Susana Jackson, tomando el término definido por Freudenberger. Maslach y Jackson concluyeron que el Burnout puede observarse por medio de tres dimensiones (Maslach & Jackson, 1982).

- *Sensación de cansancio emocional*: Es la primera etapa del síndrome. Se denota la situación después de muchos intentos adaptativos a la situación habitual del trabajo, pero finalmente siempre son fracasados. El individuo no concibe ningún recurso emocional ni sentimiento hacia otras personas.
- *Despersonalización*: El estado de los trabajadores en esta segunda dimensión, es aislada, pesimista lo que conlleva a un trato deshumanizado hacia las personas del entorno laboral.
- *Falta de realización personal*: La tercera dimensión del síndrome de *Burnout* el individuo concibe que se localiza en un puesto de trabajo que no le corresponde, debido a que las tareas a realizar sobrepasan sus capacidades. En esta etapa quedaría consolidado el *burnout*. Cuando se aprecia esta sensación repetidamente y excesiva, se llega a un estado de pérdida de identidad profesional, causando así en el individuo sensaciones infelices e insatisfechas en su trabajo.

El concepto de las tres dimensiones de Maslach y Jackson en 1982 fue la más aceptada y reconocida como la más importante (Burke, 1998; Burke, Greenglass y Schwarzer, 1996; Daniel y Pérez , 1999; Flores, 1994; Gil Monte, 1994; Gil-Monte y Peiró, 1997; Golembiewski y Munzenridery, 1988; Golembiewski, Munzenryder y Stevenson,1986; Golembiewski, Sun, Lin y Boudreau, 1995; Leiter, 1988; Leiter y Durup, 1994; Leiter y Maslach, 1988; Manzano y Ramos, 1999; Martínez Pérez, 2010; Mingote, 1997; Moreno y Oliver, 1993; Mo- reno, Oliver y

Aragoneses, 1991; Moriana Elvira y Herruzo Cabrera, 2004; Morín Imbert, 2002; Pines y Aronson, 1988; Quiceno Vinaccia Alpi, 2007; Valero, 1997).

Los principios del síndrome del quemado aparecen tanto en el entorno laboral y en las condiciones del trabajo, como en las respuestas de cada individuo frente al estrés. Es por ello por lo que, existen diversas variables influyentes en el síndrome clasificadas en dos grupos:

- Variables Personales

Las variables influyentes en la aparición del *Burnout* son el sexo, la edad, el estado civil, la antigüedad en el trabajo, la personalidad y las psicopatologías y las estrategias de afrontamiento.

Existen estudios que comprueban con relación al sexo, que las mujeres obtienen mayores puntuaciones (Atance, 1997), y como contrapartida existen otros estudios los cuales dictan que los hombres obtienen una mayor puntuación en el síndrome del quemado (Lozano y Montalbán, 1999; Muñoz et al, 2001b).

Por otro lado, hay estudio que corroboran que existe un mayor nivel en la edad comprometida entre los 30 y 50 años, asimismo también se ha comprobado que a mayor edad existe un nivel más bajo de *burnout*.

En relación con el estado civil, el colectivo de separados y divorciados tiene una baja relación personal (Atance, 1997); existen también estudios que dictan que las personas casadas tienden a padecer dicho síndrome (Tello et al, 2002).

En cuanto a la antigüedad en el trabajo existen estudios los cuales han comprobado que entre los 5 y 10 años de antigüedad es más habitual apreciar el síndrome del quemado.

En referencia a las variables de personalidad y psicopatologías, tienen una gran relación con la inestabilidad emocional, baja autoestima y baja personalidad, lo que influye a tener un alto nivel de *burnout* (Cebriá et al, 2001; Zellars, Perrewe y Hochwarter, 2000). Además de psicopatologías tales como la ansiedad y la depresión (Atance, 1997).

Para finalizar, las estrategias de afrontamiento pueden diferir entre las personas que desarrollan el síntoma del quemado (Yela, 1996).

- Variables organizacionales

Las variables organizacionales que se relacionan con el *burnout* son el clima laboral, el bienestar laboral, el grado de autonomía, la ambigüedad de rol, la falta de reciprocidad y el apoyo social.

Existen diversos estudios que coinciden con la relación entre el clima laboral (Cuevas, O'Ferrall y Crespo, 1998), el bienestar laboral (Escribá et al, 2000) y el estrés. Dichos estudios concluyen que cuanto más positivo sea el clima y el bienestar laboral, menor será la apreciación del estrés en los trabajadores.

En cuanto a la autonomía es condicionante en determinadas profesiones, ya que dependerá de la labor que se realice. Seguidamente, la ambigüedad de rol y la carencia de

reciprocidad contribuyen al desarrollo del síndrome (Gil-Monte y Peiró, 1998).

En relación con el apoyo social, este actuaría de moderador en la aparición del *burnout* (Folkman y Lazarus, 1985; Gil-Monte y Peiró, 1996). También existen otros aspectos afines con la aparición del *burnout* como el número de horas trabajadas, el tipo de contrato y el tipo de servicio donde se desempeña la labor.

3.5. Desempeño Laboral

En el ámbito laboral, el desempeño es una apreciación por parte de los superiores sobre el cómo realiza la labor un empleado y cómo alcanza sus objetivos (Ruiz et al., 2008). El desempeño es una conducta, no es ni la causalidad ni la finalidad de una acción, sino que es la propia acción, es la actitud que cada persona desempeña a la hora de realizar las tareas (Campbell, McHenry, Wise, & . . ., 1990; Landy, F., & Conte, 2010).

Por otro lado, Chiavenato dijo que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

La valoración del desempeño en las organizaciones es imprescindible para poder saber los resultados del trabajo de cada uno de los trabajadores. Así pues, se puede determinar las actitudes, rendimiento y comportamiento laboral del trabajador en el desempeño de su tarea.

El desempeño dependerá de las actitudes y las aptitudes de cada empleado en función de los objetivos que se desean alcanzar. Es por ello por lo que existen cuatro factores influyentes en el desempeño de los trabajadores:

- La motivación
- Las habilidades y rasgos personales
- La claridad y aceptación del rol
- Las oportunidades para realizarse

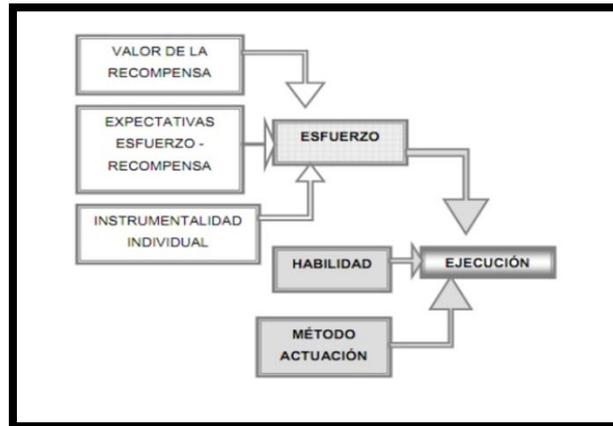
Por otro lado, existe una visión del desempeño asociada a la conducta, el cumplimiento de normas y el logro de los objetivos, tanto individuales como organizacionales (Chiang, Salazar, Huerta y Nuñez, 2008).

El concepto de desempeño laboral ha ido acentuándose como una idea relacionada a la fijación y cumplimiento de los objetivos que subyacerán recompensas tanto económicas como de reconocimiento profesional.

A partir del análisis combinado de varios factores se pudo clarificar una de las relaciones más importante y beneficiosa para la organización, la relación satisfacción laboral - desempeño. Según el modelo de Lawler - Porter, es el rendimiento la causa de la satisfacción laboral y no viceversa.

Dicho modelo muestra que la cantidad de esfuerzo dependerá del valor de una recompensa añadiendo la cantidad de energía que una persona considera que se requiere sumando a la probabilidad de obtener la recompensa (Figura 5).

Figura 5: Modelo Lawler – Porter



Fuente: ("Negociación avanzada y técnicas de negociación Ramiro Zapata," n.d.)

Tiene una relación directa la capacidad que desarrolla cada individuo para realizar una tarea con el esfuerzo percibido y la probabilidad que se tiene de obtener una recompensa la cual suele ser económica o bien reconocimiento profesional. Así mismo, se crea en el individuo una confianza debido a una mejor apreciación del esfuerzo requerido.

3.6. Engagement

La aparición del concepto *engagement* en el trabajo coincide con la nueva perspectiva positiva de la Psicología iniciada a raíz del célebre artículo de Seligman y Csikszentmihalyi (M. Seligman, Steen, Park, & Peterson, 2005).

En *engagement* es definido por Schaufeli y Bakker (2004) como un estado mental positivo asociado al trabajo y caracterizado por altos niveles de vigor, dedicación y absorción. En términos españoles es muy difícil traducir el concepto, ya que no existe ninguna palabra que comprenda todo el significado. Dicho de otra manera, estos conceptos también tienen gran relación: implicación en el trabajo (*Work involvement*) el compromiso organizacional (*Organizational commitment*), dedicación en el trabajo (*Work dedication*), apego al trabajo (*Work attachment*) o adicción al trabajo (*Workaholism*). Estos son unos de los muchos más conceptos que envuelven la palabra *engagement*. A continuación, se explican algunos conceptos en profundidad.

- Vigor

El primer componente del *engagement* se refiere a los altos niveles de energía y resistencia mental. Se caracteriza por el deseo de invertir todo el esfuerzo posible en el trabajo, a pesar de encontrarse con situaciones difíciles.

- Dedicación

La dedicación es asociada a un nivel muy elevado de implicación laboral. Además de manifestar sentimiento de entusiasmo, inspiración y orgullo por el trabajo desempeñado.

- Absorción.

Por último, la absorción es denotada cuando el individuo pierde la percepción del tiempo debido a la alta involucración de las tareas. Es por ello por lo que se aprecian dificultades para desconectar de lo que se está haciendo (Poon, Briscoe, Abdul-ghani, & Jones, 2015).

El *engagement* ha sido principalmente estudiado por el modelo demandas recursos (DRL) de Bakker y Demerouti (2008). Según el modelo, es considerado que las demandas y los recursos tiene una relación directa en los resultados organizacionales a través de los estados psicológicos del *burnout* y del *engagement*.

Saks (2006) dicta que el *engagement* está relacionado con elementales actitudes en el trabajo como puede ser la satisfacción profesional o la poca intención de abandono de la empresa. Por otro lado, las organizaciones modernas, según Salanova, Martínez, y Llorens (2000), está experimentando un cambio. Dicho cambio consiste en conocer los aspectos psicológicos, la experiencia, la proactividad, iniciativa personal, colaboración entre pares, toma de responsabilidades en el progreso propio y además un compromiso. Conocer todos estos aspectos es casi imposible, a partir de aquí surge la Psicología Organizacional Positiva. Gracias a ella, se incrementan los aspectos psicológicos más eficaces del funcionamiento humano y organizacional.

Para Salanova y Schaufeli (2004) el *engagement* es un puente de conexión entre salud ocupacional y la dirección de recursos humanos. Como se ha comentado con anterioridad, la definición es conceptualizada motivacionalmente y positivamente en relación con el trabajo y la vida. Para dicho autores, las tres dimensiones antes mencionadas, son un constructivo motivacional dado que poseen caracteres como la activación, energía, esfuerzo y persistencia y está encaminado a la concreción de objetivos (Silva & Canuto, 2013).

Sin embargo, para Salanova, Martínez y Llorens (2005) el *engagement* puede verse abordado desde dos perspectivas: de organización y colectiva. Desde la perspectiva organizacional, tiene una vinculación positiva con el desempeño y el compromiso hacia la organización. No obstante, como contrapartida tiene una relación negativa con la abstención de manera deliberada de asistir al trabajo, dicho de otra manera, la propensión a renunciar al trabajo. Y desde la perspectiva colectiva, el trabajar en equipo puede propulsar al estado de *engagement*, debido a que puede aumentar la capacidad grupal o la efectividad colectiva.

En conclusión, se podría decir que un individuo que posee *engagement* es aquel que disfruta con llevar a cabo su tarea y vivencia emociones que le generan placer, sensación de plenitud y autorrealización.

3.7. Intención de Abandono

La intención de abandono es la actitud que poseen los individuos los cuales no están satisfechos con el lugar de trabajo o con las tareas que desempeñan. Es una variable que tiene gran relación con la satisfacción, entre otras, ya que cuando un individuo no se siente cómodo en el puesto de trabajo o está insatisfecho quiere un cambio, o bien puede ser dentro de la misma organización, el cual sería intención de abandono del puesto de trabajo, o bien un cambio de organización

Las causas de intención de abandono todavía no son claras, pero una causa que parece ser es el incumplimiento de expectativas respecto a una o varias dimensiones de la relación laboral (Topa Cantisano & Fernández Sedano Lisboa Bañuelos, 2005).

3.8. Problemas de Salud

El estrés laboral es un fenómeno que afecta a gran parte de la población, el cual conlleva a un alto coste de personal, psicosocial y económico. Gracias a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LEY 31/1995), ha cobrado valor la preocupación por este fenómeno. Estos aspectos han traído a numerosos investigadores y así a numerosas publicaciones.

En algunas publicaciones científicas se ha mostrado la importancia de la relación entre los antecedentes psicosociales en el trabajo y las consecuencias sobre la salud, centrándose en los factores biológicos ya que median dicha relación, concretamente en los cardiovasculares, pero también considerando los endocrinos e inmunológicos. Muchos de estos estudios han mostrado indicadores generales de la salud como la hipertensión, la hipercolesterolemia o las patologías cardiovasculares, los cuales han sido relacionados con los modelos teóricos vigentes (Serrano, Moya Albiol, & Salvador, 2009).

Las patologías coronarias es una de las causas más importantes en las organizaciones industriales, debido a la relación que mantienen la tensión laboral y enfermedades coronarias tanto en hombres como en mujeres (Eaker, Pinsky, & Castelli, 1992).

Por estas razones nombradas con anterioridad, el estrés laboral está siendo asociado a síntomas de enfermedad ya reflejados en informes médicos, y a una serie de comportamientos que dañan la salud. Los diversos factores psicosociales del trabajo y las reacciones y quejas cardiovasculares tienen una gran relación entre sí (Belkic, Landsbergis, Schnall, & Baker, 2004; Karasek, 1979). Además, también existe una relación empírica entre el estrés laboral y la hipertensión y otras patologías cardiovasculares, incluso hay que comentar que pueden llegar a la muerte. Constan numerosas publicaciones respaldadas principalmente por el modelo de "tensión laboral" de Karasak.



CAPÍTULO IV:

JUSTIFICACIÓN E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

4. JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Justificación de la investigación

El estrés ha incitado el interés de diversos investigadores del área de la salud, debido a su consideración como la “enfermedad del siglo veinte” (Anitei Mihai , Stoica, Samsonescu, & Phd, 2013). Debido que el estrés laboral crónico puede desencadenar una relación de causa y efecto en determinadas enfermedades, como por ejemplo enfermedades cardiovasculares (María, Silla, & Valencia, 2014). Se ha querido estudiar la existencia del estrés en una empresa de la ciudad de Alcoy. Dado que dicha empresa es considerada como mediana empresa debido a su volumen de negocio y número de trabajadores, era de especial interés la investigación, ya que se podría comparar entre los diferentes departamentos la relación entre las demandas y recursos y el *burnout* y *engagement*.

4.2. Hipótesis de la investigación

Expuesto el modelo teórico en el apartado anterior, para poder demostrar los dos procesos (proceso energético y proceso motivacional), se plantean cuatro hipótesis posibles.

H₁= El Burnout media la relación entre las altas demandas laborales y los problemas de salud.

$$SCL = \beta_0 + \beta_1 \text{Burnout} + \beta_2 \text{Demandas} + U$$

(a) El agotamiento media la relación entre las altas demandas laborales y los problemas de salud.

$$SCL = \beta_0 + \beta_1 \text{Agotamiento} + \beta_2 \text{Demandas} + U$$

(b) El cinismo media la relación entre las altas demandas laborales y los problemas de salud.

$$SCL = \beta_0 + \beta_1 \text{Cinismo} + \beta_2 \text{Demandas} + U$$

H₂= El engagement media la relación entre los recursos del trabajo y la (baja) rotación de personal².

$$\text{Intención de Abandono} = \beta_0 + \beta_1 \text{Engagement} + \beta_2 \text{Recursos} + U$$

(a) El vigor media la relación entre el control del trabajo y la (baja) rotación de personal intención.

$$\text{Intención de Abandono} = \beta_0 + \beta_1 \text{Vigor} + \beta_2 \text{Control} + U$$

² Intención de abandono



(b) El vigor media la relación entre el apoyo del trabajo y la (baja) rotación de personal intención.

$$\text{Intención de Abandono} = \beta_0 + \beta_1 \text{Vigor} + \beta_2 \text{Apoyo} + U$$

(c) El engagement media la relación entre el control del trabajo y la (baja) rotación de personal intención.

$$\text{Intención de Abandono} = \beta_0 + \beta_1 \text{Engagement} + \beta_2 \text{Control} + U$$

(d) El engagement media la relación entre el apoyo del trabajo y la (baja) rotación de personal intención.

$$\text{Intención de Abandono} = \beta_0 + \beta_1 \text{Engagement} + \beta_2 \text{Apoyo} + U$$

H₃ = Los recursos amortiguan el impacto de las demandas en el estrés.

$$\text{Agotamiento} = \beta_0 + \beta_1 \text{Demandas} + \beta_2 \text{Recursos} + \beta_3 \text{Demandas Recursos} + U$$

H₄ = Las demandas amplifican el impacto de los Recursos en la motivación/engagement.

$$\text{Engagement} = \beta_0 + \beta_1 \text{Demandas} + \beta_2 \text{Recursos} + \beta_3 \text{Demandas Recursos} + U$$

H₅ = Existen varios enlaces cruzados entre los procesos impulsados por la energía y la motivación:

(a) Las demandas de trabajo y los recursos de trabajo (control y apoyo) están relacionados negativamente.

$$\begin{aligned} \text{Demandas} &= \beta_0 - \beta_1 \text{Control} + U \\ \text{Demandas} &= \beta_0 - \beta_1 \text{Apoyo} + U \end{aligned}$$

(b) El agotamiento y el engagement están relacionados negativamente.

$$\text{Agotamiento} = \beta_0 - \beta_1 \text{Engagement} + U$$

(c) Los recursos de trabajo están relacionados negativamente con el agotamiento.

$$\begin{aligned} \text{Control} &= \beta_0 - \beta_1 \text{Agotamiento} + U \\ \text{Apoyo} &= \beta_0 - \beta_1 \text{Agotamiento} + U \end{aligned}$$

(d) El agotamiento está relacionado positivamente con la intención de la rotación.

$$\text{Agotamiento} = \beta_0 + \beta_1 \text{Intención Abandono} + U$$

(e) Los problemas de salud y la intención de rotación están positivamente relacionados.

$$\text{SCL} = \beta_0 + \beta_1 \text{Intención Abandono} + U$$

(f) La satisfacción y el agotamiento están negativamente relacionados.

$$\text{Satisfacción} = \beta_0 - \beta_1 \text{Agotamiento} + U$$

(g) La satisfacción y *engagement* están positivamente relacionados.

$$\text{Satisfacción} = \beta_0 + \beta_1 \text{Engagement} + U$$

(h) El desempeño y el agotamiento están negativamente relacionados.

$$\text{Desempeño} = \beta_0 - \beta_1 \text{Agotamiento} + U$$

(i) El desempeño y el agotamiento están positivamente relacionados.

$$\text{Desempeño} = \beta_0 + \beta_1 \text{Engagement} + U$$



CAPÍTULO V:

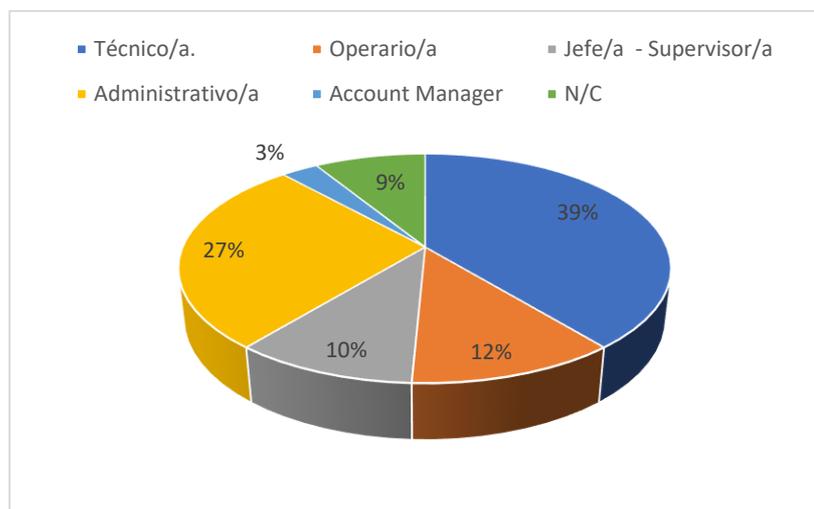
METODOLOGÍA

5. METODOLOGÍA

5.1. Procedimiento.

La muestra procedía de una multinacional de la Comunidad Valenciana, con sede en Alcoy. Está formada por los diferentes trabajadores de la empresa. Como se comenta, al ser una multinacional la encuesta está enviada a todos los trabajadores de la misma. A continuación, se expone un gráfico donde se apreciará la distribución según departamento de las respuestas obtenidas.

Gráfico 2: Distribución de departamentos



Fuente: Elaboración propia

El cuestionario se cumplimentó vía online, a través de la herramienta google formularios. El enlace fue enviado a través de un email donde se daban instrucciones para su respuesta. Una vez cumplimentados se pasó a la tabulación de los datos. El cuestionario no tiene ninguna clave identificativa por lo que se garantizó la confidencialidad de las respuestas y el anonimato de las personas encuestadas. Una vez recogidas las encuestas se introdujeron en el programa informático estadístico Statgraphics para su análisis.

5.2. Muestra

La muestra del estudio está formada por 71 empleados. El cuestionario se ha enviado a 170 personas, así pues, se puede estimar que los resultados representan a un 41.76 % del total de trabajadores de la empresa alcoyana.

La media de edad está en 34 años (d.t = 6.41). Como se observa en la tabla 3, existe una mayor prevalencia entro los 33 y 45 años que representan el 48.44 % de la muestra.

Tabla 3: Estadísticos descriptivos de la variable Edad

	Frecuencia	Porcentaje
19 – 32 años	29	45.31
33 – 45 años	31	48.44
46 – 59 años	4	6.25

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

En cuanto al genero, se observa que los hombres son los que ocupan mayor muestra en el estudio, siendo 39 encuestados, lo cual representa el 54.93 %. Sin embargo, está muy equiparado con las mujeres, ya que son 32 y representan el 45.07 % (tabla 4).

Tabla 4: Estadísticos descriptivos de la variable Sexo

	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	39	54.93
Mujeres	32	45.07

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Según se observa en la tabla 5, la cual representa la frecuencia y el porcentaje de la variable Niveles de Estudio, se puede afirmar que 47 de los individuos de la muestra tienen niveles de estudio superiores, representando un 66.20 % de la muestra total.

Tabla 5: Estadísticos descriptivos de la variable Nivel de Estudios

	Frecuencia	Porcentaje
Estudios Medios – ESO / Bachillerato / Formación Profesional	23	32.39
Estudios Superiores – Grado / Licenciatura	47	66.20
Título Doctor/a	1	1.41

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Los contratos en indefinido representan el 91.55 % de la muestra, un total de 65. Es tipo de contrato que más se realiza según la muestra (tabla 6).

Tabla 6: Estadísticos descriptivos de la variable Tipo de Contrato

	Frecuencia	Porcentaje
Indefinido	65	91.55
Temporal	5	7.04
Tiempo Parcial	1	1.41

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Por otro lado, en cuanto a la categoría profesional, los técnicos representan el mayor porcentaje de la muestra (41.54 %) y los que menos son auxiliar administrativo y comercial (tabla 7).



Tabla 7: Estadísticos descriptivos de la variable Categoría Profesional

	Frecuencia	Porcentaje
Account Manager	2	3.08
Administrativo/a	19	29.23
Auxiliar administrativo	1	1.54
Comercial	1	1.54
Jefe/a - Supervisor/a	7	10.77
Operario/a	8	12.31
Técnico/a.	27	41.54

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Tabla 8: Estadísticos descriptivos de la variable Departamentos

	Frecuencia	Porcentaje
Administración	4	5.80
Aldaniti	1	1.45
Atención al cliente	3	4.35
Calidad	1	1.45
Call Center	1	1.45
Comercial Leads	2	2.90
Compras	8	11.59
Corporis	5	7.25
Diseño Gráfico	2	2.90
Doctor Sender	4	5.80
Fruta Mare	1	1.45
Legal	1	1.45
Marketing	8	11.59
Programación	4	5.80
SAT	2	2.90
Servicios	2	2.90
Sistemas	2	2.90
Ventas	18	26.09

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

5.3. Instrumentos de medida

5.3.1. Satisfacción Laboral

Con la finalidad de dar inicio al análisis estadístico del presente estudio y en concordancia con el Modelo presentado en capítulos anteriores, se iniciará el análisis Factorial con las variables "Satisfacción Laboral".

Se ha utilizado la escala de satisfacción "*Overall Job Satisfaction*" que fue desarrollada por Warr, Cook y Wall, (1979), el cual se basa en la detección de las necesidades de escalas cortas y robustas que sean complicadas de entender para los trabajadores, independientemente de su formación.

La escala está formada por un total de 16 ítems comprendidos en el apartado B de la encuesta, los cuales se cumplimentarán a través de una escala tipo Likert con 7 alternativas de respuesta, siendo 1; Nada satisfecho, 4; Indiferente, 7; Muy satisfecho.

- Subescala de factores intrínsecos. Son aquellos factores como el reconocimiento alcanzado por el trabajo, responsabilidad, desarrollo, aspectos referentes al contenido de la tarea, entre otros. La escala está formada por un total de siete ítems, los cuales son el 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14.
- Subescala de factores extrínsecos: investiga sobre la satisfacción del trabajo con aspectos referentes a la organización del trabajo como la remuneración, el horario, las condiciones físicas del trabajo, y demás. La escala la forman ocho ítems: 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15 (Revisar Anexo 1).

La pregunta 16 corresponde a la valoración general.

Por tanto, se obtendrán tres diferentes puntuaciones:

- Satisfacción general
- Satisfacción intrínseca
- Satisfacción extrínseca

5.3.2. Demandas control y apoyo

Con finalidad de empezar el estudio de la Teoría de Demandas – Recursos se utilizará el instrumento diseñado por Karasek. Se han analizado las demandas como sobrecarga laboral y los recursos como control y apoyo. Se plantea utilizar el Cuestionario del Contenido del Trabajo (*Job Content Questionnaire, JCQ*) versión 1.5 desarrollado por Karasek, Pieper y Schwartz en 1993. Cabe comentar la existencia de los diferentes instrumentos de evaluación y distintas formas de aplicación, pero por lo general, derivan del cuestionario nombrado con anterioridad.

Se trata de un instrumento para detectar el riesgo psicosocial, con fiabilidad y validez confirmada en diversos estudios, del cual existen diferentes versiones. Incluye una serie de ítems, agrupados en escalas, para medir cada una de las dimensiones principales del modelo: las demandas psicológicas, el control, y el apoyo social (Vega., 2001).

Cabe especificar que en el presente estudio cuando se habla de demandas laborales, se refiere exclusivamente a sobrecarga laboral, ya que podría entenderse también como conflicto o ambigüedad de rol.

Este modelo bidimensional se basa principalmente en la combinación de tres aspectos. Los primeros nueve ítems del cuestionario corresponden a las **exigencias o demanda psicológicas**. Dentro de los ítems de **control**, se clasifican en tres grupos: Posibilidad de desarrollo de habilidades, autonomía sobre el contenido del trabajo, control vertical: participación. Corresponde los ítems 10-15, 16-18, 19-21, respectivamente. Y, por último, los ítems que representan al **apoyo social**, también se dividen en 2 grupos. El primer grupo corresponde al apoyo de los compañeros (del 22-27) y en el segundo grupo, el apoyo de los superiores (28-32).

Este cuestionario está formado por 32 preguntas que calcula el grado de complacencia en los diferentes aspectos laborales. El cuestionario se contesta a través de una escala tipo Likert con 7 alternativas de respuesta, desde 1; Muy en Desacuerdo, a 7; Muy de Acuerdo.

(Vega., 2001)

5.3.3. Burnout

El análisis de *burnout* se ha realizado a mediante el modelo MBI-GS (*Maslach Burnout Inventory - General survey*) diseñado por Maslach, Jackson y Leiter (1996). Este cuestionario en la actualidad es uno de los más utilizados y además uno de los más referentes en cuanto al estudio del *burnout*.

Dicho instrumento de medida consta de tres escalas expuestas a continuación:

- Agotamiento: Los ítems que corresponde a esta escala son: 1, 2, 3, 4, 6.
- Cinismo: Los ítems que corresponde a la escala son: 8, 9, 13, 14, 15.
- Eficacia profesional: Los ítems que corresponde a la escala son: 5, 7, 10, 11, 12, 16.

Este apartado consta de 16 preguntas, con una escala de 0 a 6, en donde 0 corresponde a Nunca, y 6 Siempre, midiendo básicamente la frecuencia con la que experimenta aspectos en el trabajo. La estructura de las subescalas describe al Burnout Profesional con una puntuación alta en Desgaste emocional, en Cinismo y baja en Eficacia profesional.

5.3.4. Desempeño

Para medir el desempeño se ha utilizado una escala diseñada por el equipo de investigación. Se han utilizado indicadores del rendimiento que permiten valorar las opiniones de los diferentes órganos respecto al nivel de eficacia alcanzado con relación a unos objetivos organizacionales como son la calidad, seguridad, salud, innovación, absentismo, eficiencia y eficacia.

Este apartado está formado por 6 preguntas y se evalúan con una escala de tipo Likert del

1 al 7, donde 1 es “Nada” y 7 “Muchísimo”. Corresponde al apartado “E” del cuestionario.

5.3.5. Engagement

La herramienta que se ha utilizado para el estudio del *engagement* es la escala de *Utrecht Work Engagement Scale (UWES)*. En el cuestionario aparece en la sección F.

Schaufeli et al. (2002) han desarrollado la escala de entusiasmo laboral, UWES, como una opción para la estimación de dicho constructo. La escala en español estuvo originalmente diseñada con 24 ítems. Sin embargo, 17 de ellos explicaron de manera efectiva las tres dimensiones. Por su parte, Salanova et al. (2000) probaron una versión de 15 ítems que resultó ser efectiva, confirmando la tridimensionalidad del constructo, las relaciones con compromiso organizacional y satisfacción laboral, y un alfa de Cronbach de 0.77 para vigor, 0.89 para dedicación y 0.73 para absorción. Posteriormente, Schaufeli, Bakker y Salanova (2006) comprimieron la escala a una versión de 9 ítems con resultados positivos (Flores, Fernández, Juárez, Merino, & Guimet, 2015). La escala que se utilizará para el presente estudio es la última nombrada.

Los ítems de UWES se agrupan en tres subescalas que reflejan las dimensiones del *engagement*:

- Vigor: Corresponden los ítems 1,2,3
- Dedicación: Corresponden los ítems 4,5,6
- Absorción: Corresponden los ítems 7,6,9

Todos los ítems expuestos anteriormente, se recogen en una escala de tipo Likert que se puede puntuar de 1 al 7, siendo 1 nunca y 7 siempre.

5.3.6. Intención de Abandono

Para poder evaluar la intención de abandono, se han utilizado dos preguntas claras y concisas en las que se cuestiona que intención de cambio tiene el individuo respecto a la empresa, o respecto al pues de trabajo. Estas dos preguntas se recogen en la sección G. y H. del cuestionario. Para valorar las dos preguntas se ha utilizado una escala de tipo Likert de 1 (con ninguna probabilidad) y 5 (con toda probabilidad).

5.3.7. Inventario de Síntomas SCL-90- R

Los problemas de salud son evaluados a partir del cuestionario de síntomas SCL-90-R de L. Derogatis. Ha sido diseñado para evaluar los síntomas que presentan algunos individuos que puede ser utilizado tanto en acciones comunitarias como de diagnósticos clínicos.

El inventario de síntomas SCL-90-R está consolidado por 90 ítems. En el presente estudio se ha reducido a 51 ítems debido a que la encuesta total era demasiado extensa. Por lo tanto, de las nueve dimensiones que completan la encuesta, se han reducido a la mitad de preguntas. La escala es de cinco puntos (1-5). Como se ha comentado, se evalúa e interpreta en función de



nueve dimensiones primarias y tres índices globales de malestar psicológico.

- Dimensiones primarias:
 1. Somatizaciones (SOM)
 2. Obsesiones y compulsiones (OBS)
 3. Sensitividad interpersonal (SI)
 4. Depresión (DEP)
 5. Ansiedad (ANS)
 6. Hostilidad (HOS)
 7. Ansiedad fóbica (FOB)
 8. Ideación paranoide (PAR)
 9. Psicoticismo (PSIC).

- Índice global de malestar psicológico
 1. Índice global de severidad (IGS)
 2. Índice positivo de Malestar (PSDI)
 3. Total de síntomas positivos (TP)



CAPÍTULO VI:

RESULTADOS

6. RESULTADOS

En este apartado se llevará a cabo el análisis, así como los resultados, en relación con las hipótesis planteadas en el estudio. Se han obtenido gracias a los diferentes análisis estadísticos utilizados.

Primeramente, se realizará un análisis de fiabilidad para testar que todos los ítems de las variables tienen consistencia a través de alfa de Cronbach. Consecutivamente, una vez sea fiables el conjunto de variables, se pasará a realizar un análisis univariante, en el que consistirá describir cada una de las variables por separado y comprobar su regularidad de datos y más información. A continuación, se ha visto oportuno comparar cada una de las variables cuantitativas frente a otra cuantitativa a través de una regresión simple, donde se podrá comprobar que variables tienen significatividad. Del mismo modo, gracias al análisis de varianza, se comprobará la relación de variables cuantitativas y variables cualitativas. Se ha querido estudiar en profundidad este último análisis, para poder detectar si algún departamento tiene algún tipo de problemas y ofrecerle a la empresa una serie de propuestas de mejora. Y, por último, para poder validar las hipótesis y comprobar si el modelo propuesto es válido, se hará la regresión múltiple.

6.1. Consistencia y fiabilidad mediante el estadístico de Alfa de Cronbach

Previamente al estudio de cada variable, se necesita realizar un cálculo para poder saber la consistencia y fiabilidad de las variables. Para poder conocerlo, se utilizará el estadístico de Alfa de Cronbach. Dicho análisis es un efecto de consistencia. Este nuevo procedimiento está diseñado para estimar la fiabilidad o consistencia de un conjunto de variables. Se utiliza generalmente para valorar un conjunto de preguntas en una encuesta, donde cada pregunta está elaborada para detectar inconsistencias en respuestas sobre una misma característica y obtener resultados confiables. El estadístico principal del procedimiento es el alfa de Cronbach. Alfa se puede calcular directamente desde las variables de captura, o después de haberlas estandarizado para tener varianzas iguales. También se estima el efecto en alfa cuando cada variable se omite por separado, con el fin de identificar preguntas inconsistentes.

Seguidamente, se va a pasar al análisis que se calculará por secciones según la encuesta (tabla 1).

6.1.1. Satisfacción Laboral

Como bien se ha expuesto en la explicación de la satisfacción en el apartado de instrumentos de medida ([apartado 5.3.1](#)), la variable satisfacción mide factores intrínsecos extrínsecos. Así pues, el primer análisis que se realizará será para medir dichos factores de forma separada.

Factores extrínsecos:

El alfa de Cronbach para la subescala de factores extrínsecos tiene un valor de 0.85 con un límite inferior de confianza del 95.00 % y una banda inferior de confianza = 0.80. A continuación se muestra la tabla con de los estadísticos con los elementos omitidos.

Tabla 9: Estadísticos Elementos Omitidos. Factores extrínsecos

Omitidos	Suma Adj.	Suma Adj.	Total-Elementos	Cuadrado	Alpha si
Variable	Media	Desviación Estd.	Correlación	R Múltiple	Omitidos
B1	35.87	7.85	0.49	0.31	0.84
B3	35.72	7.91	0.39	0.24	0.85
B5	36.38	7.38	0.54	0.38	0.84
B7	37.90	7.20	0.66	0.50	0.82
B9	37.04	7.07	0.69	0.63	0.81
B11	37.56	7.14	0.75	0.69	0.81
B13	36.04	7.50	0.62	0.48	0.82
B15	36.20	7.60	0.53	0.45	0.83

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Factores intrínsecos:

El alfa de Cronbach para la subescala de factores extrínsecos tiene un valor de 0.91 con un límite inferior de confianza del 95.00 % y una banda inferior de confianza igual a 0.88. Seguidamente se muestra la tabla con de los estadísticos con los elementos omitidos.

Tabla 10: Estadísticos Elementos Omitidos. Factores Intrínsecos

Omitidos	Suma Adj.	Suma Adj.	Total-Elementos	Cuadrado	Alpha si
Variable	Media	Desviación Estd.	Correlación	R Múltiple	Omitidos
B2	27.94	8.65	0.49	0.29	0.91
B4	29.19	7.84	0.75	0.60	0.89
B6	28.35	8.15	0.76	0.66	0.89
B8	28.65	7.94	0.78	0.67	0.88
B10	29.75	7.77	0.80	0.70	0.88
B12	29.12	8.07	0.72	0.64	0.89
B14	28.48	8.20	0.72	0.59	0.89

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Como se observa en la tabla 9, el único ítem que mejora el estadístico al eliminarlo es B3 (sus los compañeros de trabajo), y en cuanto a los factores extrínsecos (tabla 10) sería el ítem B2 (La libertad para elegir su propio método de trabajo). En ambos casos se mantiene un valor muy elevado del estadístico, por eso mismo no merece la pena eliminar los ítems, ya que en el estadístico se sitúa por encima del límite establecido de 0.7.

Sin embargo, se ha visto oportuno testar el nivel de fiabilidad para la variable conjunta, es decir, tanto factores intrínsecos como extrínsecos.

Tabla 11: Estadísticos Elementos Omitidos. Variable Satisfacción Laboral

Omitidos	Suma Adj.	Suma Adj.	Total-Elementos	Cuadrado	Alpha si
Variable	Media	Desviación Estd.	Correlación	R Múltiple	Omitidos
B1	74.93	17.57	0.477	0.40	0.94
B2	75.29	17.33	0.54	0.57	0.94
B3	74.81	17.70	0.31	0.40	0.94
B4	76.54	16.53	0.79	0.76	0.93
B5	75.41	16.98	0.64	0.59	0.94
B6	75.70	16.90	0.76	0.79	0.93
B7	77.00	16.84	0.70	0.69	0.94
B8	76.00	16.75	0.75	0.75	0.93
B9	76.12	16.72	0.73	0.79	0.93
B10	77.10	16.55	0.79	0.83	0.93
B11	76.65	16.73	0.82	0.78	0.93
B12	76.46	16.77	0.76	0.78	0.93
B13	75.073	17.26	0.61	0.67	0.94
B14	75.83	16.98	0.72	0.79	0.93
B15	75.28	17.33	0.52	0.54	0.94
B16	75.74	16.95	0.89	0.84	0.93

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Así pues, no hay ningún ítem que al eliminarlo mejore el modelo. Por tanto, se aceptan fiables todas las preguntas.

6.1.2. Demandas - Recursos

En el presente apartado, se estudiará la fiabilidad del cuestionario JCQ. El primer estudio que se ha realizado ha sido con todos los ítems del cuestionario, el cual tiene un alfa de Cronbach de 0.85, y por tanto se concluye que es fiable. Si se observa en la siguiente tabla (tabla 12) todos los valores de los ítems son superiores a 0.7, es por ello, que no se elimina ninguno de ellos.

Tabla 12: Estadísticos Elementos Omitidos. Demandas – Recursos.

Omitidos	Suma Adj.	Suma Adj.	Total-Elementos	Cuadrado	Alpha si
Variable	Media	Desviación Estd.	Correlación	R Múltiple	Omitidos
C1	95.92	1279.00	0.23	0.73	0.85
C2	95.81	12.72	0.29	0.77	0.85
C3	96.50	12.65	0.35	0.72	0.85
C4	96.95	12.96	0.03	0.52	0.86
C5	95.71	12.82	0.20	0.67	0.85
C6	96.08	12.65	0.30	0.69	0.85
C7	96.55	12.81	0.18	0.72	0.85
C8	96.20	12.97	0.02	0.63	0.86
C9	95.52	12.58	0.36	0.62	0.85
C10	95.83	12.61	0.32	0.75	0.85
C11	95.95	12.47	0.47	0.77	0.85



C12	95.95	12.34	0.58	0.73	0.84
C13	95.61	12.57	0.51	0.73	0.85
C14	95.59	12.55	0.46	0.65	0.85
C15	95.95	12.67	0.36	0.64	0.85
C16	95.92	12.23	0.68	0.75	0.84
C17	96.16	12.53	0.46	0.72	0.85
C18	96.16	12.60	0.38	0.79	0.85
C19	95.77	12.54	0.50	0.76	0.85
C20	95.31	12.53	0.48	0.73	0.85
C21	95.33	12.68	0.33	0.83	0.85
C22	95.08	12.69	0.34	0.89	0.85
C23	95.27	12.58	0.38	0.84	0.85
C24	95.47	12.54	0.44	0.78	0.85
C25	95.53	12.37	0.58	0.91	0.84
C26	95.56	12.49	0.48	0.79	0.85
C27	95.55	12.57	0.41	0.75	0.85
C28	95.47	12.33	0.62	0.87	0.84

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Demandas Laborales

El análisis para la variable demandas laborales, ha dado un resultado de alfa de Cronbach de 0.82 (Límite inferior de confianza del 95.00%; Banda inferior de confianza = 0.76). Por tanto, se concluye que la variable es fiable. Así mismo, a pesar de que omitiendo el ítem C8 (a menudo mi trabajo se retrasa porque debo esperar a que terminen otras personas o unidades/servicios) mejora la fiabilidad, como el valor de los ítems restantes superan el 0.7, no se elimina.

Tabla 13: Estadísticos Elementos Omitidos. Variable Demandas

Omitidos	Suma Adj.	Suma Adj.	Total-Elementos	Cuadrado	Alpha si
Variable	Media	Desviación Estd.	Correlación	R Múltiple	Omitidos
C1	21.62	4.80	0.57	0.49	0.79
C2	21.55	4.69	0.66	0.64	0.78
C3	22.20	4.64	0.70	0.63	0.77
C4	22.65	4.84	0.43	0.33	0.81
C5	21.48	4.97	0.35	0.33	0.82
C6	21.86	4.61	0.60	0.40	0.78
C7	22.29	4.58	0.72	0.55	0.77
C8	21.96	4.93	0.30	0.26	0.83

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Control

La segunda variable para poder medir del modelo Demandas – Recursos, es control. Según el valor de alfa de Cronbach (0.87), todos los ítems de las variables son fiables, con un límite inferior de confianza del 95%). Y como en los casos anteriores, tampoco se elimina ningún ítem de la variable.

Tabla 14: Estadísticos Elementos Omitidos. Variable Control

Omitidos	Suma Adj.	Suma Adj.	Total-Elementos	Cuadrado	Alpha si
Variable	Media	Desviación Estd.	Correlación	R Múltiple	Omitidos
C9	34.55	6.99	0.42	0.43	0.87
C10	34.89	6.86	0.52	0.59	0.86
C11	35.03	6.78	0.62	0.55	0.85
C12	35.02	6.82	0.57	0.50	0.85
C13	34.67	6.98	0.59	0.58	0.85
C14	34.67	6.88	0.61	0.49	0.85
C15	35.02	7.10	0.42	0.39	0.86
C16	34.98	6.70	0.68	0.57	0.85
C17	35.23	6.84	0.64	0.65	0.85
C18	35.23	6.91	0.55	0.59	0.86
C19	34.82	6.91	0.62	0.57	0.85

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Apoyo

Por último, la tercera variable del modelo anteriormente mencionado es apoyo. El valor del alfa de Cronbach es de 0.89, por tanto, todos los ítems son fiables, con un límite inferior de confianza del 95.00%).

Tabla 15: Estadísticos Elementos Omitidos. Variable Apoyo

Omitidos	Suma Adj.	Suma Adj.	Total-Elementos	Cuadrado	Alpha si
Variable	Media	Desviación Estd.	Correlación	R Múltiple	Omitidos
C20	31.20	6.31	0.66	0.60	0.89
C21	31.24	6.43	0.52	0.75	0.89
C22	31.00	6.39	0.62	0.78	0.89
C23	31.19	6.17	0.70	0.76	0.88
C24	31.37	6.28	0.65	0.69	0.88
C25	31.49	6.15	0.70	0.81	0.88
C26	31.56	6.22	0.65	0.72	0.88
C27	31.55	6.26	0.58	0.68	0.88
C28	31.47	6.06	0.79	0.76	0.87

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

6.1.3. Burnout

En el presente apartado se testará el *burnout*. El alfa de Cronbach es de 0.91. Por lo que los ítems son fiables. (tabla 16). De igual manera ocurre cuando se analizan los ítems

correspondientes al agotamiento y al cinismo, con un alfa de Cronbach es de 0.87 y 0.88 respectivamente (tablas 17 y 18).

Tabla 16: Estadísticos Elementos Omitidos. Burnout

Omitidos	Suma Adj.	Suma Adj.	Total-Elementos	Cuadrado	Alpha si
Variable	Media	Desviación Estd.	Correlación	R Múltiple	Omitidos
D1	21.52	9.33	0.72	0.71	0.90
D2	21.20	9.53	0.52	0.62	0.91
D3	21.79	9.47	0.64	0.55	0.90
D4	22.15	9.65	0.65	0.52	0.90
D5	21.89	9.11	0.82	0.75	0.89
D6	22.17	9.35	0.74	0.74	0.90
D7	22.30	9.31	0.74	0.74	0.90
D8	22.01	9.46	0.67	0.55	0.90
D9	22.42	9.51	0.67	0.51	0.90
D10	22.23	9.55	0.56	0.54	0.91

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Agotamiento

Tabla 17: Estadísticos Elementos Omitidos. Variable Agotamiento

Omitidos	Suma Adj.	Suma Adj.	Total-Elementos	Cuadrado	Alpha si
Variable	Media	Desviación Estd.	Correlación	R Múltiple	Omitidos
D1	10.61	4.60	0.79	0.69	0.83
D2	10.28	4.66	0.68	0.60	0.85
D3	10.87	4.76	0.69	0.50	0.85
D4	11.24	5.00	0.66	0.47	0.86
D5	10.97	4.60	0.72	0.60	0.84

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Cinismo

Tabla 18: Estadísticos Elementos Omitidos. Variable Cinismo

Omitidos	Suma Adj.	Suma Adj.	Total-Elementos	Cuadrado	Alpha si
Variable	Media	Desviación Estd.	Correlación	R Múltiple	Omitidos
D6	8.68	4.57	0.78	0.70	0.85
D7	8.80	4.52	0.78	0.71	0.84
D8	8.52	4.69	0.69	0.49	0.87
D9	8.93	4.78	0.66	0.46	0.87
D10	8.73	4.64	0.69	0.51	0.87

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

6.1.4. Desempeño

Por otro lado, el desempeño obtiene un alfa de Cronbach de 0.82, por tanto, los ítems son fiables. A la eliminación del ítem E6 (El grado de absentismo injustificado de los componentes de su equipo es reducido), mejora el modelo, pero como se ha explicado en anteriores casos, al ser todos los modelos superiores a 0.70, se opta por no eliminar el ítem (tabla 19).

Tabla 19: Estadísticos Elementos Omitidos. Variable Desempeño

Omitidos	Suma Adj.	Suma Adj.	Total-Elementos	Cuadrado	Alpha si
Variable	Media	Desviación Estd.	Correlación	R Múltiple	Omitidos
E1	26.74	5.35	0.70	0.57	0.76
E2	27.00	5.37	0.68	0.58	0.77
E3	26.29	5.76	0.48	0.29	0.81
E4	27.03	5.31	0.62	0.50	0.78
E5	26.72	5.33	0.67	0.50	0.77
E6	26.22	5.45	0.41	0.35	0.84

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

6.1.5. Engagement

Los siguientes ítems corresponden a la sección F del cuestionario, al *engagement*. El resultado del alfa de Cronbach es de 0.92 por lo que se concluye que los datos son fiables. Además, tampoco se elimina ningún ítem, dado que todos obtienen resultados mayores a 0.7. (tabla 20, 21, 22 y 23)

Tabla 20: Estadísticos Elementos Omitidos. Variable Engagement

Omitidos	Suma Adj.	Suma Adj.	Total-Elementos	Cuadrado	Alpha si
Variable	Media	Desviación Estd.	Correlación	R Múltiple	Omitidos
F1	27.91	6.10	0.76	0.60	0.90
F2	27.84	6.18	0.63	0.49	0.91
F3	27.65	6.16	0.57	0.46	0.92
F4	28.09	5.84	0.85	0.87	0.90
F5	27.88	5.96	0.77	0.75	0.90
F6	28.13	5.92	0.83	0.89	0.90
F7	27.77	6.20	0.65	0.50	0.91
F8	28.43	6.18	0.60	0.47	0.91
F9	28.35	6.02	0.72	0.61	0.91

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Vigor

Tabla 21: Estadísticos Elementos Omitidos. Variable Vigor

Omitidos	Suma Adj.	Suma Adj.	Total-Elementos	Cuadrado	Alpha si
Variable	Media	Desviación Estd.	Correlación	R Múltiple	Omitidos
F1	7.55	1.71	0.54	0.31	0.75
F2	7.45	1.59	0.67	0.45	0.61
F3	7.25	1.56	0.60	0.38	0.69

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Dedicación

Tabla 22: Estadísticos Elementos Omitidos. Variable Dedicación

Omitidos	Suma Adj.	Suma Adj.	Total-Elementos	Cuadrado	Alpha si
Variable	Media	Desviación Estd.	Correlación	R Múltiple	Omitidos
F4	7.00	1.96	0.89	0.84	0.91
F5	6.80	2.06	0.84	0.71	0.96
F6	7.04	2.01	0.93	0.87	0.89

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Absorción

Tabla 23: Estadísticos Elementos Omitidos. Variable Absorción

Omitidos	Suma Adj.	Suma Adj.	Total-Elementos	Cuadrado	Alpha si
Variable	Media	Desviación Estd.	Correlación	R Múltiple	Omitidos
F7	6.23	1.74	0.64	0.41	0.75
F8	6.89	1.66	0.65	0.42	0.74
F9	6.80	1.58	0.68	0.46	0.71

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

6.1.6. SCL-90

Por último, se analizarán los ítems correspondientes a los problemas de Salud, el cual como se ha explicado con normalidad, se utilizará el cuestionario de SCL-90. El alfa de Cronbach es de 0.95, por lo que se concluye que todos los ítems son fiables (tabla 24).



Tabla 24: Estadísticos Elementos Omitidos. Variable SCL-90

Omitidos	Suma Adj.	Suma Adj.	Total-Elementos	Cuadrado	Alpha si
Variable	Media	Desviación Estd.	Correlación	R Múltiple	Omitidos
I1	68.39	20.81	0.47		0.95
I2	68.25	20.80	0.51		0.95
I3	68.97	20.84	0.63		0.95
I4	69.14	21.03	0.50		0.95
I5	69.17	21.06	0.45		0.95
I6	68.92	20.94	0.53		0.95
I7	69.25	21.11	0.43		0.95
I8	69.07	20.99	0.46		0.95
I9	68.80	21.13	0.28		0.95
I10	68.80	20.82	0.54		0.95
I11	68.80	20.80	0.69		0.95
I12	69.41	21.16	0.54		0.95
I13	69.51	21.29	0.51		0.95
I14	68.80	20.67	0.71		0.95
I15	69.56	21.44	0.00		0.95
I16	69.54	21.37	0.55		0.95
I17	69.46	21.07	0.67		0.95
I18	69.20	20.79	0.79		0.95
I19	69.36	21.17	0.49		0.95
I20	69.32	21.07	0.62		0.95
I21	69.53	21.37	0.42		0.95
I22	69.41	21.07	0.71		0.95
I23	69.49	21.30	0.58		0.95
I24	69.36	21.15	0.45		0.95
I25	69.56	21.44	0.00		0.95
I26	69.37	21.30	0.33		0.95
I27	68.54	20.62	0.58		0.95
I28	68.92	20.92	0.47		0.95
I29	69.25	20.89	0.70		0.95
I33.	69.27	20.93	0.70		0.95
I34.	69.27	21.01	0.69		0.95
I35.	69.39	21.22	0.38		0.95
I36.	69.08	20.67	0.78		0.95
I37.	69.31	21.02	0.63		0.95
I38.	68.97	21.00	0.48		0.95
I39.	69.32	21.15	0.43		0.95
I40.	69.34	21.05	0.62		0.95
I41.	69.17	20.87	0.64		0.95
I42.	69.37	21.06	0.63		0.95
I43.	69.44	21.19	0.54		0.95
I44.	68.83	20.74	0.56		0.95



147.	69.54	21.40	0.29	0.95
150.	69.49	21.40	0.09	0.95
155.	68.95	20.99	0.52	0.95
160.	69.07	20.84	0.63	0.95
162.	69.41	21.02	0.76	0.95
163	69.47	21.31	0.38	0.95
164	68.73	20.96	0.36	0.95
165	68.85	20.58	0.71	0.95
177	69.27	20.75	0.82	0.95
189	69.31	21.04	0.61	0.95

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

6.2. Análisis Univariante

El análisis univariante es la descripción de una variable mediante una serie de estadísticos de centralización, dispersión, y simetría. Se utiliza esencialmente para obtener información, también pone de manifiesto características y regularidades de los datos, sintetiza información y además aporta representaciones gráficas que dicen más que los números (Chirivella González, 2005).

En dicho análisis se muestra los estadísticos con una tabla resumen para cada una de las variables. Incluye medidas de tendencia central, medidas de variabilidad y medidas de forma. De particular interés aquí son el sesgo estandarizado y la curtosis estandarizada, las cuales pueden utilizarse para determinar si la muestra proviene de una distribución normal. Los valores de estos estadísticos fuera del rango de -2 a +2 indican desviaciones significativas de la normalidad, lo que tendería a invalidar cualquier prueba estadística con referencia a la desviación estándar.

En cuanto a los niveles de confianza, muestra los intervalos de confianza del 95.00 % para la media y la desviación estándar. La interpretación clásica de estos intervalos es que, en muestreos repetidos, estos intervalos contendrán la media verdadera o la desviación estándar verdadera de la población de la que fueron extraídas las muestras, el 95.00 % de las veces. Solo se comentará en el caso de observar un nivel de confianza muy notorio.

6.2.1. Satisfacción Laboral

Con la información anteriormente mencionada se dará inicio al tratamiento de la información con lo que respecta al análisis univariante de la Satisfacción Laboral. Primero, se ha realizado un análisis de la variable satisfacción laboral (tabla 25) que engloba todas las variables secundarias, obteniendo los siguientes resultados:



Tabla 25: Resumen Estadístico para la Variable Satisfacción. Análisis Univariante

Recuento	68.00
Promedio	5.08
Desviación Estándar	1.16
Coefficiente de Variación	22.89 %
Mínimo	2.20
Máximo	7.00
Rango	4.80
Sesgo Estandarizado	-1.71
Curtosis Estandarizada	-0.17

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

A continuación, se comentarán las variables que engloban la variable anteriormente explicada.

Satisfacción intrínseca

Tabla 26: Resumen Estadístico para la Variable Satisfacción Intrínseca. Análisis Univariante

Recuento	69.00
Promedio	4.79
Desviación Estándar	1.34
Coefficiente de Variación	27.89 %
Mínimo	1.71
Máximo	7.00
Rango	5.29
Sesgo Estandarizado	-1.60
Curtosis Estandarizada	-0.43

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Satisfacción extrínseca

Tabla 27: Resumen Estadístico para la Variable Satisfacción Extrínseca. Análisis Univariante

Recuento	70.00
Promedio	5.23
Desviación Estándar	1.06
Coefficiente de Variación	20.29 %
Mínimo	2.88
Máximo	7.00
Rango	4.13
Sesgo Estandarizado	-1.3123
Curtosis Estandarizada	-0.68

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Satisfacción General

Tabla 28: Resumen Estadístico para la Variable Satisfacción General. Análisis Univariante

Recuento	71.00
Promedio	5.15
Desviación Estándar	1.28
Coefficiente de Variación	24.90 %
Mínimo	2.00
Máximo	7.00
Rango	5.00
Sesgo Estandarizado	-1.74
Curtosis Estandarizada	-0.05

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Como se observa en las tablas anteriores (tablas 25-28), concretamente fijándose en los valores de sesgo estandarizado y curtosis estandarizada, todas las variables siguen una distribución normal ya que se encuentran dentro del rango (-2 a +2) lo cual no indican desviaciones significativas de normalidad.

Para comentar el número de respuestas obtenidas, se observará la tabla 25 debido a que es el resumen de las tres variables siguientes (tablas 26-28). Por tanto, ha habido un total de 68 respuestas con un promedio de 5.08, lo cual indica una puntuación elevada ya que la escala Likert va de los valores 1 al 7, es decir, indica una satisfacción por encima del valor de indiferencia.

6.2.2. Demandas

Tabla 29: Resumen Estadístico para la Variable Demandas. Análisis Univariante

Recuento	71.00
Promedio	2.53
Desviación Estándar	1.08
Coefficiente de Variación	42.79 %
Mínimo	2.00
Máximo	7.00
Rango	5.00
Sesgo Estandarizado	-1.74
Curtosis Estandarizada	-0.05

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Por otro lado, la tabla 29 corresponde a la variable demandas. Ha obtenido un total de 71 respuestas con un promedio de respuesta de 2.53. Comentado con anterioridad, el principal interés en este análisis es el sesgo estandarizado que se encuentra dentro del rango para datos provenientes de una distribución normal. Y, por otra parte, el valor de curtosis estandarizada también se encuentra dentro del rango esperado para los datos provenientes de una distribución normal.

6.2.3. Control

Como se muestra en la variable de satisfacción, la primera tabla observada (tabla 30) centralizará el resumen de las variables subyacentes de la variable control. Se han obtenido así los siguientes resultados:

Tabla 30: Resumen Estadístico para la Variable Control. Análisis Univariante

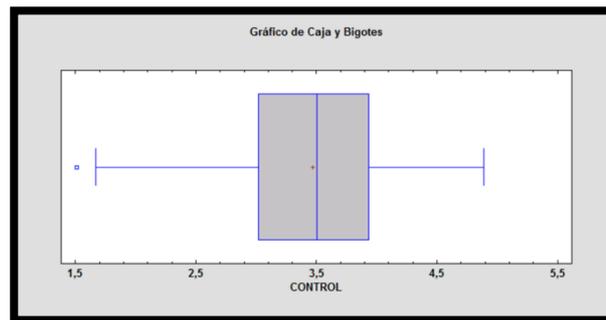
Recuento	66.00
Promedio	3.47
Desviación Estándar	0.68
Coefficiente de Variación	19.65 %
Mínimo	1.51
Máximo	4.89
Rango	3.38
Sesgo Estandarizado	-1.89
Curtosis Estandarizada	1.23

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

En la tabla resumen de la variable control (tabla 30), se observa un total de 66 respuestas con un promedio de respuesta de 3.47. Dado que el promedio se fija unas décimas por encima de lo neutral, podría concluirse que los trabajadores manifiestan cierto control sobre sus labores. Fijando el interés en los valores del sesgo estandarizado y curtosis estandarizada, ambos se encuentran dentro del rango para datos provenientes de una distribución normal.

A pesar de que los datos se distribuyan con normalidad, se ha denotado un punto anómalo que corresponde al departamento de ventas (fila 57). En el gráfico 3 podrá observarse el punto.

Gráfico 3: Caja y Bigotes Variable Control.



Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

En seguida, se comentarán los resultados de las tres variables que engloban la variable anteriormente comentada.

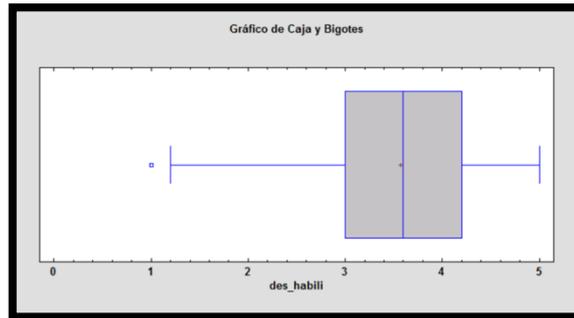
Desarrollo de Habilidades

Tabla 31: Resumen Estadístico para la Variable Desarrollo de habilidades. Análisis Univariante

Recuento	69.00
Promedio	3.57
Desviación Estándar	0.87
Coefficiente de Variación	24.22 %
Mínimo	1.00
Máximo	5.00
Rango	4.00
Sesgo Estandarizado	-2.50
Curtosis Estandarizada	1.14

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Gráfico 4: Caja y Bigotes Variable Desarrollo de Habilidades



Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Autonomía

Tabla 32: Resumen Estadístico para la Variable Autonomía. Análisis Univariante

Recuento	69.00
Promedio	3.47
Desviación Estándar	0.79
Coefficiente de Variación	22.68 %
Mínimo	1.67
Máximo	5.00
Rango	3.33
Sesgo Estandarizado	-0.47
Curtosis Estandarizada	-0.64

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Participación

Tabla 33: Resumen Estadístico para la Variable Participación. Análisis Univariante

Recuento	70.00
Promedio	3.27
Desviación Estándar	0.88
Coefficiente de Variación	26.89 %
Mínimo	1.00
Máximo	4.67
Rango	3.67
Sesgo Estandarizado	-2.44
Curtosis Estandarizada	0.59

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

En referencia a las tablas anteriores (tabla 31 y tabla 33), correspondientes a las variables de desarrollo de habilidades y participación, respectivamente, se ha denotado que, en ambas, el sesgo estandarizado no se encuentra dentro del rango para datos provenientes de una distribución normal. Pero en cambio, el valor de curtosis estandarizada sí que se encuentra dentro del rango esperado para los datos provenientes de una distribución normal.

Cabe comentar, que la variable desarrollo de habilidades, se manifiesta un punto anómalo como se observa en el gráfico 4. Dicho punto corresponde al departamento de ventas (fila 23). Dado que este punto se localiza a la izquierda del gráfico, podría decirse que dicho encuestado no está teniendo habilidades propias de desarrollo.

En cambio, en la variable autonomía, si se visualiza la tabla 32, ambos valores del sesgo estandarizado y curtosis estandarizada se encuentran dentro del rango esperado, lo que se concluyen que dicho datos tienen una distribución normal.

6.2.4. Apoyo

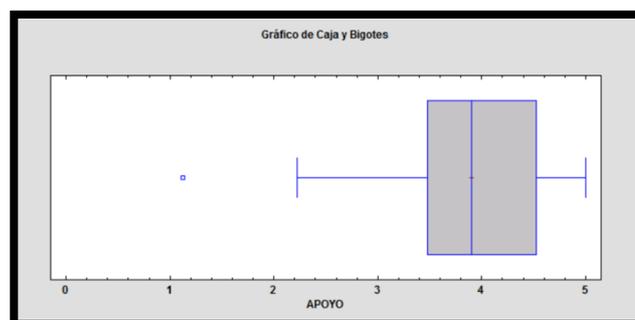
Primeramente, se ha realizado el análisis de la variable apoyo donde se han incluido todas las variables secundarias de la misma, obteniendo de esta manera los siguientes resultados:

Tabla 34: Resumen Estadístico para la Variable Apoyo. Análisis Univariante

Recuento	70.00
Promedio	3.90
Desviación Estándar	0.79
Coefficiente de Variación	20.17 %
Mínimo	1.13
Máximo	5.00
Rango	3.88
Sesgo Estandarizado	-2.72
Curtosis Estandarizada	1.78

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Gráfico 5: Caja y Bigotes Variable Apoyo



Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

En el resumen estadístico de la variable apoyo (tabla 34), se muestran 70 respuestas con un promedio de respuesta de 3.90, lo que significa que están prácticamente de acuerdo con el apoyo tanto de compañeros como de superiores.

Comentando los valores de interés, el sesgo estandarizado no se encuentra dentro del rango esperado y, por tanto, no tiene una distribución normal. Por otra parte, el valor de curtosis estandarizada sí posee una distribución normal.

Volviendo a analizar el gráfico de caja y bigotes (gráfico 5), se observa un punto anómalo (fila 4), el cual vuelve a coincidir con el departamento de ventas. Al tratarse de un punto situado a la izquierda del gráfico, muestra lo *en desacuerdo* que está con el apoyo de sus compañeros y de los superiores. Yuxtapuesto, se explicarán las dos variables que engloban la variable anterior.

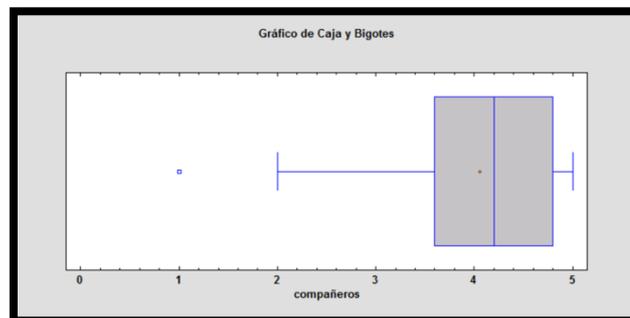
Apoyo de compañeros

Tabla 35: Resumen Estadístico para la Variable Apoyo de compañeros. Análisis Univariante

Recuento	70.00
Promedio	4.06
Desviación Estándar	0.82
Coefficiente de Variación	20.13 %
Mínimo	1.00
Máximo	5.00
Rango	4.00
Sesgo Estandarizado	-4.29
Curtosis Estandarizada	3.57

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Gráfico 6: Caja y Bigotes Variable Apoyo de los Compañeros



Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

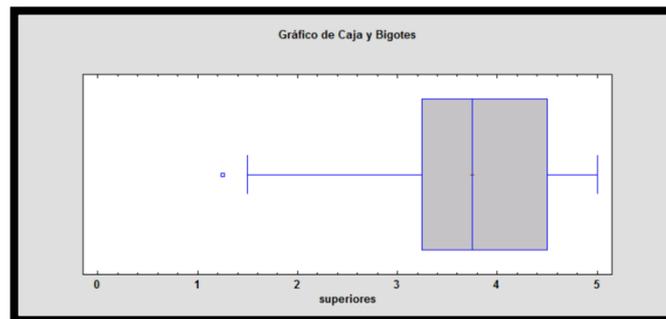
Apoyo de Superiores

Tabla 36: Resumen Estadístico para la Variable Apoyo de Superiores. Análisis Univariante

Recuento	71.00
Promedio	3.75
Desviación Estándar	0.99
Coefficiente de Variación	26.37 %
Mínimo	1.25
Máximo	5.00
Rango	3.75
Sesgo Estandarizado	-2.33
Curtosis Estandarizada	-0.10

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Gráfico 7: Caja y Bigotes Variable Apoyo de los Superiores



Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Tanto en la variable de apoyo de los compañeros, como en la variable de apoyo de los superiores (tabla 35 y 36), el sesgo estandarizado indica que los datos no son procedentes de una distribución normal. En el caso de la variable apoyo de los compañeros (tabla 35), el valor de la curtosis estandarizada no se encuentra dentro del rango y, por tanto, tampoco sigue una distribución normal.

Es importante volver a remarcar los puntos anómalos que se observan en los gráficos 6 y 7, debido a que el encuestado (fila4) está muy *en desacuerdo* con el apoyo. Si se entra en detalle, puede visualizarse como en el apoyo de los compañeros (gráfico 6) el punto se sitúa en la escala métrica en 1, lo cual indica que sus compañeros no brindan ningún tipo de apoyo. En cambio, en el apoyo de los superiores, siendo también un bajo valor, se denota un poco más de apoyo, a pesar de que es prácticamente nulo. Dicho punto anómalo, como se ha comentado con anterioridad pertenece al departamento de ventas con una categoría profesional de jefe. Posteriormente se comprobará si tiene relación con las variables clasificatorias o simplemente se tomará como un punto anómalo y pasaría a su eliminación.

6.2.5. Burnout

Continuando los análisis descriptivos, en este apartado se estudiará la variable de *burnout*. Tomada como estructura la de los análisis anteriores, primero, se ha realizará un análisis de la variable *burnout* donde se han englobado todas las variables secundarias (agotamiento y cinismo) y posteriormente se detallarán cada una de ellas. A continuación, se observarán los resultados para poder tener una visión global de la variable *burnout*.

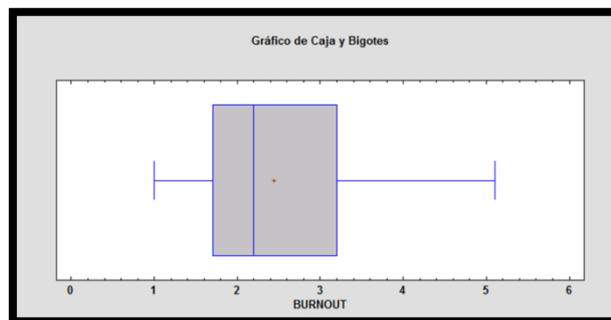
Tabla 37: Resumen Estadístico para la Variable Burnout. Análisis Univariante

Recuento	71.00
Promedio	2.44
Desviación Estándar	1.04
Coefficiente de Variación	42.70 %
Mínimo	1.00
Máximo	5.10
Rango	4.10
Sesgo Estandarizado	2.27
Curtosis Estandarizada	-0.59

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Analizando la variable *burnout* (tabla 37), son 71 respuestas con un promedio de respuesta de 2.44, lo cual indica que los encuestados se sienten con algún síntoma de *burnout*, alguna o algunas veces al mes (para ver el tipo de pregunta consulte el Anexo I). Así pues, la variable *burnout* no sigue una distribución normal debido a que el sesgo estandarizado está fuera del rango. A continuación, se observará en el gráfico como la caja se localiza hacia la izquierda y que el valor de la media es superior a la mediana. Esto puede deberse a unas pocas respuestas que han dado valores menos elevados que el resto de los encuestados.

Gráfico 8: Caja y Bigotes Variable Burnout



Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64



Posteriormente se muestran las dos variables que forman la variable *burnout*.

Agotamiento

Tabla 38: Resumen Estadístico para la Variable Agotamiento. Análisis Univariante

Recuento	71.00
Promedio	2.70
Desviación Estándar	1.16
Coefficiente de Variación	43.12 %
Mínimo	1.00
Máximo	5.60
Rango	4.60
Sesgo Estandarizado	1.75
Curtosis Estandarizada	-0.91

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

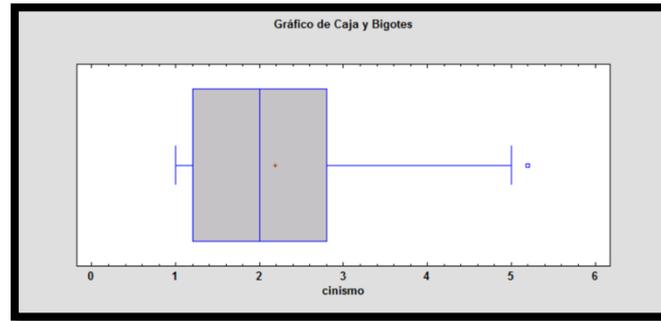
Cinismo

Tabla 39: Resumen Estadístico para la Variable Cinismo. Análisis Univariante

Recuento	71.00
Promedio	2.18
Desviación Estándar	1.14
Coefficiente de Variación	52.42 %
Mínimo	1.00
Máximo	5.20
Rango	4.20
Sesgo Estandarizado	3.21
Curtosis Estandarizada	0.30

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Gráfico 9: Caja y Bigotes Variable Cinismo



Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Concluyendo la variable burnout, el agotamiento (tabla38), sigue una distribución normal, pero en cambio el cinismo la distribución de los datos no se desarrolla con normalidad. En el gráfico 9, la variable cinismo, se observa como por una parte, la caja está hacia la izquierda, lo cual indica como se ha comentado con anterioridad unas pocas respuestas han dado valores menos elevados que el resto de los encuestados. Y por otra parte, se observa otro punto anómalo, que vuelve a coincidir con los puntos anómalos expuestos con anterioridad (fila 4, departamento de ventas).

6.2.6. Desempeño

Para continuar, la variable desempeño sigue una distribución normal de los datos, ya que los valores del sesgo estandarizado y la curtosis estandarizada están dentro del rango. Como se observa en la tabla 40, son 69 las respuestas obtenidas con un promedio de respuesta del 5.33. El promedio es una cifra baja, por tanto se detectan problemas de desempeño laboral.

Tabla 40: Resumen Estadístico para la Variable Desempeño. Análisis Univariante

Recuento	69.00
Promedio	5.33
Desviación Estándar	1.07
Coefficiente de Variación	20.00 %
Mínimo	2.83
Máximo	7.00
Rango	4.17
Sesgo Estandarizado	-1.97
Curtosis Estandarizada	-0.41

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

6.2.7. Engagement

La variable engagement sigue una distribución normal de los datos debido a que los valores de interés (sesgo estandarizado y curtosis estandarizada) están dentro del rango. Se han obtenido un total de 69 respuestas con un promedio de 3.50, lo cual indica que los encuestados notan algún tipo de *engagement* algunas veces.

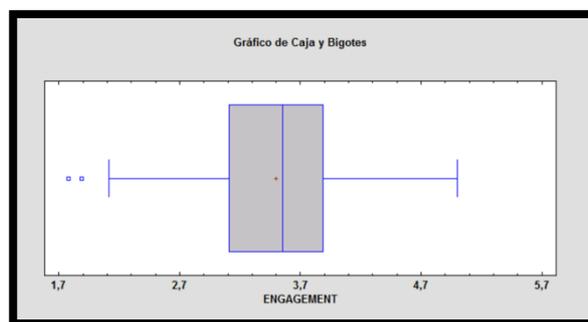
Tabla 41: Resumen Estadístico para la Variable Engagement. Análisis Univariante

Recuento	69.00
Promedio	3.50
Desviación Estándar	0.75
Coefficiente de Variación	21.54 %
Mínimo	1.78
Máximo	5.00
Rango	3.22
Sesgo Estandarizado	-0.42
Curtosis Estandarizada	-0.26

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Sin embargo, observando el gráfico de caja y bigotes, se detectan unos puntos anómalos que corresponden al departamento de marketing (fila 41) y al departamento de ventas (fila 18). El departamento de ventas vuelve aparecer como punto anómalo. Al tratarse de puntos situados a la izquierda, no existe *engagement* en estos encuestados (gráfico 10).

Gráfico 10: Caja y Bigotes Variable Engagement



Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Continuando el estudio de la variable, seguidamente se profundiza en las variables que la engloban.

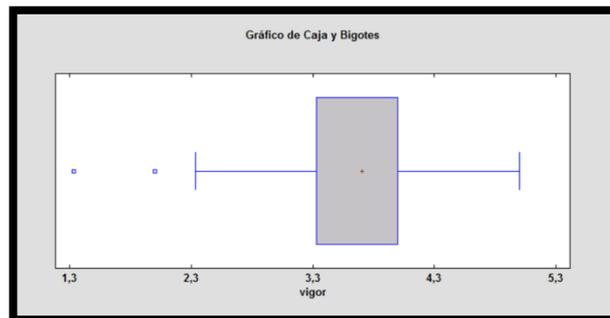
Vigor

Tabla 42: Resumen Estadístico para la Variable Vigor. Análisis Univariante

Recuento	71.00
Promedio	3.78
Desviación Estándar	0.77
Coefficiente de Variación	20.66 %
Mínimo	1.33
Máximo	5.00
Rango	3.67
Sesgo Estandarizado	-2.47
Curtosis Estandarizada	1.15

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Gráfico 11: Caja y Bigotes Variable Vigor



Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

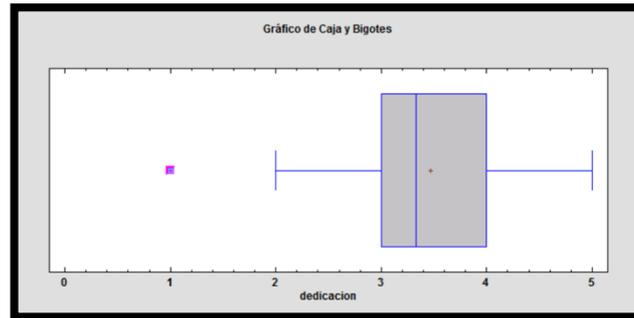
Dedicación

Tabla 43: Resumen Estadístico para la Variable Dedicación. Análisis Univariante

Recuento	69.00
Promedio	3.47
Desviación Estándar	0.99
Coefficiente de Variación	28.57 %
Mínimo	1.00
Máximo	5.00
Rango	4.00
Sesgo Estandarizado	-1.25
Curtosis Estandarizada	0.22

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Gráfico 12: Caja y Bigotes Variable Dedicación



Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

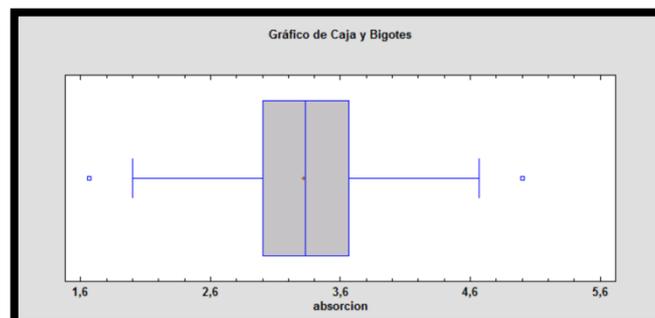
Absorción

Tabla 44: Resumen Estadístico para la Variable Absorción. Análisis Univariante

Recuento	70.00
Promedio	3.32
Desviación Estándar	0.79
Coefficiente de Variación	23.84 %
Mínimo	1.67
Máximo	5.00
Rango	3.33
Sesgo Estandarizado	0.25
Curtosis Estandarizada	0.03

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Gráfico 13: Caja y Bigotes Variable Absorción



Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Si se observan las tablas 42,43 y 44, fijando la vista en los análisis de interés, la única variable que no tiene una distribución normal, es la variable vigor. Pero si se visualizan los gráficos de caja y bigotes 11, 12 y 13, se denotan algunos puntos anómalos.

Según el gráfico de la variable vigor (gráfico 11), no se denota tanto vigor para dos de los encuestados, uno perteneciente al departamento de ventas (fila 4) y otro al departamento de marketing (fila 41), exactamente igual que en el gráfico 10. En cambio, en el gráfico 12, dedicación, se observa otro encuestado sin ningún tipo de dedicación (fila 18), y además también pertenece al departamento de ventas.

Por último, es un caso peculiar en el que existen dos puntos anómalos situados a los dos extremos del gráfico (gráfico 13). Lo cual indica que en el caso del punto anómalo situado a la izquierda (fila 6) perteneciente al departamento de marketing, no existe ningún tipo de absorción. Y por el lado contrario, situándose en el punto a la derecha (fila 7) en el departamento de compras, existe demasiada absorción.

6.2.8. Abandono de la empresa

En el presente apartado, se hace referencia a la variable intención de abandono de la empresa. Se han obtenido un total de 71 respuestas con 2.42 de promedio entre ellas, lo cual indica que prácticamente no hay probabilidad de abandono (tabla 45).

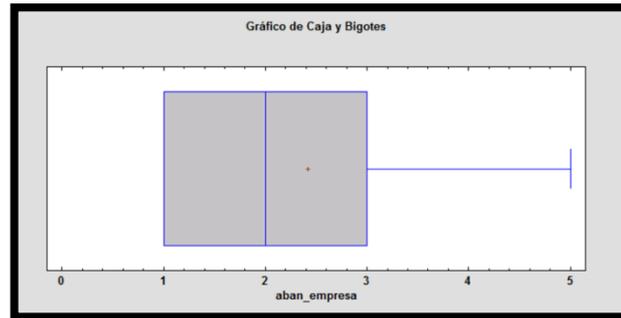
En cuanto a la distribución de los datos, si se observa el sesgo estandarizado muestra que no existe una distribución normal, pero dado que el valor está prácticamente en el límite del rango, para poder concluirlo se tendría que comprobar en el gráfico de caja y bigotes (gráfico 14). No se detecta ningún punto anómalo, por lo que se podría afirmar que existe una distribución normal, pero cabría comentar que el desplazamiento de la caja a la izquierda puede deberse a alguna respuesta más elevada de los encuestados.

Tabla 45: Resumen Estadístico para la Variable Abandono de la empresa. Análisis Univariante

Recuento	71.00
Promedio	2.42
Desviación Estándar	1.21
Coefficiente de Variación	50.15 %
Mínimo	1.00
Máximo	5.00
Rango	4.00
Sesgo Estandarizado	2.08
Curtosis Estandarizada	-0.98

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Gráfico 14: Caja y Bigotes Variable Intención de Abandono en la Empresa



Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

6.2.9. Abandono en el puesto de trabajo

Con diferencia al apartado anterior (punto 6.2.8), en este caso en la intención de abandono del puesto de trabajo, pero en la misma empresa. Se ha obtenido la totalidad de las respuestas 71, con un promedio de 2.17, que viene a ser la misma conclusión que anteriormente. Apenas existe probabilidad de abandono.

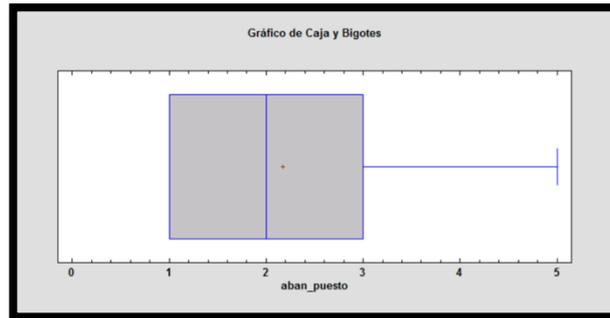
En la tabla 46 se puede observar que dicha variable no sigue una distribución normal de los datos, según el sesgo estandarizado. Y se puede comprobar con el gráfico 15, en el cual se observa que la caja está desplazada hacia la izquierda y que el valor de la media es superior a la mediana. Esto puede deberse a unas pocas respuestas han dado valores más elevado que el resto de los encuestados.

Tabla 46: Resumen Estadístico para la Variable Abandono en el puesto de trabajo. Análisis Univariante

Recuento	71.00
Promedio	2.17
Desviación Estándar	1.09
Coefficiente de Variación	50.189 %
Mínimo	1.00
Máximo	5.00
Rango	4.00
Sesgo Estandarizado	2.58
Curtosis Estandarizada	-0.29

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Gráfico 15: Caja y Bigotes Variable Abandono del puesto.



6.2.10. Problemas de Salud

Por último, para finalizar el análisis univariante, se analizará la variable problemas de salud, la cual subyacen nueve variables más.

Tabla 47: Resumen Estadístico para la Variable SCL-90. Análisis Univariante

Recuento	60.00
Promedio	1.23
Desviación Estándar	0.37
Coefficiente de Variación	29.79 %
Mínimo	0.89
Máximo	2.68
Rango	1.79
Sesgo Estandarizado	6.28
Curtosis Estandarizada	6.89

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Esta primera tabla (tabla 47) recoge los resultados totales de la variable problemas de salud, la cual ha obtenido un total de 60 respuestas con un promedio de respuesta de 1.23. Este promedio es muy bajo, lo que indica que prácticamente en la empresa no se detecta ningún tipo de síntoma de estrés.

Valorando la distribución de los datos, no sigue una distribución normal debido a los altos niveles de sesgo estandarizado y curtosis estandarizada (tabla 47). Pero lo que aún es más de especial interés, son la diversidad de puntos anómalos que se encuentran.

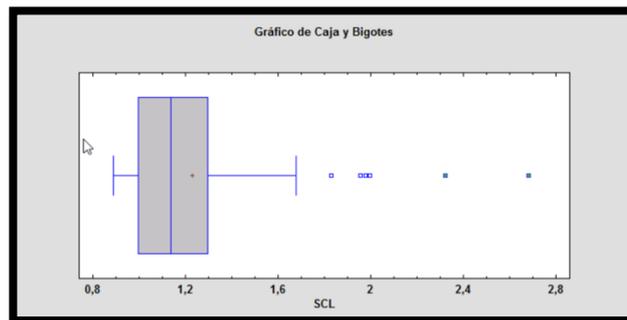
- Fila 9: Pertenece al departamento de compras
- Fila 4: Pertenece al departamento de Ventas
- Fila 65: Pertenece al departamento de servicios
- Fila 63: Departamento de ventas

- Fila 20: Departamento de ventas
- Fila 71: Departamento de sistemas

Probablemente, el departamento de ventas tenga problemas debido a que en prácticamente todos los análisis se han denotado puntos anómalos.

A continuación, se expone el gráfico de la variable SCL para observar todos los puntos anómalos.

Gráfico 16: Caja y Bigotes Variable SCL



Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Visto el análisis genérico de la variable, seguidamente se van a visualizar las tablas y los gráficos de las variables que la integran. Y posteriormente se detallarán todos los puntos anómalos encontrados, ya que ninguna de las variables siguientes sigue una distribución normal de los datos.

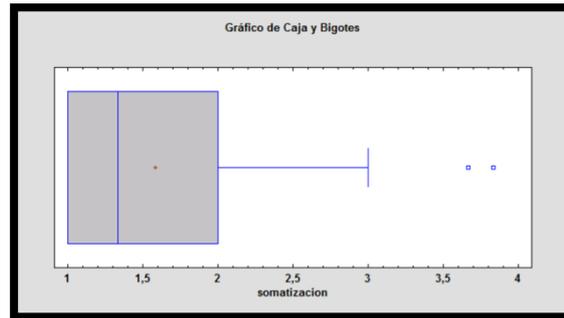
Somatización

Tabla 48: Resumen Estadístico para la Variable Somatización. Análisis Univariante

Recuento	70.00
Promedio	1.58
Desviación Estándar	0.67
Coefficiente de Variación	42.63 %
Mínimo	1.00
Máximo	3.83
Rango	2.83
Sesgo Estandarizado	4.75
Curtosis Estandarizada	2.74

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Grafico 17: Caja y Bigotes Variable Somatización



Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Obsesión

Tabla 49: Resumen Estadístico para la Variable Obsesión. Análisis Univariante

Recuento	71.00
Promedio	1.72
Desviación Estándar	0.75
Coefficiente de Variación	43.29 %
Mínimo	1.00
Máximo	4.00
Rango	3.00
Sesgo Estandarizado	4.35
Curtosis Estandarizada	2.13

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

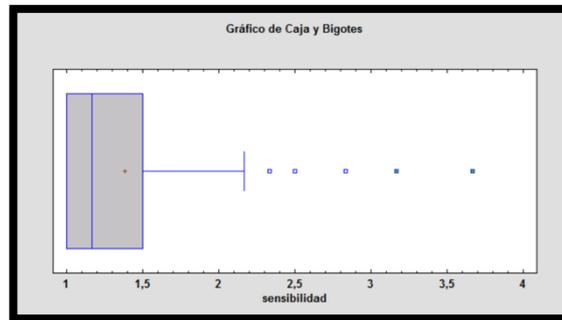
Sensibilidad

Tabla 50: Resumen Estadístico para la Variable Sensibilidad. Análisis Univariante

Recuento	67.00
Promedio	1.39
Desviación Estándar	0.53
Coefficiente de Variación	38.39 %
Mínimo	1.00
Máximo	3.67
Rango	2.67
Sesgo Estandarizado	7.99
Curtosis Estandarizada	10.58

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Gráfico 18: Caja y Bigotes Variable Sensibilidad



Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

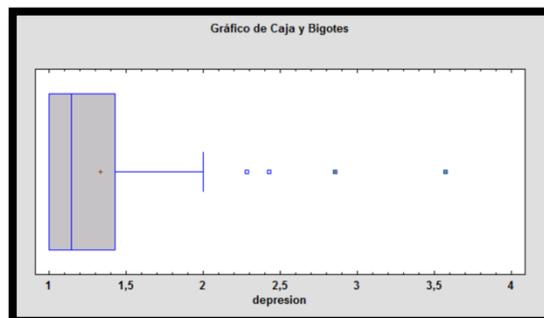
Depresión

Tabla 51: Resumen Estadístico para la Variable Depresión. Análisis Univariante

Recuento	70.00
Promedio	1.33
Desviación Estándar	0.48
Coefficiente de Variación	36.26 %
Mínimo	1.00
Máximo	3.57
Rango	2.57
Sesgo Estandarizado	8.02
Curtosis Estandarizada	11.66

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Gráfico 19: Caja y Bigotes Variable depresión



Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Ansiedad

Tabla 52: Resumen Estadístico para la Variable Ansiedad. Análisis Univariante

Recuento	67.00
Promedio	1.44
Desviación Estándar	0.51
Coefficiente de Variación	35.33 %
Mínimo	1.00
Máximo	3.40
Rango	2.40
Sesgo Estandarizado	6.65
Curtosis Estandarizada	7.58

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

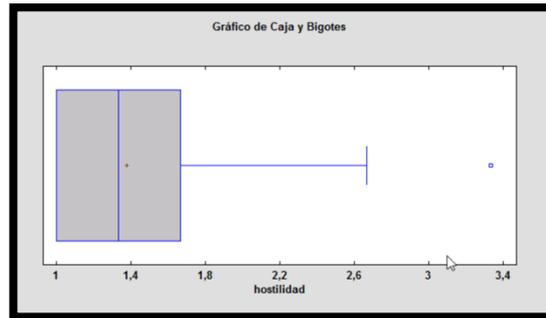
Hostilidad

Tabla 53: Resumen Estadístico para la Variable Hostilidad. Análisis Univariante

Recuento	70.00
Promedio	1.38
Desviación Estándar	0.50
Coefficiente de Variación	36.40 %
Mínimo	1.00
Máximo	3.33
Rango	2.33
Sesgo Estandarizado	5.54
Curtosis Estandarizada	4.81

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Gráfico 20: Caja y Bigotes Variable Hostilidad



Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

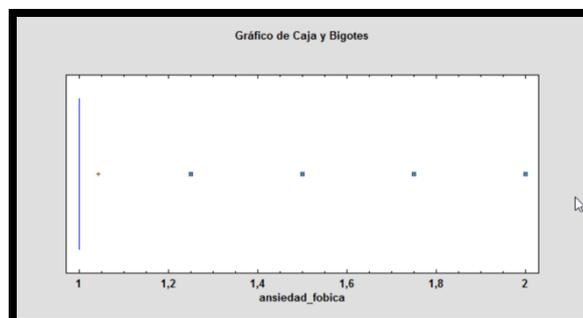
Ansiedad Fóbica

Tabla 54: Resumen Estadístico para la Variable Ansiedad Fóbica. Análisis Univariante

Recuento	70.00
Promedio	1.04
Desviación Estándar	0.17
Coefficiente de Variación	16.31 %
Mínimo	1.00
Máximo	2.00
Rango	1.00
Sesgo Estandarizado	14.76
Curtosis Estandarizada	32.66

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Gráfico 21: Caja y Bigotes Variable Ansiedad Fóbica.



Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

El gráfico 21 tiene una forma diferente debido a que la diferencia de respuestas es tan elevada que la caja no se aprecia.

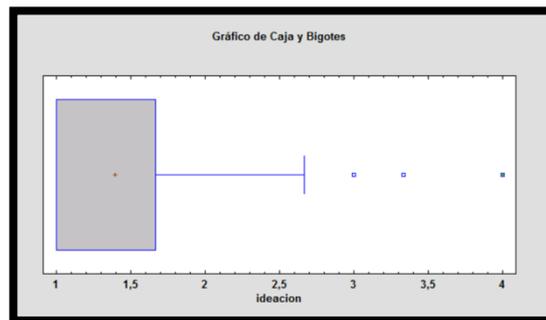
Ideación

Tabla 55: Resumen Estadístico para la Variable Ideación. Análisis Univariante

Recuento	71.00
Promedio	1.39
Desviación Estándar	0.68
Coefficiente de Variación	48.54 %
Mínimo	1.00
Máximo	4.00
Rango	3.00
Sesgo Estandarizado	7.05
Curtosis Estandarizada	6.61

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Grafico 22: Caja y Bigotes Variable Ideación



Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

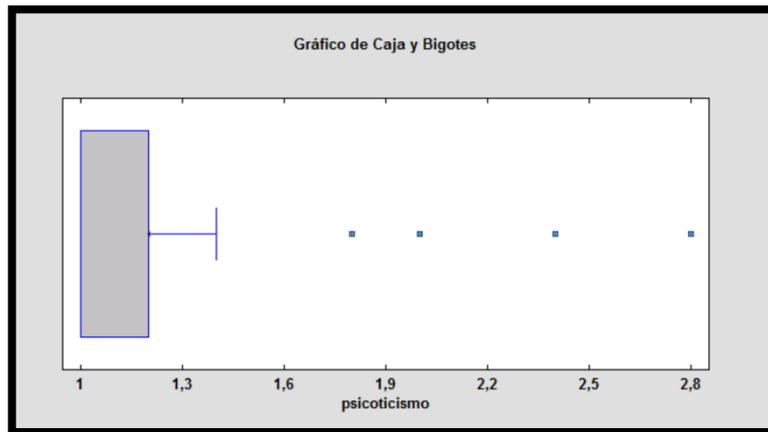
Psicoticismo

Tabla 56: Resumen Estadístico para la Variable psicoticismo. Análisis Univariante

Recuento	71.00
Promedio	1.20
Desviación Estándar	0.42
Coefficiente de Variación	34.59 %
Mínimo	1.00
Máximo	2.80
Rango	1.80
Sesgo Estandarizado	8.83
Curtosis Estandarizada	10.80

Fuente: Elaboración propia– Statgraphics Centurion XVII.64

Gáafico 23: Caja y Bigotes Variable Psicoticismo



Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Expuestos los gráficos van a detallarse los puntos anómalos que serán estudiados para la eliminación. Sería interesante eliminarlos, pero dado que en la variable conjunta de SCL no se denotan tanta diversidad de puntos, no se ha considerado eliminarlos. Si cabe comentar qué departamento denota problemas de salud.

a. Somatización

- Fila 63: Departamento de ventas.
- Fila 71: Departamento de sistemas

b. Sensibilidad

- Fila 17: Departamento de ventas.
- Fila 65: Servicios
- Fila 20: Ventas
- Fila 4: ventas
- Fila 71: Sistemas

c. Depresión

- Fila 20: Ventas
- Fila 4: Ventas
- Fila 71: Sistemas
- Fila 42: Atención al cliente

d. Ansiedad

- Fila 42: Atención al cliente
- Fila 71: Sistemas
- Fila 20: Ventas

e. Hostilidad



- Fila 20: Ventas
 - f. Ansiedad fóbica

- Fila 71: Sistemas
- Fila 42: Atención al cliente
- Fila 6: Compras
- Fila 65: Servicios
 - g. Ideación

- Fila 4: Ventas
- Fila 15: Ventas
- Fila 42: Atención al cliente
 - h. Psicoticismo

- Fila 3: Técnico / Ventas
- Fila 54: Técnico/ Ventas
- Fila 42: Atención al cliente
- Fila 20: Ventas

6.3. Regresión Simple.

Una vez analizadas todas las variables a través del análisis univariante, en este apartado se van a relacionar las diferentes variables unas con otras, para determinar si hay relaciones significativas entre ellas corroborando las hipótesis iniciales o en búsqueda de nuevas relaciones no planteadas por los estudios previos.

El modelo planteado es la ecuación de una recta: $Y = a + b * X$. Dónde “a” es la constante, o el valor de la Y cuando X es cero. Y “b” es la pendiente de la recta, la cual explica el incremento medio de la variable Y por cada unidad que aumenta la variable X.

Las hipótesis que se plantean para el estudio son las siguientes:

- $H_0: a=0$, no es significativa y el modelo debe ir sin constante.
- $H_1: a \neq 0$, es significativa y tiene sentido que este en el modelo.

- $H_0: b=0$, no es significativa y el modelo no tiene sentido, ya que Y no depende de X.
- $H_1: b \neq 0$, es significativa y el modelo tiene sentido, ya que Y depende de X.

A continuación, se pasará a explicar cada una de las variables frente a otras.

6.3.1. Satisfacción VS Demandas

En el análisis de regresión simple de satisfacción contra demandas, va a considerarse la variable dependiente satisfacción y la variable independiente demandas. El número total de observaciones es 68. A continuación, se exponen las tablas de coeficientes (tabla 57) y el análisis de varianza (tabla 58).

Tabla 57: Coeficientes Satisfacción VS Demandas. Regresión Simple

Parámetro	Mínimos cuadrados	Estándar	Estadístico	
	Estimado	Error	T	Valor-P
Intercepto	6.99	0.25	28.08	0.00
Pendiente	-0.76	0.09	-8.34	0.00

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Tabla 58: Análisis de Varianza. Satisfacción VS Demandas. Regresión Simple

Fuente	Suma de Cuadrados	GL	Cuadrado Medio	Razón-F	Valor-P
Modelo	46.55	1	46.55	69.58	0.00
Residuo	44.15	66	0.67		
Total (Corr.)	90.71	67			

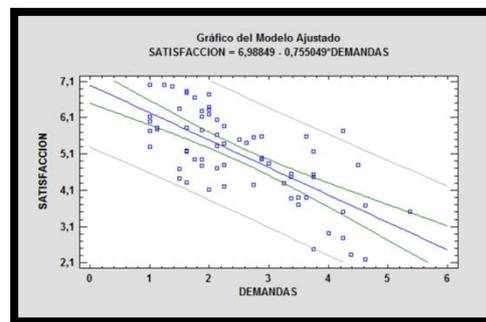
Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Para poder definir el modelo, se tiene que observar el intercepto de mínimos cuadrados y la pendiente (tabla 57). De esta manera se obtendrá la ecuación del modelo ajustado:

$$\text{SATISFACCIÓN} = 6.99 - 0.76 \text{ DEMANDAS}$$

Además, puesto el valor-P de la tabla 58 es menor a 0.05, se rechaza la H_0 y por tanto el modelo es significativo. Esto representa que cuando la satisfacción vale 6.99, las demandas son 0. Y cuando el valor de las demandas aumenta, la satisfacción disminuye en 0.76. El signo negativo de la pendiente, indica la inclinación de la recta, la cual es negativa. Por tanto, la relación entre satisfacción y demandas es significativamente negativa. En el gráfico 24 podrá observarse la clara inclinación de las rectas.

Gráfico 24: Modelo Ajustado Satisfacción VS Demandas. Regresión Simple



Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

No obstante, para validar la estructura lineal del modelo, es imprescindible fijarse en el coeficiente de correlación, el cual tiene un valor de -0.72. Dado que es superior a 0.70 se concluirá que hay una relación lineal negativa entre las variables con una alta validez del modelo.

6.3.2. Satisfacción VS Burnout

En el presente apartado mostrará la relación entre la variable satisfacción laboral y el *burnout*. Seguidamente se presenta la ecuación del modelo ajustado.

$$\text{SATISFACCIÓN} = 7.0092 - 0.7890 \text{ BURNOUT}$$

Tabla 59: Coeficientes Satisfacción VS Burnout. Regresión Simple

Parámetro	Mínimos cuadrados	Estándar	Estadístico	
	Estimado	Error	T	Valor-P
Intercepto	7.01	0.25	28.08	0.00
Pendiente	-0.79	0.09	-8.34	0.00

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Para poder comprobar si existe una relación significativa entre las variables, es necesario comprobar el valor-P de la tabla 60, que se muestra a continuación:

Tabla 60: Análisis de Varianza. Satisfacción VS Burnout. Regresión Simple

Fuente	Suma de Cuadrados	GL	Cuadrado Medio	Razón-F	Valor-P
Modelo	47.22	1	47.22	71.75	0.00
Residuo	43.49	66	0.66		
Total (Corr.)	90.71	67			

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Como se observa el valor-P es menor a 0.05, se rechaza la H_0 y, por tanto, se concluye que el modelo es significativo. Además, comprobando el coeficiente de correlación que tiene un valor de -0.72 se considera que, si hay una relación entre ambas variables y, por tanto, el modelo utilizado es válido.

Comentando la pendiente de la recta, se observa que es negativa, por tanto, la relación de satisfacción y demandas será negativa. Cuanta más satisfacción haya, menos demandas laborales.

Pero lo que interesa saber en burnout, son las variables por separado, tanto agotamiento como cinismo. Las cuales, son significativas con prácticamente el 70 % de una relación línea, por tanto, se puede afirmar que la relación entre satisfacción y agotamiento, y satisfacción y cinismo, tienen un modelo significativo, y además tienen una correlación lineal negativa.

6.3.3. Satisfacción VS Intención de Abandono en la empresa.

Otras de las variables que son significativas entre si son, satisfacción e intención de abandono en la empresa. A continuación se explicará el porqué.

Tabla 61: Coeficientes Satisfacción VS Intención de Abandono en la empresa. Regresión Simple

Parámetro	Mínimos cuadrados	Estándar	Estadístico	
	Estimado	Error	T	Valor-P
Intercepto	6.77	0.21	31.98	0.00
Pendiente	-0.70	0.08	-8.93	0.00

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Para poder definir la ecuación del modelo, es necesario conocer los valores de mínimos cuadrados (tabla 61). Así se podrá definir la ecuación.

$$\text{SATISFACCIÓN} = 6.7704 - 0.7034 \text{ INTENCIÓN DE ABANDONO EN LA EMPRESA}$$

Dándole la interpretación teórica a la ecuación, significa que en el caso de tener relación las variables, cuando la satisfacción aumentará 1 unidad, la intención de abandono en la empresa disminuiría 0.7034. Para poder comprobar si el modelo es significativo, se tiene que

visualizar el valor-P de la tabla de análisis de varianza (tabla 62).

Tabla 62: Análisis de Varianza. Satisfacción VS Intención de abandono en la empresa. Regresión Simple

Fuente	Suma de Cuadrados	GL	Cuadrado Medio	Razón-F	Valor-P
Modelo	46.62	1	49.72	79.71	0.00
Residuo	41.09	66	0.62		
Total (Corr.)	90.71	67			

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Puesto que el valor-P es menor a 0.05 se acepta la H_1 (tabla 62) y, por tanto, el modelo es significativo. Y también, según el coeficiente de correlación, que tiene un valor de -0.74, al ser superior a 0.70, concluimos que hay una relación negativa entre la variable satisfacción y la variable intención de abandono en la empresa.

6.3.4. Demandas VS Burnout

Continuando con el análisis de regresión simple, en este apartado se explicará la relación entre demandas y *burnout*. Consideramos la variable dependiente, demandas, y la variable independiente, *burnout*, así se puede definir la ecuación del modelo, a partir de la tabla 63.

$$\text{DEMANDAS} = 0.0321 + 1.0233 \text{ BURNOUT}$$

Tabla 63: Coeficientes Demandas VS Burnout. Regresión Simple

Parámetro	Mínimos cuadrados	Estándar	Estadístico	
	Estimado	Error	T	Valor-P
Intercepto	0.03	0.21	31.98	0.00
Pendiente	1.02	0.08	-8.92	0.00

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Seguidamente, se expone la tabla de Análisis de Varianza (tabla 63), dónde el valor-P refleja que el modelo es significativo, ya que es menor a 0.05 y se rechaza la H_0 . Conjuntamente, el coeficiente de correlación es de 0.99, lo que significa que tiene una recta casi perfectamente positiva y por tanto, existe una relación positiva entre demandas y *burnout*. Cuando el *burnout* aumenta, las demandas aumentan en 1.02.

Tabla 64: Análisis de Varianza. Demandas VS Burnout. Regresión Simple

Fuente	Suma de Cuadrados	GL	Cuadrado Medio	Razón-F	Valor-P
Modelo	79.64	1	79.64	2284.37	0.00
Residuo	2.40	69	0.03		
Total (Corr.)	82.05	70			

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Del mismo modo, lo interesante es estudiar las variables por separado, tanto agotamiento como cinismo. En primer lugar, el modelo propuesto por las variables demandas y agotamiento (Demandas = 0.16 + 0.88 Agotamiento) tiene una relación significativa, y además tiene una relación lineal casi perfecta (0.94). Y el modelo ajustado propuesto es el adecuado ya que explica el 80.09 % de la variabilidad. Según la pendiente de la recta, se observa que es positiva (valor de agotamiento en la ecuación) y por tanto, la relación es positiva, es decir a más demandas más agotamiento.

En segundo lugar, el modelo propuesto en cuanto a demandas y cinismo, también son significativas entre sí, a pesar de que tengan menos correlación lineal que demandas y agotamiento (0.84), también se considera como una alta correlación. Asimismo, el modelo que se propone (Demandas = 0.8052 + 0.7900 Cinismo) explica un 69.72 % de la variabilidad. Finalmente, si se observa el signo del valor de cinismo, se puede comprobar que es positivo, lo cual indica que la relación es positiva. A más demandas, más cinismo.

6.3.5. Apoyo VS Engagement

En el siguiente apartado se explicará la relación entre la variable apoyo y la variable *engagement*. Se considera que la variable apoyo es la dependiente, y la variable *engagement* es la independiente, obteniendo así la ecuación del modelo a partir de la tabla 65.

$$\text{APOYO} = 1.31 + 0.75 \text{ ENGAGEMENT}$$

Tabla 65: Coeficientes Apoyo VS Engagement. Regresión Simple

Parámetro	Mínimos cuadrados	Estándar	Estadístico	
	Estimado	Error	T	Valor-P
Intercepto	1.31	0.34	3.86	0.00
Pendiente	0.75	0.10	7.86	0.00

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

El valor-P indica que existe una relación significativa del modelo, ya que es menor a 0.05 y, por tanto, se acepta la H_1 (tabla 65). El coeficiente de correlación obtiene un valor de 0.70, se considera oportuno concluir que existe una relación positiva, a pesar de que roce el límite.

Tabla 66: Análisis de Varianza. Apoyo VS Engagement. Regresión Simple

Fuente	Suma de Cuadrados	GL	Cuadrado Medio	Razón-F	Valor-P
Modelo	20.38	1	20.38	61.71	0.00
Residuo	21.79	66	0.33		
Total (Corr.)	42.16	67			

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Por tanto, se concluye que cuando el Apoyo vale 1.31, el *engagement* es nulo, pero cuando el *engagement* aumenta una unidad, el apoyo aumenta 0.75, por esta misma razón la relación que tiene es positiva.

6.3.6. Resumen Análisis Regresión Simple

Aquí concluyen las 5 relaciones significativas y con un coeficiente de correlación alto y modelos con valores muy elevados de validez. Es por ello por lo que, se ha visto oportuno hacer una explicación más extensamente. No obstante, existen otras variables con relaciones significativas, que a pesar de que el coeficiente de correlación sea bajo (tienen una relación lineal), y los modelos no sean altamente validos (bajo nivel de R^2), se deben comentar. En este caso, se debería aplicar otro modelo alternativo para su cálculo, que en el presente estudio no se va a analizar.

Tabla 67: Resumen Análisis Bivariante. Regresión Simple

Regresión Simple	Ecuación	Valor-P	Coefficiente de Correlación	R ²	Relación
Satisfacción VS Control	Satisfacción = 2.47 + 0.77 Control	0.00	0.46	21.09 %	+
Satisfacción VS Apoyo	Satisfacción = 1.31 + 0.96 Apoyo	0.00	0.64	40.35 %	+
Satisfacción VS Demandas	Satisfacción = 6.99 - 0.76 Demandas	0.00	-0.75	51.31 %	-
Satisfacción VS Desempeño	Satisfacción = 2.60 + 0.46 Desempeño	0.00	0.41	16.69 %	+
Satisfacción VS Burnout	Satisfacción = 7.01 - 0.79 Burnout	0.00	-0.72	3.86 %	-
Satisfacción VS Agotamiento	Satisfacción = 6.71 - 0.60 Agotamiento	0.00	- 0.62	37.90 %	-
Satisfacción VS Cinismo	Satisfacción = 6.60 - 0.69 Cinismo	0.00	- 0.69	47.79 %	-
Satisfacción VS Engagement	Satisfacción = 2.30 + 0.79 Engagement	0.00	0.50	25.19 %	+
Satisfacción VS Int. Abandono empresa	Satisfacción = 6.77 - 0.70 Abandono empresa	0.00	-0.74	54.70 %	-
Satisfacción VS Int. Abandono en el puesto	Satisfacción = 6.15 - 0.51 Abandono en el puesto	0.00	-0.46	21.33 %	-
Satisfacción VS Problemas de Salud	Satisfacción = 6.36 - 0.98 SCL	0.01	-0.33	10.78 %	-
Demandas VS Control	Demandas = 3.96 - 0.42 Control	0.03	-0.26	6.91 %	-
Demandas VS Apoyo	Demandas = 5.54 - 0.77 Apoyo	0.00	-0.56	31.35 %	-
Demandas VS Desempeño	Demandas = 4.27 - 0.32 Desempeño	0.0081	-0.3164	10.00 %	-
Demandas VS Agotamiento	Demandas = 0.16 + 0.88 Agotamiento	0.00	0.94	89.09 %	+
Demandas VS Cinismo	Demandas = 0.80 + 0.79 Cinismo	0.00	0.84	69.72 %	+
Demandas VS Engagement	Demandas = 5.17 - 0.76 Engagement	0.00	- 0.53	27,87 %	-



Demandas VS Int. Abandono de la empresa	Demandas = 1.10+ 0.59 Abandono en la empresa	0.00	0.66	43,86 %	+
Demandas VS Int. Abandono en el puesto	Demandas = 1.91 + 0.28 Abandono en el puesto	0.02	0.28	8.01 %	+
Demandas VS Problemas de Salud	Demandas = 0.53 + 1.58 SCL	0.0	0.55	30.18 %	+
Control VS Apoyo	Control = 2.25 + 0.31 Apoyo	0.04	0.36	12.65 %	+
Control VS Agotamiento		NO EXISTE SIGNIFICATIVIDAD			
Control VS Desempeño		NO EXISTE SIGNIFICATIVIDAD			
Control VS Cinismo	Control = 2.84– 0.17 Cinismo	0.02	-0.28	8.05 %	-
Control VS <i>Engagement</i>	Control = 1.96 + 0.43 <i>Engagement</i>	0.00	0.49	22.86 %	+
Control VS Int. Abandono empresa	Control = 4.01 - 0.23 Abandono en la empresa	0.00	-0.40	16.22 %	-
Control VS Int. Abandono en el puesto	Control = 3.88 - 0.19 Abandono en el puesto	0.01	-0.30	9.05 %	-
Control VS Problemas de Salud		NO EXISTE RELACIÓN			
Apoyo VS Agotamiento	Apoyo = 4.72 – 0.30 Agotamiento	0.00	- 0.44	19.37 %	-
Apoyo VS Cinismo	Apoyo = 4.76 – 0.39 Cinismo	0.00	-0.57	32.08 %	-
Apoyo VS Desempeño	Apoyo = 1.51 + 0.45 Desempeño	0.00	0.60	36.56 %	+
Apoyo VS <i>Engagement</i>	Apoyo = 1.31 + 0.75 Desempeño	0.00	0.70	48.32 %	+
Apoyo VS Int. Abandono empresa	Apoyo = 4.95 - 0.43 Abandono en la empresa	0.00	-0.66	43.93 %	-
Apoyo VS Int. Abandono en el puesto	Apoyo = 4.62 - 0.33 Abandono en el puesto	0.00	-0.46	21.00 %	-
Apoyo VS Problemas de salud		NO EXISTE RELACIÓN			
Desempeño VS Agotamiento	Desempeño = 5.98 – 0.24 Agotamiento	0.04	-0.25	6.47 %	-
Agotamiento VS <i>Engagement</i>	Agotamiento = 5.10 – 0.69 <i>Engagement</i>	0.00	-0.45	20.32 %	-
Agotamiento VS Int. Abandono empresa	Agotamiento = 1.41 + 0.53 Abandono empresa	0.00	0.56	30.93 %	+
Agotamiento VS Int. Abandono en el puesto		NO EXISTE RELACIÓN			
Agotamiento VS Problemas de Salud	Agotamiento = 0.34 + 1.19 SCL	0.00	0.60	35.74%	+
Cinismo VS <i>Engagement</i>	Cinismo = 4.79 – 0.75 <i>Engagement</i>	0.00	-0.49	23.99 %	-



Cinismo VS Int. Abandono empresa	$Cinismo = 0.68 + 0.62$ Abandono empresa	0.00	0.66	43.12 %	+
Cinismo VS Int. Abandono en el puesto		NO EXISTE RELACIÓN			
Cinismo VS Problemas de Salud	$Cinismo = 0.73 + 1.10$ SCL	0.00	0.36	13.16 %	+
Desempeño VS Engagement	$Desempeño = 3.25 + 0.60$ Engagement	0.00	0.45	19.94 %	+
Desempeño VS Int. Abandono empresa	$Desempeño = 6.30$ $- 0.39$ Abandono empresa	0.00	-0.46	21.13 %	-
Desempeño VS Int. Abandono en el puesto	$Desempeño = 6.24 - 0.41$ Abandono puesto	0.00	-0.42	17.96 %	-
Desempeño VS Problemas de Salud		NO EXISTE RELACIÓN			
Engagement VS Int. Abandono empresa	$Engagement = 4.38 - 0.37$ Abandono empresa	0.00	-0.59	34.98 %	-
Engagement VS Int. Abandono en el puesto	$Engagement = 4.08 - 0.26$ Abandono en el puesto	0.00	- 0.38	14.79 %	-
Engagement VS Problemas de Salud		NO EXISTE RELACIÓN			
Int. Abandono empresa VS Problemas de Salud	$Abandono empresa = 0.92$ $+ 1.15$ SCL	0.00	0.36	13.16 %	+
Int. Abandono puesto VS Problemas de Salud		NO EXISTE RELACIÓN			

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

6.4. Análisis de Varianza.

En el presente apartado se va a realizar el análisis de varianza con el objetivo de comparar el comportamiento de la variable dependiente para los diferentes niveles del factor. Se entiende como variable dependiente, la variable cuantitativa y como factor, la variable cualitativa. Para poder realizar el análisis se utilizará ANOVA Simple.

Según la teoría de análisis estadísticos de la ANOVA Simple, primeramente, se tiene que comprobar el sesgo y la curtosis, y si los valores están dentro del rango (-2, +2), se podrá pasar a observar la tabla de la ANOVA. De no cumplirse este supuesto, se deberá hacer la Prueba de *Kruskal-Wallis*, comparación de medianas. En el primero de los casos, se debe formular dos hipótesis para poder afirmar la existencia de una diferencia estadísticamente significativa entre dos variables. Seguidamente se exponen las dos hipótesis, que se aceptará la hipótesis nula cuando el valor-P sea superior a 0.05.

H_0 = Medias de los grupos iguales

H_1 = Al menos 1 de los grupos es diferente

A continuación, se detallarán las variables que han tenido resultados significativos al modelo. Hay que remarcar que se ha hecho el estudio de todas las variables, pero debido a la extensión de las variables del modelo, se ha considerado oportuno solo mostrar los resultados con alguna diferencia estadísticamente significativa.

6.4.1. Satisfacción VS Categoría Profesional

Para poder empezar con el análisis de la tabla ANOVA (tabla 68) primero hay que comprobar que las variables siguen una distribución normal de datos. En este caso se concluye que siguen una distribución normal debido a que el sesgo y la curtosis están dentro del rango (tabla 69). Dicho esto, se puede proceder a ver la diferencia estadísticamente significativa a través de la tabla de ANOVA.

Tabla 68: Resumen Estadístico para Satisfacción VS Categoría Profesional. Análisis de Varianza.

Categoría Profesional	Máximo	Rango	Sesgo estandarizado	Curtosis estandarizada
Account Manager	2.48	0.28		
Administrativo/a	6.35	3.56	-1.34	-0.08
Auxiliar administrativo	4.46	0.00		
Comercial	6.28	0.00		
Jefe/a -Supervisor/a	6.96	3.46	-0.19	-1.09
Operario/a	6.83	2.92	-0.64	-0.52
Técnico/a.	7.00	4.68	-1.06	1.35
Total	7.00	4.80	-1.88	-0.02

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

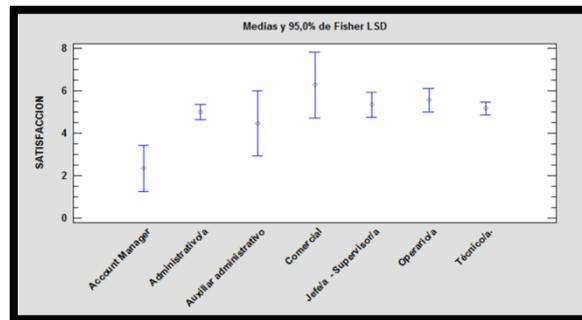
Tabla 69: Tabla ANOVA para Satisfacción por Categoría Profesional. Análisis de Varianza.

Fuente	Suma de Cuadrados	Gl	Cuadrado medio	Razón - F	Valor - P
Entre Grupos	19.52	6	3.25	2.73	0.02
Intra Grupos	65.56	55	1.19		
Total (Corr.)	85.08	61			

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Como se visualiza en la tabla 69, el valor-P (0.02) es menor a 0.05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una diferencia estadísticamente significativa entre la media de satisfacción entre un nivel de categoría profesional y otro, con un nivel del 5.00 % de significación. Por tanto, se afirma que al menos una categoría profesional toma un nivel de satisfacción diferente del resto. Para conocer cuáles medias son significativamente diferentes de otras es necesario estudiar el gráfico 25 de medias con un nivel del 95 % de confianza.

Gráfico 25: Medias Satisfacción VS Categoría profesional. Análisis de Varianza.



Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Visualizando el en gráfico 25 todas las categorías profesionales se solapan entre sí. Pero *Account Manager*, es la única categoría que no se solapa con administrativo/a, comercial, jefe/a, operario/a y técnico/a. Por tanto, podría afirmarse que la diferencia estadísticamente significativa sería *Account Manager*. O lo que es lo mismo, que el nivel de satisfacción de *Account Manager* está por debajo a la media de todas las categorías profesionales.

6.4.2. Satisfacción VS Departamento

Seguidamente, se analizará la satisfacción según departamentos. Para ello, como se ha nombrado con anterioridad primero se comprobará si se puede utilizar la tabla de la ANOVA para estudiar las diferencias significativas. Por tanto, como se aprecia en la tabla 70 el sesgo y la curtosis están dentro del rango y por consiguiente, se pasará analizar la tabla de ANOVA (tabla 71).

Tabla 70: Resumen Estadístico para Satisfacción VS Departamento. Análisis de Varianza.

Departamento	Rango	Sesgo estandarizado	Curtosis estandarizada
Administración	1.40	-0.13	-2.01
Aldaniti	0.00		
Atención al cliente	1.99		
Calidad	0.00		
Call Center	0.00		
Comercial Leads	0.87		
Compras	1.99	-0.04	-0.84
Corporis	0.99	-1.16	0.48
Diseño Gráfico	0.25		
Doctor Sender	2.05	1.22	
Fruta Mare	0.00		
Legal	0.00		
Marketing	1.61	-0.37	-1.30
Programación	2.04	0.99	0.23
SAT	0.45		
Servicios	0.17		
Sistemas	0.52		
Ventas	4.15	-0.14	-0.79
Total	4.80	-1.78	-0.09

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

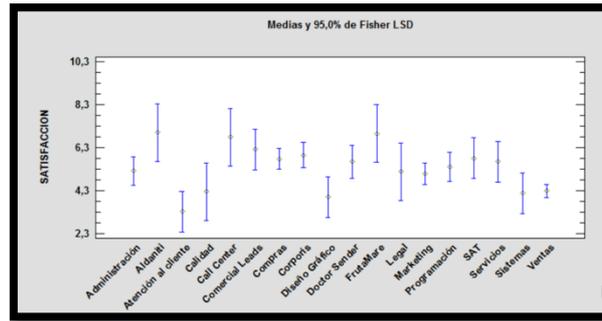
El valor-P que se puede observar en la tabla 71, dado que es inferior a 0.05, se rechaza la H_0 y se concluye que al menos uno de los departamentos tiene una media diferente de satisfacción. Por tanto, existe una diferencia estadísticamente significativa, con un nivel del 5.00 % de significación. En el gráfico 26, puede observarse que departamentos son los que marcan la diferencia. Como podría ser el departamento de atención al cliente. Pero además se puede afirmar que los departamentos de administración, atención al cliente, calidad, diseño gráfico, sistemas y ventas, tienen una satisfacción por debajo a los demás departamentos.

Tabla 71: Tabla ANOVA para Satisfacción por Departamento. Análisis de Varianza.

Fuente	Suma de Cuadrados	Gl	Cuadrado medio	Razón - F	Valor - P
Entre Grupos	19.5156	6	3.2526	2.7300	0.0216
Intra Grupos	65.5612	55	1.1920		
Total (Corr.)	85.0768	61			

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Gráfico 26: Medias Satisfacción VS Departamentos. Análisis de Varianza.



Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

6.4.3. Control VS Categoría Profesional

El control y la categoría profesional tiene diferencia significativa de los grupos. Seguidamente se mostrará.

Tabla 72: Resumen Estadístico para Control VS Categoría Profesional. Análisis de Varianza.

Categoría Profesional	Máximo	Rango	Sesgo estandarizado	Curtosis estandarizada
Account Manager	2.89	1.38		
Administrativo/a	4.00	2.33	-1.99	2.90
Auxiliar administrativo	2.82	0.00		
Comercial	3.80	0.00		
Jefe/a -Supervisor/a	4.89	1.80	-0.19	-0.01
Operario/a	4.44	2.64	-0.64	0.42
Técnico/a.	4.71	2.44	-1.06	-0.13
Total	4.89	3.38	-1.88	-0.83

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Debido a que el sesgo (-1.88) y la curtosis (-0.83) están dentro del rango (tabla 72), por lo tanto, es significativo y puede procederse a visualizar la tabla de la ANOVA.

Tabla 73: Tabla ANOVA para Control VS Categoría Profesional. Análisis de Varianza.

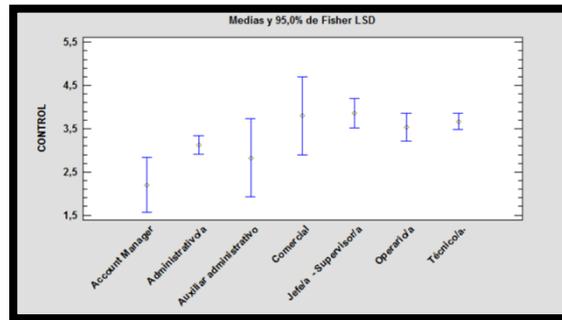
Fuente	Suma de Cuadrados	Gl	Cuadrado medio	Razón - F	Valor - P
Entre Grupos	19.52	6	3.25	2.73	0.02
Intra Grupos	65.56	55	1.19		
Total (Corr.)	85.08	61			

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Como se ha comentado en apartados anteriores el valor referente para aceptar o rechazar la hipótesis es el valor-P de la tabla 73. Puesto que este valor es inferior a 0.05 (Valor-P = 0.02) se rechaza la hipótesis nula y por tanto, se afirma que al menos uno de los grupos de categoría profesional tiene una media diferente de control. En el gráfico de medias (gráfico 27) puede

observarse que *Account Manager* y auxiliar administrativo tienen un nivel más bajo de control. Por otro lado, el grupo que tiene diferencia significativa sería *Account Manager*.

Gráfico 27: Medias Control VS Categoría profesional. Análisis de Varianza.



Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

6.4.4. Apoyo VS Departamento

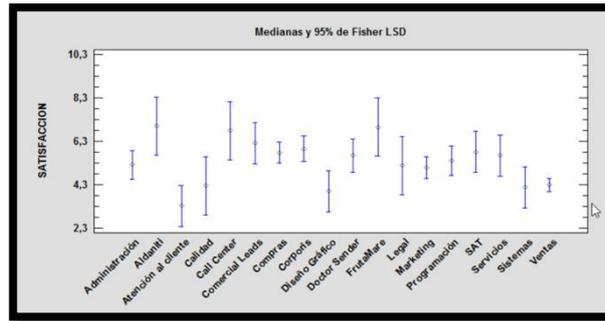
Continuando el estudio de análisis de varianza, en este apartado se visualizará la relación entre apoyo y departamento. Según el sesgo y la curtosis (tabla 74), no existe una significatividad del modelo y por tanto, se tendrá que hacer la prueba de *Kruskal-Wallis* y comprobar el valor-P. Dado que dicho valor es de 0.0219, se rechaza la H_0 y se afirma que al menos la media, en referencia al apoyo, de un departamento es diferente del resto. Por tanto, existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medianas con un nivel del 95.00 % de confianza.

Tabla 74: Resumen Estadístico para Apoyo VS Departamento. Análisis de Varianza.

Departamento	Rango	Sesgo estandarizado	Curtosis estandarizada
Administración	0.75	-1.51	1.45
Aldaniti	0.00		
Atención al cliente	1.08	1.20	
Calidad	0.00		
Call Center	0.00		
Comercial Leads	0.98		
Compras	1.20	-1.13	-0.48
Corporis	2.03	-0.78	-0.28
Diseño Gráfico	0.28		
Doctor Sender	1.53	1.06	0.93
Fruta Mare	0.00		
Legal	0.00		
Marketing	1.75	0.38	0.25
Programación	0.48	-0.22	-0.63
SAT	0.45		
Servicios	0.10		
Sistemas	0.23		
Ventas	3.88	-1.03	1.16
Total	3.88	-2.76	1.91

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Gráfico 28: Medianas con intervalos de 95.00% de confianza. Apoyo VS Departamentos. Análisis de Varianza.



Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

6.4.5. Desempeño VS Categoría Profesional.

Exactamente igual que en las explicaciones de los apartados anteriores, según la tabla de ANOVA (tabla 75) se rechaza la H_0 , y se concluye que al menos 1 de los grupos es diferente a la media. Es decir, que existe al menos una diferencia estadísticamente significativa entre la media de desempeño en cada categoría profesional. En el gráfico 29 se puede observar qué grupo tiene un menor desempeño laboral, como por ejemplo administrativos/as.

Tabla 75: Resumen Estadístico para Desempeño VS Categoría Profesional. Análisis de Varianza.

Categoría Profesional	Máximo	Rango	Sesgo estandarizado	Curtosis estandarizada
Account Manager	7.00	0.83		
Administrativo/a	6.67	3.50	-0.17	-0.61
Auxiliar administrativo	6.17	0.00		
Comercial	6.67	0.00		
Jefe/a -Supervisor/a	6.83	2.67	0.34	0.68
Operario/a	7.00	1.67	0.18	-0.68
Técnico/a.	7.00	4.17	-1.89	0.60
Total	7.00	4.17	-1.93	-0.04

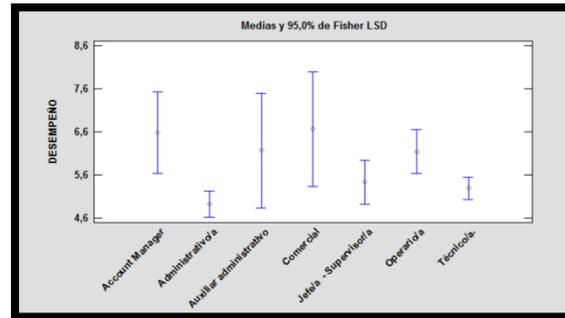
Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Tabla 76: Tabla ANOVA para Desempeño VS Categoría Profesional. Análisis de Varianza.

Fuente	Suma de Cuadrados	Gl	Cuadrado medio	Razón - F	Valor - P
Entre Grupos	13.47	6	2.24	2.52	0.03
Intra Grupos	49.80	56	0.89		
Total (Corr.)	63.27	62			

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Gráfico 29: Medias Desempeño VS Categoría Profesional. Análisis de Varianza.



Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

6.4.6. Engagement VS Departamentos

Por último, en este apartado se analizará la variable de engagement por departamentos. Como el sesgo y la curtosis (tabla 77) está dentro del rango, el modelo es significativo y se puede analizar la tabla 78. Como el valor-P es inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula, y se afirma que al menos uno de los grupos es tiene media diferente. En este caso en concreto, quiere decir que alguno de los departamentos tiene una media diferente como referente al *engagement*.

Tabla 77: Resumen Estadístico para Engagement VS Departamentos. Análisis de Varianza.

Departamento	Rango	Sesgo estandarizado	Curtosis estandarizada
Administración	1.33	-1.26	1.18
Aldaniti	0.00		
Atención al cliente	1.44	1.20	
Calidad	0.00		
Call Center	0.00		
Comercial Leads	0.22		
Compras	1.89	0.15	0.23
Corporis	1.78	-0.62	-1.02
Diseño Gráfico	1.22		
Doctor Sender	0.56	1.10	-2.16
Fruta Mare	0.00		
Legal	0.00		
Marketing	2.89	-1.02	0.18
Programación	1.33	0.16	-0.90
SAT	1.11		
Servicios	0.00		
Sistemas	0.44		
Ventas	2.44	-0.81	0.18
Total	3.22	-0.58	-0.28

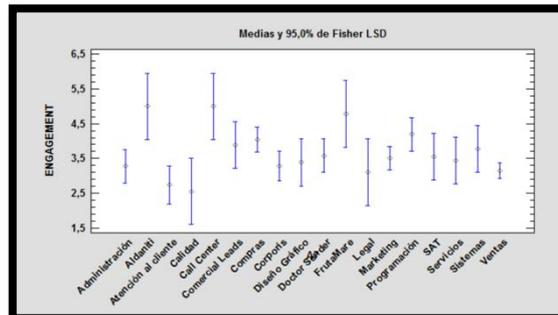
Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Tabla 78: Tabla ANOVA para Engagement VS Departamentos. Análisis de Varianza.

Fuente	Suma de Cuadrados	Gl	Cuadrado medio	Razón - F	Valor - P
Entre Grupos	15.94	17	0.94	2.06	0.03
Intra Grupos	22.30	49	0.46		
Total (Corr.)	38.24	66			

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Gráfico 30: Medias Engagement VS Departamentos. Análisis de Varianza.



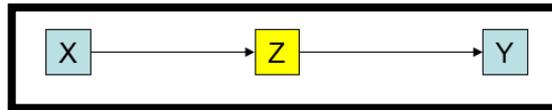
Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

6.5. Contrastación del modelo.

Para contrastar el modelo DRL se han planteado 5 hipótesis. La Hipótesis 1 y la Hipótesis 2 se han planteado para comprobar si las demandas y los recursos son los factores desencadenantes de dos procesos relativamente independientes, conocidos como proceso de deterioro de la salud (energético) y proceso motivacional. Para ello se ha optado por realizar un análisis de mediación para cada proceso.

El procedimiento más frecuente para probar mediación en una investigación fue desarrollado por Kenny (Judd & Kenny, 1981; Baron & Kenny, 1986; Kenny, Kashy, & Bolger, 1998 y MacKinnon et al. (2002)) y consta de cuatro etapas que implican la estimación de tres ecuaciones de regresión. El esquema para representar la hipótesis de mediación más simple es:

Figura 6: Esquema Relación causal mediada o indirecta



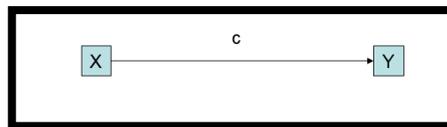
Fuente: (Judd & Kenny, 1981; Baron & Kenny, 1986; Kenny, Kashy, & Bolger, 1998 y MacKinnon et al. (2002))

En el esquema anterior se representa que el efecto de la variable predictora (X) sobre la variable criterio (Y) se establece por el efecto mediador de la variable Z. Seguidamente se exponen las etapas que sigue la medición.

- 1ª Etapa

Demostrar que la variable predictora (X) está relacionada significativamente con la variable criterio (Y). La consecución de esta etapa implica la estimación de la regresión simple de Y sobre X y la comprobación de que la pendiente c de la regresión estimada es significativa. Esquemáticamente se estima la relación:

Figura 7: 1ª etapa medición. X relacionada con Y.



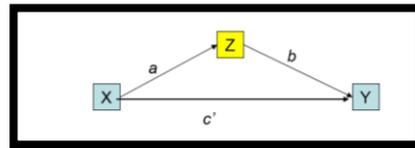
Fuente: (Judd & Kenny, 1981; Baron & Kenny, 1986; Kenny, Kashy, & Bolger, 1998 y MacKinnon et al. (2002))

Sobre la necesidad de llevar a cabo esta etapa para probar hipótesis de mediación existen discrepancias en la comunidad científica. Hay autores que piensan que no hace falta que X esté relacionada significativamente con Y para comprobar la hipótesis de mediación. La razón es que c puede resultar no significativo al ser la suma de efectos de signo contrario: directo e indirecto.

- 2ª Etapa

Demostrar que la variable predictora (X) está relacionada significativamente con la variable mediadora (Z). La consecución de esta etapa implica la estimación de la regresión simple de Z sobre X y la comprobación de que la pendiente a de la regresión estimada es significativa. Esquemáticamente estimamos la relación:

Figura 8: 2ª Etapa. X relacionada con Z.



Fuente: (Judd & Kenny, 1981; Baron & Kenny, 1986; Kenny, Kashy, & Bolger, 1998 y MacKinnon et al. (2002)

- 3ª Etapa

Demostrar que la variable mediadora (Z) está relacionada con la variable criterio (Y) manteniendo constante el efecto de la variable X. La consecución de esta etapa implica la estimación de los coeficientes de la regresión múltiple de Y sobre X y Z y la comprobación de que el coeficiente b es significativo.

- 4ª Etapa

Demostrar que la magnitud de la relación de la variable predictora (X) con la variable criterio (Y) es significativamente menor cuando se incluye la variable mediadora (Z). Es decir, c' (efecto directo) es menor que c. Se dice que hay mediación completa si c' es cero. En la mayoría de los casos c' es distinta de cero y la mediación se dice que es parcial. La diferencia entre $c-c'$ es el valor del efecto indirecto o mediado y es igual al producto de los coeficientes a y b del esquema anterior. Resumiendo:

$$\text{Efecto indirecto: } (c-c') = ab$$

Por otra parte, las hipótesis 3 y 4 corresponden a las interacciones. Estas interacciones son la tercera propuesta de la teoría DRL, la cual dicta que las demandas y los recursos laborales interactúan a la hora de predecir el bienestar laboral. El control y el apoyo pueden verse influidos indirectamente sobre el rendimiento de dos maneras posibles.

La primera de ellas es en la que los recursos hacen efecto amortiguador del impacto de las demandas en el estrés o malestar. Algunos estudios han comprobado que el control, el apoyo, la autonomía, la retroalimentación, sobre el desempeño y las oportunidades de desarrollo (recursos laborales), pueden reducir el impacto de las demandas laborales. (como, por ejemplo: Arnold B. Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005; Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2007). En conclusión, los trabajadores que disponen de muchos recursos pueden afrontar mejor las demandas laborales diarias.

En segundo lugar, corresponde la interacción en la que las demandas amplifican el impacto de los recursos laborales en la motivación/*engagement*. En definitiva, este estudio indica que los recursos laborales obtienen mayor importancia y tienen un mayor impacto en el

engagement cuando se someten a altas demandas. Hakanen, Bakker, & Demerouti, (2005) examinaron esta segunda interacción en una muestra de dentistas finlandeses, el que uno de los resultados fue que la variable conocimiento aumentaba el *engagement* cuando la sobrecarga era elevada y a su vez mitigaba el efecto negativo de la sobrecarga sobre el *engagement*.

En resumen, la investigación sobre el modelo DRL muestra notoriamente que las demandas y recursos laborales pueden interactuar entre sí y tener un efecto multiplicador sobre el bienestar del trabajador. (Arnold B. Bakker & Demerouti, 2014)

A continuación, se va a pasar a la exposición de los resultados.

6.5.1. Hipótesis 1

Para poner a prueba la hipótesis 1 sobre la mediación del Burnout (Agotamiento, cinismo) entre las Demandas y los problemas de Salud (SCR90) se ha utilizado el modelo de regresión múltiple. Utilizando el procedimiento descrito en las cuatro etapas anteriores se va a probar la siguiente hipótesis.

Figura 9: Hipótesis 1



Fuente: Elaboración Propia

Seguidamente se observa el modelo planteado con la variable agotamiento.

- Y = SCL
- M = Agotamiento
- X = Demandas

Quedando la siguiente ecuación.

$$SCL = \beta_0 + \beta_1 \text{Agotamiento} + \beta_2 \text{Demandas} + U$$

Paso 1: ¿Demandas es un predictor significativo de Problemas de Salud?

La ecuación del modelo es: $SCL = 0.76 + 0.19 \text{ Demandas}$

Tabla 79: Coeficientes SCL vs Demandas

	Mínimos Cuadrados	Estándar	Estadístico	
Parámetro	Estimado	Error	T	Valor-P
Intercepto	0.76	0.10	7.39	0.00
Pendiente	0.19	0.04	5.01	0.00

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Si es significativo.

Paso 2: ¿Demandas es un predictor significativo de Agotamiento?

La ecuación del modelo es: $\text{Agotamiento} = 0.13 + 1.01 \text{ Demandas}$

Tabla 80: Coeficientes Demandas VS Agotamiento

Parámetro	Mínimos Cuadrados	Estándar	Estadístico	
	Estimado	Error	T	Valor-P
Intercepto	0.13	0.12	1.12	0.27
Pendiente	1.01	0.04	23.74	0.00

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Sí Demandas es un predictor significativo Agotamiento.

Paso 3: ¿El Agotamiento es un predictor significativo de Los problemas de Salud controlando las demandas?

Aquí la ecuación: $\text{SCL} = 0.73 + 0.21 \text{ Agotamiento} - 0.03 \text{ Demandas}$

Tabla 81: Mínimos cuadrados Hipótesis 1a. Paso 3

Parámetro	Estimación	Error	Estadístico	
		Estándar	T	Valor-P
CONSTANTE	0.73	0.10	7.32	0.00
Agotamiento	0.21	0.10	2.24	0.03
Demandas	-0.03	0.11	-0.28	0.78

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Tabla 82: Análisis Varianza Hipótesis 1a. Paso 3

Fuente	Suma de Cuadrados	Gl	Cuadrado Medio	Razón-F	Valor-P
Modelo	2.83315	2	1.41657	15.92	0.0000
Residuo	5.07346	57	0.0890082		
Total (Corr.)	7.90661	59			

Como el valor-P es mayor a 0.05. se acepta H_0 (tabla 82) y demandas no es significativa (tabla 81) por lo que el β_2 es cero.

Paso 4: ¿El Agotamiento es mediador completo o parcial?

Para que concluir que el agotamiento es un mediador completo entre los problemas de salud y las demandas, el valor de las demandas (β_2) debe ser 0. Como es el caso, se concluye que el agotamiento es un mediador completo, por tanto, las demandas afectan a los problemas de salud solo a través del agotamiento.

Continuando con la segunda variable, cinismo que engloba el término burnout, el modelo planteado es el siguiente.

- Y = SCL
- M = Cinismo
- X = Demandas

Quedando la siguiente ecuación.

$$SCL = \beta_0 + \beta_1 \text{Cinismo} + \beta_2 \text{Demandas} + U$$

Paso 1: ¿Demandas es un predictor significativo de Problemas de Salud?

La ecuación del modelo es $SCL = 0.76 + 0.19 \text{ Demandas}$ (tabla 79) y es significativo. (Tabla 80)

Paso 2: ¿Demandas es un predictor significativo de Cinismo?

La ecuación del modelo es $\text{Cinismo} = -0.05 + 0.88 \text{ Demandas}$. Y se concluye que demandas si es un predictor significativo de cinismo ya que el valor -P es menor a 0.05 (tabla 83).

Tabla 83: Coeficientes Demandas VS Agotamiento

Parámetro	Mínimos Cuadrados	Estándar	Estadístico	
	Estimado	Error	T	Valor-P
Intercepto	-0.05	0.19	-0.26	0.80
Pendiente	0.88	0.07	12.60	0.00

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Paso 3: ¿El Cinismo es un predictor significativo de Los problemas de Salud controlando las demandas?

Aquí la ecuación: $SCL = 0.73 + 0.21 \text{ Cinismo} - 0.03 \text{ Demandas}$

Tabla 84: Mínimos cuadrados Hipótesis 1b. Paso 3

Parámetro	Estimación	Error	Estadístico	
		Estándar	T	Valor-P
CONSTANTE	0.76	0.10	7.41	0.00
Cinismo	-0.07	0.06	-1.21	0.23
Demandas	0.25	0.06	3.97	0.00

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Tabla 85: Análisis Varianza Hipótesis 1b. Paso 3

Fuente	Suma de Cuadrados	Gl	Cuadrado Medio	Razón-F	Valor-P
Modelo	2.83315	2	1.41657	15.92	0.00
Residuo	5.07346	57	0.0890082		
Total (Corr.)	7.90661	59			

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

El cinismo no es un predictor significativo de los problemas de salud controlando las demandas. Pero como el valor-P es mayor a 0.05 se acepta H_0 (tabla 85) y, la variable demandas es significativa (tabla 84) por lo que el β_2 tiene un valor de 0.25.

Paso 4: ¿El Cinismo es mediador completo o parcial?

Se concluye que el cinismo es un mediador parcial entre los problemas de salud y las demandas, ya que el valor de las demandas (β_2) es **0.25** por tanto, el tamaño de la medición es de -0.06 (β_1 paso 1 (0.19) - β_2 paso 4 (0.25)) afectan a los problemas de salud solo a través del agotamiento.

6.5.2. Hipótesis 2

La segunda hipótesis, *el engagement media la relación entre los recursos del trabajo y la (baja) rotación de personal intención*, al igual que la primera las variables generales se desglosan en otras, por tanto, en la medición de la hipótesis se amplificará, ya que el engagement, se ha medido conjuntamente y además con la variable más importante: vigor. Al igual que los recursos, que se han analizado como control y apoyo.

Efectivamente, quedando así los subapartados de la hipótesis 2. [\(a-d\)](#)

Apartado A.

El vigor media la relación entre el control del trabajo y la (baja) rotación de personal intención.

- Y = Intención de Abandono
- M = Vigor
- X = Control

Quedando la siguiente ecuación.

$$\text{Intención de Abandono} = \beta_0 + \beta_1 \text{ Vigor} + \beta_2 \text{ Control} + U$$

Paso 1: ¿Control es un predictor significativo de Intención de Abandono?

La ecuación del modelo es: Intención de abandono = 4.29 - 0.59 Control

Tabla 86: Coeficientes Intención de abandono vs Control

Parámetro	Mínimos Cuadrados	Estándar	Estadístico	
	Estimado	Error	T	Valor-P
Intercepto	4.29	0.57	7.56	0.00
Pendiente	-0.59	0.16	-3.68	0.00

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Es significativo.

Paso 2: ¿Control es un predictor significativo de Vigor?

La ecuación del modelo es: Vigor = 2.30 + 0.41 Control

Tabla 87: Coeficientes Vigor VS Control

Parámetro	Mínimos Cuadrados	Estándar	Estadístico	
	Estimado	Error	T	Valor-P
Intercepto	2.30	0.47	4.93	0.00
Pendiente	0.41	0.13	3.09	0.00

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Sí es un predictor significativo.

Paso 3: ¿Vigor es un predictor significativo de Intención de abandono controlando el control?

Aquí la ecuación: Intención de abandono = 5.14 - 0.37 Vigor - 0.44 Control

Tabla 88: Mínimos cuadrados Hipótesis 2a. Paso 3

Parámetro	Estimación	Error	Estadístico	
		Estándar	T	Valor-P
CONSTANTE	5.14	0.64	8.03	0.00
Vigor	- 0.37	0.15	-2.52	0.01
Control	- 0.44	0.17	-2.66	0.01

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Tabla 89: Análisis Varianza Hipótesis 2a. Paso 3

Fuente	Suma de Cuadrados	Gl	Cuadrado Medio	Razón-F	Valor-P
Modelo	15.07	2	7.53	10.50	0.00
Residuo	44.50	62	0.72		
Total (Corr.)	59.56	64			

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Vigor sí es un predictor significativo de Intención de abandono controlando el control. Como el valor-P es mayor a 0.05. se acepta H_0 (tabla 89) y control es significativa (tabla 88) por lo que el β_2 es -0.44.

Paso 4: ¿El Vigor es mediador completo o parcial?

No se puede concluir que vigor es un mediador completo, ya que el valor de β_2 es -0.44. Por tanto, vigor es un mediador parcial, teniendo un tamaño de medición de -0.15 (β_1 paso 1 - β_2 paso 4)

Apartado B.

Continuando con la segunda estimación, el modelo planteado es el siguiente.

- Y = Intención de Abandono
- M = Vigor
- X = Apoyo

Quedando la siguiente ecuación.

$$\text{Intención de Abandono} = \beta_0 + \beta_1 \text{ Vigor} + \beta_2 \text{ Apoyo} + U$$

Paso 1: ¿Apoyo es un predictor significativo de Intención de Abandono?

La ecuación del modelo es Intención de abandono = 5.56 - 0.83 Apoyo. Y, por tanto, se acepta H_0 y se concluye que es significativa (tabla 90). Apoyo sí es un predictor de intención de abandono.

Tabla 90: Coeficientes Apoyo VS Intención de abandono

Parámetro	Mínimos Cuadrados	Estándar	Estadístico	
	Estimado	Error	T	Valor-P
Intercepto	5.56	0.45	12.33	0.00
Pendiente	-0.83	0.11	-7.34	0.00

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Paso 2: ¿Apoyo es un predictor significativo de Vigor?

La ecuación del modelo es Vigor = 1.55 + 0.55 Apoyo. Como se observa en la tabla 91 el valor -P del apoyo es 0, por tanto, es significativo, se concluye que si es un predictor de vigor.

Tabla 91: Coeficientes Apoyo VS Vigor

Parámetro	Mínimos Cuadrados	Estándar	Estadístico	
	Estimado	Error	T	Valor-P
Intercepto	1.55	0.38	4.08	0.00
Pendiente	0.55	0.10	5.73	0.00

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Paso 3: ¿Vigor es un predictor significativo de Intención de abandono controlando el apoyo?

Aquí la ecuación, Intención de abandono = 5.59 - 0.02 Vigor - 0.82 Apoyo

Tabla 92: Mínimos cuadrados Hipótesis 2b. Paso 3

Parámetro	Estimación	Error		Estadístico	
		Estándar	T	Valor-P	
CONSTANTE	5.59	0.51	11.04	0.00	
Vigor	-0.02	0.14	-0.13	0.90	
Apoyo	-0.82	0.14	-5.90	0.00	

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Tabla 93: Análisis Varianza Hipótesis 2b. Paso 3

Fuente	Suma de Cuadrados	Gl	Cuadrado Medio	Razón-F	Valor-P
Modelo	29.46	2	14.73	26.58	0.0000
Residuo	36.59	66	0.55		
Total (Corr.)	66.05	68			

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Vigor no es un predictor significativo de Intención de abandono controlando el apoyo. Como el valor-P es mayor a 0.05 se acepta H_0 (tabla 93) y, la variable apoyo es significativa (tabla 92), β_2 tiene un valor de -0.82.

Paso 4: ¿Vigor es mediador completo o parcial?

Vigor es un mediador parcial ya que β_2 no tiene un valor nulo. Por tanto, el tamaño de la mediación es de -0.01 ($\beta_{1 \text{ paso 1}} - \beta_{2 \text{ paso 4}} = -0.83 - (-0.82)$).

Apartado C

Seguidamente, se calculará la tercera estimación, el modelo planteado es el siguiente.

El Engagement media la relación entre el control del trabajo y la (baja) rotación de personal intención.

- Y = Intención de Abandono
- M = Engagement
- X = Control

Quedando la siguiente ecuación.

$$\text{Intención de Abandono} = \beta_0 + \beta_1 \text{ Engagement} + \beta_2 \text{ Control} + U$$

Paso 1: ¿Control es un predictor significativo de Intención de Abandono?

La ecuación del modelo es: $\text{Intención de abandono} = 4.29 - 0.59 \text{ Control}$

Tabla 94: Coeficientes Intención de abandono vs Control

Parámetro	Mínimos Cuadrados	Estándar	Estadístico	
	Estimado	Error	T	Valor-P
Intercepto	4.29	0.57	7.56	0.00
Pendiente	-0.59	0.16	-3.68	0.00

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Es significativo.

Paso 2: ¿Control es un predictor significativo de Engaement?

La ecuación del modelo es: $\text{Engagement} = 1.68 + 0.53 \text{ Control}$

Tabla 95: Coeficientes Engagement VS Control

Parámetro	Mínimos Cuadrados	Estándar	Estadístico	
	Estimado	Error	T	Valor-P
Intercepto	1.68	0.43	3.86	0.00
Pendiente	0.53	0.12	4.32	0.00

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Sí es un predictor significativo.

Paso 3: ¿Engagement es un predictor significativo de Intención de abandono controlando el control?

Aquí la ecuación: $\text{Intención de abandono} = 5.24 - 0.37 \text{ Engagement} - 0.44 \text{ Control}$

Tabla 96: Mínimos cuadrados Hipótesis 2c. Paso 3

Parámetro	Estimación	Error	Estadístico	
		Estándar	T	Valor-P
CONSTANTE	5.24	0.58	9.05	0.00
Engagement	-0.58	0.15	-3.84	0.00
Control	5.24	0.58	9.05	0.00

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Tabla 97: Análisis Varianza Hipótesis 2c. Paso 3

Fuente	Suma de Cuadrados	Gl	Cuadrado Medio	Razón-F	Valor-P
Modelo	19.68	2	9.84	15.27	0.00
Residuo	39.30	61	0.64		
Total (Corr.)	58.98	63			

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Engagement sí es un predictor significativo de Intención de abandono controlando el control. Como el valor-P es mayor a 0.05. se acepta H_0 (tabla 97) y control es significativa (tabla 96) por lo que el β_2 es 5.24.

Paso 4: ¿El Vigor es mediador completo o parcial?

No se puede concluir que *engagement* es un mediador completo, ya que el valor de β_2 es 5.24. Por tanto, *engagement* es un mediador parcial, teniendo un tamaño de medición de $-\beta_2$ (paso 1 - β_2 paso 4).

Apartado D.

Por último, se calculará la cuarta estimación, el modelo planteado es el siguiente. El *Engagement* media la relación entre el apoyo del trabajo y la (baja) rotación de personal intención.

- Y = Intención de Abandono
- M = Engagement
- X = Apoyo

Quedando la siguiente ecuación.

$$\text{Intención de Abandono} = \beta_0 + \beta_1 \text{ Engagement} + \beta_2 \text{ Apoyo} + U$$

Paso 1: ¿Apoyo es un predictor significativo de Intención de Abandono?

La ecuación del modelo es Intención de abandono = 5.56 - 0.83 Apoyo. Por tanto, se acepta H_0 y se concluye que es significativa (tabla 90). Apoyo sí es un predictor de intención de abandono.

Tabla 98: Coeficientes Apoyo VS Intención de abandono

Parámetro	Mínimos Cuadrados	Estándar	Estadístico	
	Estimado	Error	T	Valor-P
Intercepto	5.56	0.45	12.33	0.00
Pendiente	-0.83	0.11	-7.34	0.00

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Paso 2: ¿Apoyo es un predictor significativo de Engagement?

La ecuación del modelo es: Engagement = 0.95 + 0.65 Apoyo



Tabla 99: Coeficientes Engagement VS Apoyo

Parámetro	Mínimos Cuadrados		Estadístico	
	Estimado	Error Estándar	T	Valor-P
Intercepto	0.95	0.33	2.90	0.00
Pendiente	0.65	0.82	7.86	0.00

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Sí es un predictor significativo.

Paso 3: ¿Engagement es un predictor significativo de Intención de abandono controlando el apoyo?

Aquí la ecuación: Intención de abandono = 5.75 - 0.24 ENGAGEMENT - 0.68 APOYO

Tabla 100: Mínimos cuadrados Hipótesis 2d. Paso 3

Parámetro	Estimación	Error		Estadístico	
		Estándar	T	Valor-P	
CONSTANTE	5.75	0.48	11.88	0.00	
Engagement	-0.23	0.17	-1.35	0.00	
Control	-0.67	0.16	-4.17	0.00	

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Tabla 101: Análisis Varianza Hipótesis 2d. Paso 3

Fuente	Suma de Cuadrados	Gl	Cuadrado Medio	Razón-F	Valor-P
Modelo	29.88	2	14.94	27.16	0.00
Residuo	35.20	64	0.55		
Total (Corr.)	65.07	66			

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Engagement sí es un predictor significativo de Intención de abandono controlando el apoyo. Como el valor-P es mayor a 0.05 se acepta H_0 (tabla 101) y control es significativa (tabla 100) por lo que el β_2 es -0.67.

Paso 4: ¿El Vigor es mediador completo o parcial?

No se puede concluir que engagement es un mediador completo, ya que el valor de β_2 es -0.67. Por tanto, engagement es un mediador parcial, teniendo un tamaño de medición de -0.16 ($\beta_{1 \text{ paso } 1} - \beta_{2 \text{ paso } 4} = -0.83 - (-0.67)$).

6.5.3. Hipótesis 3

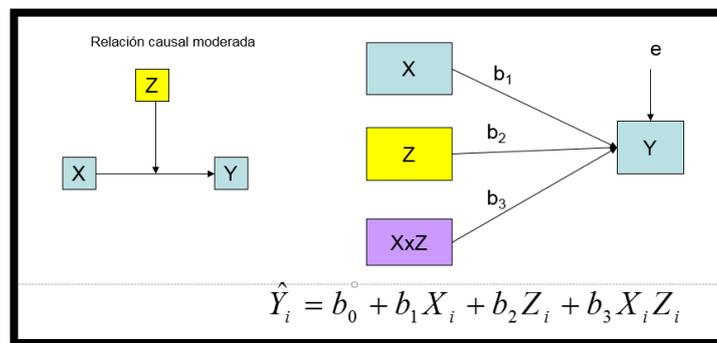
La moderación intenta determinar en qué condiciones una relación se hace más fuerte,

más débil, desaparece o cambia de sentido. Una variable moderadora es una variable cualitativa o cuantitativa que afecta a la magnitud y/o sentido de una relación entre una variable independiente o predictora y una variable dependiente o criterio. A los efectos moderadores se les denomina también efectos de interacción.

Para que el modelo de regresión múltiple permita contestar a la hipótesis de moderación, además de las variables independientes y moderadora, debemos incluir una nueva variable obtenida mediante el producto de las variables moderadora e independiente. La introducción del producto de las variables nos permite probar la presencia de relaciones moderadas (James y Brett, 1984).

Esquemáticamente el modelo de regresión para el problema de moderación más simple sería:

Figura 10: Modelo de regresión. Moderación



Fuente: (Judd & Kenny, 1981; Baron & Kenny, 1986; Kenny, Kashy, & Bolger, 1998 y MacKinnon et al. (2002)

Para analizar la primera interacción en la que los recursos amortiguan el impacto de las demandas en el agotamiento y cinismo, se ha llevado a cabo una ecuación de regresión jerárquica. Las variables independientes se han introducido en tres bloques sucesivos.

- En primer bloque se introdujeron las demandas
- En el segundo bloque las dimensiones consideradas como recursos: el control y el apoyo.
- El tercer bloque las interacciones entre las demandas, el control y el apoyo por las moderadoras.



Tabla 102: Hipótesis 3. Ecuación de Regresión para predecir el Agotamiento

	Variables	PASOS		
		I	II	III
1º Bloque	- Demanda	0.94***	1.02***	0.86**
2º Bloque	- Control		0.03	-1,34***
	- Apoyo social		1.12*	-1.00***
3º Bloque	- Demanda x Control			0.66
	- Demanda x Apoyo			0.17**
	- Control x Apoyo			1.73***
	F	482.75***	177.29***	124.72***
	R ²	0.88	0.89	0.92
	Δ R ²	0.88***	0.01*	0.03***
N= 203; + <0.10 * p<0.05; ** p<0.01; ***p<0.001				

Fuente: Elaboración Propia. SPSS

Como se puede comprobar en tabla 102, el primer bloque de las demandas resulta significativas ($\beta=0.94$; $p<.001$) y explican un 88 % de la varianza ($F = 482.75$, $p > 0.001$). El segundo bloque con los recursos resulta significativo el control ($\beta = -1.02$; $p < 0.001$) y explican un 1 % de la varianza ($F = 177.29$ $p < 0.001$). El tercer bloque donde se incluyen las interacciones dobles ($F = 124.72$; $p < 0.001$), contribuyen a la significación, las demandas por el apoyo ($\beta = 0.17$; $p < 0.05$) y el control por el apoyo ($\beta = 1.73$; $p < 0.001$) aunque la varianza explicada es escasa.

Tabla 103: Hipótesis 3. Ecuación de Regresión para predecir el Agotamiento

	Variable	PASOS		
		I	II	III
1º Bloque	- Demanda	0.83***	0.74***	1.79***
	- Control		-0.04	2.78***
2º Bloque	- Apoyo social		0.14	1.95***
	- Demanda x Control			-1.21***
3º Bloque	- Demanda x Apoyo			0.07
	- Control x Apoyo			-3.64***
	F	134.45***	47.08***	40.50***
	R ²	0.68	0.70	0.81
	Δ R ²	0.68***	0.02	0.011***
N= 203; †<.10 * p<.05; ** p<.01; ***p<.001				

Fuente: Elaboración Propia. SPSS

Con respecto al cinismo se han introducido las variables independientes en tres bloques sucesivos. En primer bloque se introdujeron las demandas, en el segundo bloque las

dimensiones consideradas como recursos: el control y el apoyo, y el tercer bloque las interacciones entre las demandas, el control y el apoyo

Como se puede comprobar en tabla 103, el primer bloque de las demandas resulta significativas ($\beta = 0.83$; $p < 0.001$) y explican un 68 % de la varianza ($F = 134.45$, $p > 0.001$). El segundo bloque con los recursos no resulta significativo ($F = 47.45$ $p < 0.001$). El tercer bloque donde se incluyen las interacciones dobles ($F = 40.50$; $p < 0.001$), contribuyen a la significación, las demandas por el apoyo ($\beta = -1.21$; $p < 0.001$) y el control por el apoyo ($\beta = -3.64$; $p < 0.001$) y la varianza explicada es del 11.00 %.

6.5.4. Hipótesis 4

Para analizar la segunda interacción, en la que las demandas amplifican el impacto de los recursos laborales en el *engagement*, se ha llevado a cabo una ecuación de regresión jerárquica. Las variables independientes se han introducido en tres bloques sucesivos. En primer bloque se introdujeron los recursos: el control y el apoyo, en el segundo bloque las demandas y el tercer bloque las interacciones entre las demandas, el control y el apoyo.

Tabla 104: Ecuación de Regresión para predecir el engagement

	Variable	PASOS		
		I	II	III
1º Bloque	- Control	0.30**	0.29**	0.67
	- Apoyo social	0.57***	0.50***	1.11
2º Bloque	- Demanda		-0.14	0.64
	- Demanda x Control			-0.24
3º Bloque	- Demanda x Apoyo			-0.48
	- Control x Apoyo			-0.49
	F	36.51***	25.22***	12.94***
	R ²	0.54	0.55	0.57
	ΔR^2	0.54***	0.01	0.02
N= 203; †<.10 * p<.05; ** p<.01; ***p<.001				

Fuente: Elaboración Propia. SPS

Como se puede comprobar en tabla 104, el primer bloque de los recursos resulta significativos ($\beta = 0.30$; $p < 0.05$) y explican un 54 % de la varianza ($F = 36.51$, $p > 0.001$). El segundo bloque con las demandas no resulta significativo. El tercer bloque donde se incluyen las interacciones dobles tampoco resulta significativo.

6.5.5. Hipótesis 5

La hipótesis 5, *Existen varios enlaces cruzados entre los procesos impulsados por la energía y la motivación.*

(a) *Las demandas de trabajo y los recursos de trabajo (control y apoyo) están relacionados negativamente.*

$$\text{Demandas} = \beta_0 - \beta_1 \text{Control}$$

Como se muestra en la tabla resumen del análisis de regresión simple (tabla 67), las variables demandas y control son significativas y están relacionadas negativamente. Por tanto, se acepta la hipótesis. Esto significa que, a más demandas, menos control en el trabajo. Concretamente, cuando demandas aumenta en una unidad, el control disminuye en 0.41 ([vea aquí la ecuación](#)).

$$\text{Demandas} = \beta_0 - \beta_1 \text{Apoyo}$$

Por otra parte, la otra variable de recursos es el apoyo. Al igual que con la variable control, el apoyo también es significativa a las demandas, y por tanto se puede concluir que demandas y apoyo tienen una relación negativa. A menos apoyo más demandas. Por cada unidad que aumentan las demandas, el apoyo disminuye 0.77 ([vea aquí la ecuación](#)).

Por tanto, concluyendo la H_{3a}, la relación que existe entre demandas y recursos es significativamente negativa. Hay que remarcar que, la distribución de los datos no es lineal, pero a pesar de ello si es significativa.

(b) *El agotamiento y el engagement están relacionados negativamente.*

$$\text{Agotamiento} = \beta_0 - \beta_1 \text{Engagement}$$

Dado que en los análisis anteriores de regresión simple se había calculado la variable agotamiento en conjunto con el cinismo, aquí se desglosa. Seguidamente se observarán los cálculos realizados para aceptar o rechazar la hipótesis.

Tabla 105: Análisis de Varianza Agotamiento VS Engagement

Fuente	Suma de Cuadrados	Gl	Cuadrado Medio	Razón-F	Valor-P
Modelo	18.66	1	18.66	17.09	0.00
Residuo	73.18	67	1.09		
Total (Corr.)	91.84	68			

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Dado que el valor-P es inferior a 0.05, se rechaza la H₀, y se concluye que las variables son significativas entre sí (tabla 105). La ecuación del modelo sería la siguiente:

$$\text{Agotamiento} = 5.10 - 0.69 \text{Engagement}$$

Por tanto, se concluye que Agotamiento y *Engagement* son significativamente negativa. Así pues, se acepta la hipótesis H_{3b}.

(c) *Los recursos de trabajo están relacionados negativamente con el agotamiento.*

$$\text{Control} = \beta_0 - \beta_1 \text{Agotamiento}$$

Si se observa el valor-P de la tabla 106, es mayor a 0.05, por tanto, las variables control y agotamiento no tienen una relación estadísticamente significativa. Aunque hay que decir que, si el modelo fuese fiable, la relación que habría sería negativa dado que el signo de β_1 es negativo.

$$\text{Control} = 3.78 - 0.12 \text{Agotamiento}$$

Tabla 106: Análisis de Varianza Control VS Agotamiento

Fuente	Suma de Cuadrados	Gl	Cuadrado Medio	Razón-F	Valor-P
Modelo	1.17	1	1.17	2.57	0.11
Residuo	29.05	64	0.45		
Total (Corr.)	30.21	65			

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

$$\text{Apoyo} = \beta_0 - \beta_1 \text{Agotamiento}$$

En este caso, el modelo planteado sí que es significativo. Por tanto, se concluye que existe una relación significativa entre ambas variables, apoyo y agotamiento (tabla 7). Para determinar si es positiva o negativa seguidamente se muestra la ecuación final, en la que el signo de β_1 determinará la relación.

$$\text{Apoyo} = 4.72 - 0.30 \text{Agotamiento.}$$

Tabla 107: Análisis de Varianza Apoyo VS Agotamiento

Fuente	Suma de Cuadrados	Gl	Cuadrado Medio	Razón-F	Valor-P
Modelo	8.27	1	8.27	16.34	0.00
Residuo	34.41	67	0.51		
Total (Corr.)	42.68	68			

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

Por tanto, se puede concluir que a pesar de que control y engagement no tengan significatividad, se podría concluir que la relación entre recursos y engagement es negativa. Se acepta H_{3c} .

(d) *El agotamiento está relacionado positivamente con la intención de la rotación.*

$$\text{Agotamiento} = \beta_0 + \beta_1 \text{Intención Abandono}$$

Dado que el valor-P es inferior a la restricción (tabla 108), se acepta la H_0 y se concluye que agotamiento y la intención de abandono tiene una significatividad. Como se observa en la ecuación posterior, el signo de β_1 es positivo. Por tanto, se acepta la H_{3d} , concluyendo que tienen una relación positiva.

$$\text{Agotamiento} = 1.44 + 0.54 \text{ Intención de Abandono}$$

Tabla 108: Análisis de Varianza Agotamiento VS Intención de Abandono

Fuente	Suma de Cuadrados	Gl	Cuadrado Medio	Razón-F	Valor-P
Modelo	8.27	1	8.27	16.34	0.00
Residuo	34.41	67	0.51		
Total (Corr.)	42.68	68			

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

(e) Los problemas de salud y la intención de rotación están positivamente relacionados.

$$\text{SCL} = \beta_0 + \beta_1 \text{ Intención Abandono}$$

El modelo propuesto para estas variables no es significativo (tabla 109), pero la relación que tienen sí que es positiva. Por tanto, se acepta la H_{3e} .

$$\text{SCL} = 1.06 + 0.08 \text{ Intención Abandono}$$

Tabla 109: Análisis de Varianza SCL VS Intención de Abandono

Fuente	Suma de Cuadrados	Gl	Cuadrado Medio	Razón-F	Valor-P
Modelo	0.31	1	0.31	2.33	0.13
Residuo	7.60	58	0.13		
Total (Corr.)	7.90	59			

Fuente: Elaboración Propia – Statgraphics Centurion XVII.64

(f) La satisfacción y el agotamiento están negativamente relacionados.

$$\text{Satisfacción} = \beta_0 - \beta_1 \text{ Agotamiento}$$

Como se expone en la tabla resumen (tabla 67), la satisfacción y el agotamiento tienen una relación negativa (Satisfacción = 6.71 – 0.60 Agotamiento), por tanto, se corrobora la H_{3f} .

(g) La satisfacción y engagement están positivamente relacionados.

$$\text{Satisfacción} = \beta_0 + \beta_1 \text{ Engagement}$$



La relación entre estas dos variables se ha corroborado que es positiva, por tanto, se acepta la hipótesis la H_{3g} . (Satisfacción = $2.30 + 0.79$ Engagement) (tabla 67).

(h) El desempeño y el agotamiento están negativamente relacionados.

$$\underline{\underline{\text{Desempeño} = \beta_0 - \beta_1 \text{Agotamiento}}}$$

El desempeño y el agotamiento están relacionadas negativamente (tabla 67), por tanto, se corrobora la hipótesis la H_{3h} (Desempeño = $5.98 - 0.24$ Engagement).

(i) El desempeño y el agotamiento están positivamente relacionados.

$$\underline{\underline{\text{Desempeño} = \beta_0 + \beta_1 \text{Engagement}}}$$

Y, por último, estas dos variables se ha corroborado que tienen una relación positiva, por tanto, se acepta H_{3i} (Desempeño = $3.25 + 0.60$ Engagement).



CAPÍTULO VII

DISCUSIONES Y CONCLUSIONES

7. DISCUSIONES Y CONCLUSIONES

En este estudio se ha puesto a prueba el modelo DRL en una muestra de trabajadores del sector de las comunicaciones on-line/ publicidad. Se espera encontrar las relaciones mediadoras que se proponen en el modelo, y las relaciones directas entre dichas variables.

Análisis Univariante

El análisis de univariante ha sido importante en el presente estudio, ya que se han podido detectar una serie de puntos anómalos, que en cuanto al modelo ecuacional, deberían ser eliminados para obtener una mayor credibilidad del mismo, pero la cuestión aquí no es crear un modelo más perfecto, sino detectar los posibles problemas. Cabe remarcar que se van a comentar los problemas detectados. Si no se habla de una variable es porque está todo correcto.

En el **departamento de ventas** se han detectado varios problemas en diferentes individuos respecto a las siguientes variables:

- Bajo *control*, en concreto bajo desarrollo de habilidades
- Bajo *apoyo*, aquí se denota una diferencia muy inferior al resto, por lo que se debería estudiar el caso, ya que se denota tanto el apoyo por los compañeros como por los superiores.
- *Cinismo*. Se denotan problemas graves de cinismo en al menos 1 individuo, debido a que se sitúa muy por debajo a la media.
- *Engagement*. Varios de los trabajadores no tienen ningún tipo de *engagement* (vigor, absorción y dedicación)
- *Problemas de Salud (SCL90)*: Aquí es la variable que más preocupa, ya que se han detectado problemas en cuanto a somatización, sensibilidad, depresión, ansiedad, hostilidad, ideación y psicoticismo, en bastantes de los individuos, que con anterioridad no se había detectado ningún problema.

En cuanto al departamento de **marketing** se ha manifestado, en al menos un trabajador, problemas de *engagement*, en concreto con vigor.

Por otro lado, en el departamento de **compras**, se ha detectado en al menos un individuo, *problemas de salud* de ansiedad fóbica.

Problemas de salud, somatización, han sido detectados en el departamento **servicios**.

En el departamento de **sistemas**, es aconsejable estudiarlo en profundidad, al igual que en el de las ventas. En este caso, se detectan en diversos trabajadores problemas de salud, como de somatización, sensibilidad, depresión, ansiedad y ansiedad fóbica.

Por último, el departamento de **Atención al cliente**, también se ha detectado problemas de salud tales como depresión, ansiedad, ansiedad fóbica, ideación y psicoticismo en al menos uno de los trabajadores.

Análisis de Varianza

Para corroborar que realmente existen problemas en algunos de los departamentos, o

por diferencia en algún tipo de categoría profesional, se ha realizado el análisis de varianza o de ANOVA, en el cual se han comparado todas las variables cuantitativas frente a cualitativas. Los resultados que se han obtenido muestran que no existen diferencias significativas entre las variables cualitativas de edad, sexo, nivel de estudios, los años en la empresa, ni al tipo de contrato. Pero sí en cuanto a la categoría profesional y los departamentos. Del mismo modo que en el análisis univariante, solo se comentarán las variables que han obtenido diferencias significativas entre la media de la misma.

Primeramente, a lo que respecta la categoría profesional de **Account Manager**, tiene un nivel de satisfacción y control inferior respecto al de la media.

Como posible solución, podría plantearse de reducir las demandas, por tanto, aumentará el control, así se obtendrá un mayor engagement y finalmente se podrá obtener una satisfacción superior. Una vez se haya retomado el control con la situación, podrían aumentarse paulatinamente las demandas, hasta conseguir el efecto de la 2ª interacción.

Por otro lado, en el departamento de **atención al cliente**, se han detectado varios puntos negativos:

- Satisfacción. Es el departamento más insatisfecho.
- Apoyo: Nivel muy bajo
- Engagement: nivel bajo

En este caso, la clave de aumentar los niveles de satisfacción está en el aumento del apoyo respecto al personal, hasta encontrar el estado de bienestar laboral, y una vez se haya tranquilizado la situación, se provocará un mayor engagement y una mayor satisfacción.

En lo que respecta al departamento de **administración**, se ha detectado un nivel bajo de satisfacción, y además según la categoría profesional de **auxiliar administrativo**, se han detectado niveles bajos de control y un bajo desempeño.

Se estaría hablando de la misma solución anteriormente mencionada en el Account Manager. Si se reducen las demandas aumentará el control y por consiguiente el engagement y finalmente la satisfacción y el desempeño.

En el departamento de **calidad**, también se han obtenido bajos niveles de apoyo, engagement y satisfacción.

La solución es la misma, aumentar los recursos (el apoyo) para aumentar el engagement y finalmente que aumente la satisfacción.

Por otro lado, en los departamentos de **diseño gráfico, sistemas y ventas**, se han obtenido niveles bajos de satisfacción y apoyo, por lo que la solución sería la misma, aumentar los recursos, el apoyo para aumentar la satisfacción. De esta manera al aumentar la satisfacción, se estará reduciendo el agotamiento y el cinismo y por tanto se podrán reducir los problemas de salud detectados en el departamento de ventas.

Los técnicos y superiores tienen un nivel bajo de desempeño. Por lo que, para poder solucionarlo, se debería aumentar los recursos (apoyo y control), así aumentará el engagement, y finalmente se obtendrá unos niveles mayores de desempeño.

Por último, el departamento de legal ha obtenido un nivel bajo de *engagement*, dado que

el nivel de demandas está correcto, se debería aumentar el apoyo, para así poder motivar y poder conseguir mayores niveles de vigor, dedicación y absorción.

La figura 11 puede observarse para clarificar la solución que se propone.

Mediaciones

Al poner a prueba el modelo energético se sabe que las demandas laborales son generalmente los principales predictores de variables como el agotamiento y el cinismo y los problemas de salud psicosomáticos (p. ej., Bakker, Demerouti y Schaufeli, 2003; Hakanen et al., 2006). En la presente muestra analizada, se testifica como el Burnout es un mediador total entre las demandas y de los problemas de salud. A pesar de que el cinismo, según los resultados de la medición, es un mediador parcial, se concluye que el burnout es un mediador total, ya que la variable de mayor peso es el agotamiento, y dicha variable si obtiene resultados de mediador completo. Por tanto, se cumple la hipótesis 1.

Por otro lado, el modelo motivacional se sabe que los recursos son, por lo general, los predictores más importantes de la satisfacción en el trabajo, la motivación y el *engagement* (Bakker et al., 2007; Bakker et al., 2010). Las razones de estos efectos son que el trabajo exige básicamente esfuerzo y consume recursos energéticos, mientras que los recursos satisfacen necesidades humanas básicas, como autonomía, relación y autoeficacia (Bakker, 2011; Deci y Ryan, 2000; Nahrgang et al., 2011). En esta muestra se demuestra como el *engagement* es un mediador parcial entre los recursos y la intención de abandono, debido a que cuando se analizan por separado las variables *engagement* y recursos, en todos los casos el resultado que se obtiene es de mediador parcial. El único cálculo que ha salido como mediador completo ha sido el *engagement* como mediador del control y la intención de abandono. Por lo tanto, se cumple la parcialmente hipótesis 2.

Muchos estudios han comprobado la doble vía propuesta por el DRL, señalando que pueden predecir importantes variables organizacionales. Los resultados de una serie de modelos de ecuaciones estructurales confirmaron en gran medida los procesos duales o de doble vía. Por ejemplo, Bakker, Demerouti, & Schaufeli (2003) aplicaron el modelo DRL a trabajadores de un centro de atención de llamadas [call-center] de una empresa de telecomunicaciones holandesa explorando su validez predictiva con respecto al absentismo y a la intención de abandono. En otro estudio Hakanen et al. (2006) encontraron resultados similares en su estudio con profesores finlandeses. En concreto hallaron que el *burnout* mediaba el efecto de las demandas laborales sobre el deterioro de salud, mientras que el *engagement* mediaba el efecto de los recursos sobre el compromiso organizacional.

Por lo tanto, nuestros resultados van en la línea de las investigaciones realizadas.

Interacciones

En la verificación de las hipótesis 3 y 4 sobre los efectos conjuntos de las demandas y los recursos, se observa con respecto a la primera interacción que los recursos tienen un efecto sobre el agotamiento y el cinismo, es decir, que los recursos amortiguan el impacto de las demandas en el burnout, con lo que se corrobora la hipótesis 3.

Respecto a la hipótesis 4 de la segunda interacción, como se comenta con anterioridad,

las demandas amplifican el impacto de los recursos laborales en el *engagement*, o explicado de otra manera, cuando mayores recursos, como por ejemplo el contacto con los compañeros o el amplio conocimiento laboral, se beneficia el mantenimiento del *engagement* y como resultado las altas demandas se pueden sobrellevar de mejor manera. En el presente caso no se corrobora la interacción. Aunque en un estudio con 12.000 empleados de diferentes profesiones, Bakker et al. (2010) encontraron que disfrutar de la tarea y el *engagement* con la organización también resultan de combinaciones de distintas demandas y recursos laborales. El disfrute de la tarea y el *engagement* eran superiores cuando los empleados se enfrentaban a tareas estimulantes y disponían de recursos (p. ej., feed-back o buen apoyo social).

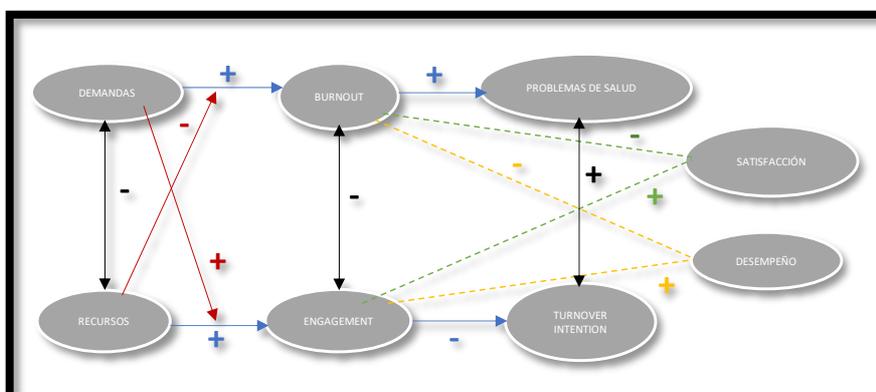
Regresiones simples

Llegado el fin del estudio, en cuanto a los enlaces cruzados entre el proceso energético y el proceso motivacional, se puede corroborar la hipótesis 5 con las relaciones expuestas a continuación:

- Las demandas tienen una relación negativa con los recursos (control y apoyo).
- El agotamiento está relacionado negativamente con el *engagement* (vigor, absorción y dedicación).
- Los recursos se relacionan negativamente con el agotamiento.
- El agotamiento está relacionado positivamente con la intención de abandono.
- Los problemas de salud están relacionados positivamente con la intención de abandono.
- La satisfacción y el agotamiento están relacionados negativamente.
- La satisfacción y el *engagement* están relacionados positivamente.
- El desempeño y el agotamiento están relacionados negativamente.
- El desempeño y el *engagement* están relacionados positivamente.

Concluido todos los análisis para corroborar las hipótesis, a continuación, se expone el modelo final con las relaciones ya comprobadas. Con la figura 10, se podrá entender con mayor amplitud las soluciones propuestas en cuanto a las categorías profesionales y los departamentos (Análisis descriptivo y ANOVA).

Figura 11: Modelo propuesto con las relaciones



Fuente: Elaboración propia



CAPÍTULO VIII

PROPUESTAS DE ACTUACIÓN

8. PROPUESTAS DE ACTUACIÓN

Cuando se habla de demandas, normalmente se tiene la percepción de que causan un efecto negativo ante las personas. Pero esto no siempre es así, ya que se pueden optar por unas regulaciones que medien el efecto negativo y se convierta en positivo. Según la teoría de Demandas y Recursos (Arnold B. Bakker & Demerouti, 2014) las características del trabajo pueden ser organizadas en dos categorías Demandas y Recursos. Concluye que si se disponen de unos recursos laborales, tanto en el entorno del trabajo como los personales, esto tiene una afinidad con la motivación y la salud de los trabajadores, que además puede influir en los cambios del ambiente de trabajo, causando de esta forma el trabajo más atractivo y menos agotador.

Con anterioridad ya se han expuesto de qué forma podrían solucionarse los problemas detectados en las categorías profesionales y departamentos, pero de forma más genérica, que podría aplicarse a todos los departamentos para aumentar una mayor involucración en la organización, se proponen unas intervenciones en demandas y recursos laborales. Se obtiene un mayor rendimiento laboral, cuando los trabajos son más exigentes y se dispone de unos recursos, que, a su vez facilitan el *engagement*. Así pues, a continuación se exponen algunas de las posibles intervenciones para evitar los riesgos psicosociales.

- Rediseño del trabajo.

El rediseño del trabajo es una intervención estructural a un nivel organizativo. Su objetivo principal es modificar la fuente de bienestar de los empleados (demandas y recursos laborales). El diseño del trabajo describe “cómo se estructuran, se representan y se modifican los trabajos, las tareas y los roles, así como qué impacto ejercen estas estructuras, representaciones y modificaciones sobre el individuo, el grupo o la organización” (Adam M. Grant & Parker, 2009).

Un ejemplo del rediseño del trabajo clásico es el aumento de la autonomía individual y del equipo en el proceso de producción.

- Job Crafting

Así mismo, el *Job Crafting* también es un rediseño, pero en vez de serlo de forma grupal, es de forma individual, que en términos generales suele iniciarlo el propio empleado. Los empleados pueden modificar activamente el diseño de su puesto de trabajo mediante la elección de tareas, la negociación del contenido de trabajo y a través de la asignación de nuevos significados a las tareas.(Parker, Ohly, & Ohly, 2008). El darle al empleado una autonomía favorecerá al crecimiento interno del mismo.

- Formación

La formación y el desarrollo de los empleados forman parte del nivel organizacional. Es labor de la gestión de recursos humanos. A través de la capacitación los empleados pueden aprender diferentes habilidades y conocimientos técnicos. La amplitud de conocimientos en la persona puede alterar de forma positiva la autoeficacia, la resiliencia y el optimismo. Peterson, Luthans, Avolio, Walumbwa y Zhang (2011) han demostrado que un cambio positivo en los recursos personales (lo que ellos denominan “capital psicológico”) está relacionado con un cambio positivo en el rendimiento (informado por el supervisor) y en los resultados financieros

(los ingresos por ventas individuales).

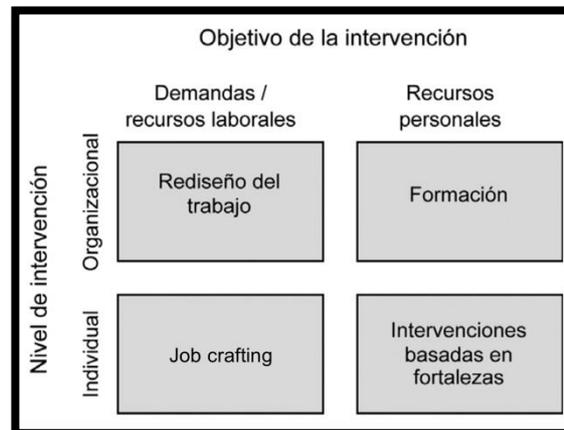
- Intervención basada en fortalezas

Probablemente el equilibrio entre las fortalezas individuales de los empleados y el grado en que pueden emplearlas en sus actividades diarias puede desencadenar *engagement*. Las fortalezas individuales pueden ser definidas como rasgos positivos que se reflejan en los pensamientos, sentimiento y comportamientos (Park, Peterson, & Seligman, 2004).

Hasta donde se conoce, aunque las intervenciones con las fortalezas en el ámbito laboral aún no se han sometido a evaluación científica, las investigaciones generales sobre el bienestar, los resultados han sido prometedores. Por ejemplo, en una intervención de este tipo se pidió a los participantes que identificasen sus principales fortalezas individuales. Posteriormente, se les animó a utilizar uno de sus puntos fuertes de una manera nueva y diferente cada día durante al menos una semana (M. E. P. Seligman, Steen, Park, & Peterson, 2005). Los participantes se asignaron al azar a un grupo experimental o control y se les hizo un seguimiento temporal. Los resultados mostraron que la intervención aumentó significativamente el nivel de felicidad y redujo los síntomas depresivos a la semana, al mes y a los tres y seis meses de seguimiento.

Aquí se resume en una figura las intervenciones propuestas.

Figura 12: Intervenciones basadas en la teoría de DR Laborales



Fuente: (Arnold B. Bakker & Demerouti, 2014)



CAPÍTULO IX

GLOSARIO

9. GLOSARIO

Varianza: La varianza de una muestra de valores de una variable estadística es la medida de las distancias al cuadrado de los valores a la media. Se toman las distancias al cuadrado para que no se anulen las positivas con las negativas.

Desviación Estándar: también llamada desviación típica de una muestra de valores de una variable estadística es la raíz cuadrada de la varianza. La desviación típica viene expresada en las mismas unidades que la varianza.

Rango: Es la diferencia entre el valor máximo y el mínimo de la muestra.

Coefficiente de variación: Es una medida de variación relativa y viene dada en tanto por ciento. Muestra la variación relativa respecto a la media. Solo se puede calcular si la media es distinta de cero. Permite comparar la variación de diferentes conjuntos de datos, con diferentes medias o medidos en diferentes unidades.

Sesgo estandarizado: Es el grado de asimetría o falta de asimetría, de una distribución, si el polígono de frecuencias visualizado de una distribución tiene una cola más larga a la derecha del máximo central que a la izquierda.

Curiosis estandarizada: Es la agudeza de la curva normal, esta agudeza puede ser alta, baja, o intermedia dando lugar a diferentes tipos de curvas como: plato, meso, leptocúrtica.

Media: Estadístico de centralización que se calcula como la suma de los datos de la variable de la población dividida entre el número de datos que la conforman.

Mediana: Estadístico de centralización que se calcula al ordenar los datos de una variable aleatoria de menor a mayor tomando el dato que deja por debajo el 50% de los datos analizado.

Multicolinealidad: Efecto que muestra la no independencia de las variables explicativas introducidas para un modelo de regresión múltiple. Se puede dar por correlación simple entre parejas de variables, o por un conjunto de variables que explique otra, u otro conjunto de variables.



CAPÍTULO X

BIBLIOGRAFÍA

10. BIBLIOGRAFÍA

- Anitei Mihai, Stoica, I., Samsonescu, M., & Phd, A. (2013). Particularities of personality traits and perceived stress at workplace for the young workers in Romania. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 84, 1011. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.690>
- Atance, J. C. (1997). Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en personal sanitario. *Revista Española de Salud Pública*, 71, 293-303.
- Bakker, A. B., A. B., S., W. B., Sixma, H., Bosveld, W., & Van Dierendonck, D. (2000). *Patient demands, lack of reciprocity, and burnout: a five-year longitudinal study among general practitioners*. (pp. 425–441). pp. 425–441.
- Bakker, Arnold B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, Arnold B., & Demerouti, E. (2014). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 29(3), 107–115. <https://doi.org/10.5093/tr2013a16>
- Bakker, Arnold 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. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.10.2.170>
- Belkic, K. L., Landsbergis, P. A., Schnall, P. L., & Baker, D. (2004). Is job strain a major source of cardiovascular disease risk? *Scandinavian Journal of Work Environment and Health*, 30 (2), 85-128.
- Brill, P. . (1984). *The need for a rational definition of burnout*. *Family and Community Health*, 6, 12-24. (pp. 12–24). pp. 12–24.
- Cabezuelo-Lorenzo, F. (2013). Cinco años de crisis en el mercado de la comunicación (2008-2013). *Ilu*, 18, 703–715. https://doi.org/10.5209/rev_HICS.2013.v18.44358
- Cabra, V. P., Oficial, C., Pa, E., Sin, A. E. F. E., Espa, A. E. F. E., & Efe, A. (2009). *El consumo abusivo de psicofármacos en España*. 1–2.
- Campbell, J., McHenry, J., Wise, L., & . . (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-333.
- Chirivella González, V. (2005). *Apuntes de econometría*.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York: Springer Science & Business Media.
- Eaker, E. D., Pinsky, J., & Castelli, W. P. (1992). Myocardial Infarction and Coronary Death among Women: Psychosocial Predictors from a 20-Year Follow-up of Women in the Framingham Study. *American Journal of Epidemiology*, 135(8), 854–864. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.aje.a116381>
- Flores, C., Fernández, M., Juárez, A., Merino, C., & Guimet, M. (2015). Un Estudio De Validez En Profesionales De La Docencia En Lima , Perú. *Liberabit*, 21(12), 195–206. Retrieved from <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v21n2/a03v21n2.pdf>
- Grant, A. M., Fried, Y., & Juillerat, T. (2010). *Work matters: Job design in classic and contemporary perspectives*. Washington, DC: DC: American Psychological Association.
- Grant, Adam M., & Parker, S. K. (2009). Redesigning Work Design Theories: The rise of relational and proactive perspectives. *Academy of Management Annals*, 3, 273–331.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. (Addison-We).
- Hakanen, J. J., Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2005). How dentists cope with their job demands and stay engaged: the moderating role of job resources. *European Journal of Oral Sciences*, 113(6), 479–487. <https://doi.org/10.1111/j.1600-0722.2005.00250.x>
- Hassard, J., Teoh, K., Cox, T., & Dewe, P. (2014). *Calculating the cost of work-related stress and psychosocial risks*. <https://doi.org/10.2802/20493>
- Healthy Workplaces*. (n.d.). <https://doi.org/10.2802/036607>
- Hockey, G. R. J. (1993). *Cognitive-energetical control mechanisms in the management of work demands and psychological health*. (Baddeley &). New York, NY, US: Clarendon Press/Oxford University Press.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-311.
- Landy, F., & Conte, J. (2010). *ork in the 21st century: An introduction to industrial and organizational psychology*. California: Wiley-Blackwell.
- López Lita, R. (1991). *Empresa de publicidad y Relaciones Públicas* (Ediciones). Madrid.
- María, J., Silla, P., & Valencia, U. De. (2014). *EL ESTRÉS LABORAL : UNA PERSPECTIVA INDIVIDUAL Y COLECTIVA*. (July).
- Martínez, A. C., Soler, I. R., & Del Pino Romero, C. (2013). El discurso publicitario en la crisis económica: nuevos valores y redes sociales. *Ilu*, 18, 657–672. https://doi.org/10.5209/rev_HICS.2013.v18.43997
- Maslach, C. (1993). *Burnout: a multidimensional perspective* (Schaufeli,). Washington, DC.
- Maslach, C., & Jackson, S. . (1982). *Burnout: A concept in need of refinement*.
- Meijman, T. F., & Mulder, G. (1998). Psychological aspects of workload. In *Handbook of work and organizational psychology: Work psychology* (In P. J. D, p. Vol. 2, pp. 5–33). Hove, U.K.: Psychology Press.
- Moreno, B., & Baez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Social Science and Medicine*, 20(10), 993–999. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(85\)90255-2](https://doi.org/10.1016/0277-9536(85)90255-2)
- Mouzo, J. (2019). *SOCIEDAD El ' burnout ' toma peso en la lista de dolencias de la OMS*. (de 1990), 5–8. Retrieved from https://elpais.com/sociedad/2019/05/27/actualidad/1558956228_933147.html
- Negociación avanzada y técnicas de negociación Ramiro Zapata. (n.d.). Retrieved July 25, 2019, from <https://es.slideshare.net/RamiroZapata1/negociacin-avanzada-y-tnicas-de-negociacin-ramiro-zapata>
- Park, N., Peterson, C., & Seligman, M. E. P. (2004). Strengths of character and well-being. *S. Journal of Social and Clinical Psychology*, 23(5), 603–619.
- Parker, S. K., Ohly, S., & Ohly, S. (2008). *Designing Motivating Jobs: An Expanded Framework for Linking Work Characteristics and Motivation*. 260–311. <https://doi.org/10.4324/9780203809501-15>
- Pérez, J., & Fidalgo, M. (1993). NTP 394: Satisfacción



<https://doi.org/10.1037/1072-5245.14.2.121>

- laboral: escala general de satisfacción [Job satisfaction: General Job Satisfaction Scale]. *Insht*. Retrieved from http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTécnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf
- Poon, J. M. L., Briscoe, J. P., Abdul-ghani, R., & Jones, E. A. (2015). Journal of Work and Organizational Psychology. *Journal of Work and Organizational Psychology, 31*, 21–29. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.02.002>
- Ruiz, C., Jocelyne, K., Silva, V., Neif, G., Vanga, A., & María, G. (2008). Ética empresarial y desempeño laboral en organizaciones de alta tecnología. *Revista Venezolana de Gerencia, 43*(13), 417–441.
- Ryan, R. M., & Frederick, C. (1997). On Energy, Personality, and Health: Subjective Vitality as a Dynamic Reflection of Well-Being. *Journal of Personality, 65*, 529–565.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). *Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. 315*(March 2003), 293–315.
- Sector servicios - IDEPA. (n.d.). Retrieved July 2, 2019, from <https://www.idepa.es/conocimiento/asturias-en-cifras/sectores-productivos/sector-servicios>
- Seligman, M. E. P., Steen, T. A., Park, N., & Peterson, C. (2005). Positive Psychology Progress: Empirical Validation of Interventions. *American Psychologist, 60*(5), 410–421. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.60.5.410>
- Seligman, M., Steen, T. A., Park, N., & Peterson, C. (2005). Positive psychology progress: Empirical validation of interventions. *American Psychologist, 60*, 410–421. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1037/0003-066X.60.5.410>
- Serrano, M. A. R., Moya Albiol, L., & Salvador, A. (2009). Estrés laboral y salud: Indicadores cardiovasculares y endocrinos TT - Work stress and health: Cardiovascular and endocrine indicators. *An. Psicol, 25*(1), 150–159. Retrieved from <http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-61511>
- Silva, Y. F., & Canuto, M. Y. C. M. F. (2013). *Niveles de engagement y burnout en voluntarios universitarios. (108)*, 37–57.
- Topa Cantisano, G., & Fernández Sedano Lisbona Bañuelos, I. A. (2005). Ruptura De Contrato Psicológico Y Burnout En Equipos De Intervención En Emergencias Y Catástrofes. *Ansiedad y Estrés, 11* (2-3), 265–279. Retrieved from <https://www2.uned.es/dpto-psicologia-social-y-organizaciones/paginas/profesores/Itziar/ContratoPsicologico.pdf>
- Vega., s. (2001). NTP 604: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (II). *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene En El Trabajo, (I)*, 1–7. Retrieved from http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTécnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf
- Veró, J. J., Beltrán, L., Labat, J. L., & Martín, M. (2018). *Guía de Riesgos Psicosociales en los Medios de Comunicación. (1)*. <https://doi.org/10.13427/j.cnki.njyi.2018.01.001>
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management, 14*(2), 121–141.



CAPÍTULO XI

ANEXOS

11. ANEXOS

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA LABORAL

Solicitamos su colaboración en un proyecto de investigación del Departamento de Organización de Empresas de la Universitat Politècnica de València (UPV,) sobre las Organizaciones Saludables en el sector servicios tecnológicos de la Comunidad Valenciana. Su participación es totalmente anónima y confidencial por lo que le rogamos que conteste con sinceridad.

INSTRUCCIONES GENERALES:

1. Lea con detenimiento cada uno de los enunciados y responda -según se indique- la casilla o número que mejor exprese su opinión.
2. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que exprese su propia experiencia. Estamos interesados en su opinión, por lo tanto, es muy importante que responda con sinceridad. Por favor, no se salte ninguna pregunta.
3. El cuestionario se contesta aproximadamente en 15 minutos.
4. El cuestionario estará accesible desde el 17 de mayo hasta el 31 de mayo de 2019.

Muchas gracias por su colaboración.

*Obligatorio

A. Responda, por favor, a las siguientes preguntas sobre datos personales y laborales escribiendo las respuestas en los recuadros correspondientes:

1. Edad

2. Sexo *

Selecciona todos los que correspondan.

- Hombre
 Mujer

3. Nivel académico alcanzado. (Ponga una cruz a la formación máxima alcanzada): *

Selecciona todos los que correspondan.

- Sin estudios.
 Estudios primarios- Graduado Escolar.
 Estudios medios - ESO (BUP), Bachillerato (COU), Formación Profesional.
 Estudios superiores - Grado - Licenciatura
 Título de Doctor/a



4. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la Empresa? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Menos de 1 año
- Entre 1 año y 5 años
- Entre 6 años y 10 años
- Entre 11 de 20 años

5. Tipo de contrato: *

Selecciona todos los que correspondan.

- Indefinido
- Temporal
- Tiempo parcial
- Otro: _____

6. Categoría profesional: *

Selecciona todos los que correspondan.

- Operario/a
- Director/a
- Jefe/a - Supervisor/a
- Técnico/a.
- Administrativo/a
- Otro: _____



7. Departamento: *

Selecciona todos los que correspondan.

- Ventas
- Compras
- Administración
- Legal
- Atención al cliente
- Servicios
- Marketing
- Doctor Sender
- SAT
- Sistemas
- Aldaniti
- Corporis
- Diseño Gráfico
- Call Center
- Comercial Leads
- Calidad
- EMO
- Viajes
- Programación
- Otro: _____

B. Señale su grado de satisfacción con los diferentes aspectos de su trabajo.

8. Responda utilizando la siguiente escala:

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Muy Insatisfecho	<input type="radio"/>	Muy Satisfecho						



	1	2	3	4	5	6	7
Las condiciones físicas del trabajo	<input type="radio"/>						
La libertad para elegir su propio método de trabajo	<input type="radio"/>						
Sus compañeros de trabajo	<input type="radio"/>						
El reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho	<input type="radio"/>						
Su superior inmediato	<input type="radio"/>						
La responsabilidad que se le ha asignado	<input type="radio"/>						
Su salario	<input type="radio"/>						
La posibilidad de utilizar sus capacidades	<input type="radio"/>						
Las relaciones entre la dirección y los trabajadores del centro de trabajo	<input type="radio"/>						
Sus posibilidades de promocionar	<input type="radio"/>						
El modo en el que el centro de trabajo está gestionado	<input type="radio"/>						
La atención que se presta a las sugerencias que hace	<input type="radio"/>						
Su horario de trabajo	<input type="radio"/>						
La variedad de las tareas que realizas en su trabajo	<input type="radio"/>						
Su estabilidad en el empleo	<input type="radio"/>						
En general, considerando todos los aspectos de anteriores su trabajo, su grado de satisfacción es:	<input type="radio"/>						

C. Las cuestiones que aparecen a continuación conciernen a su trabajo y a las relaciones de su entorno profesional.

10. Responda utilizando la siguiente escala:

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Muy desacuerdo	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo						



	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Mi empleo requiere trabajar muy deprisa	<input type="radio"/>				
Tengo que trabajar mucho	<input type="radio"/>				
No tengo tiempo suficiente para conseguir terminar mi trabajo	<input type="radio"/>				
En mi trabajo me piden a menudo que haga cosas incompatibles	<input type="radio"/>				
Mi trabajo requiere que me concentre durante mucho rato en lo que estoy haciendo	<input type="radio"/>				
A menudo me interrumpen en el trabajo y tengo que volver a ponerme a hacerlo más tarde	<input type="radio"/>				
Tengo que trabajar contrarreloj	<input type="radio"/>				
A menudo mi trabajo se retrasa porque debo esperar a que terminen otras personas o unidades/servicios	<input type="radio"/>				
Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas	<input type="radio"/>				
Mi trabajo requiere que sea creativo/a	<input type="radio"/>				
Mi trabajo me permite tomar muchas decisiones por mi cuenta	<input type="radio"/>				
Mi trabajo requiere un alto nivel de capacitación	<input type="radio"/>				
Tengo margen de libertad para decidir cómo hacer mi trabajo	<input type="radio"/>				
En mi trabajo llego a hacer una gran cantidad de cosas diferentes	<input type="radio"/>				
Tengo mucha influencia sobre lo que pasa en mi trabajo cada día	<input type="radio"/>				
Tengo la oportunidad de trabajar en lo que mejor sé hacer	<input type="radio"/>				
Tengo influencia significativa sobre las decisiones que se toman en mi unidad/servicio	<input type="radio"/>				
En mi unidad/servicio las decisiones se toman entre todos	<input type="radio"/>				
Tengo por lo menos alguna oportunidad de que se tengan en cuenta mis ideas sobre la organización	<input type="radio"/>				
Mis compañeros/as de trabajo son competentes	<input type="radio"/>				



	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Mis compañeros/as de trabajo se interesan por mí como persona	<input type="radio"/>				
Mis compañeros/as de trabajo son agradables	<input type="radio"/>				
Mis compañeros/as de trabajo me ayudan a sacar el trabajo adelante	<input type="radio"/>				
Mis compañeros/as de trabajo fomentan el trabajo en equipo	<input type="radio"/>				
A mi superior/a le preocupa el bienestar de los que trabajan con él	<input type="radio"/>				
Mi superior/a presta atención a lo que le digo	<input type="radio"/>				
Mi superior/a me ayuda a sacar el trabajo adelante	<input type="radio"/>				
Mi superior/a consigue que la gente trabaje en equipo	<input type="radio"/>				

D. Por favor, indique con qué frecuencia experimenta en su trabajo cada una de las experiencias que describimos a continuación

12. *Marca solo un óvalo.*

	1	2	3	4	5	6	
Nunca	<input type="radio"/>	Todos los días					

13. *Marca solo un óvalo por fila.*

	1	2	3	4	5	6
Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado/a	<input type="radio"/>					
Al final de la jornada me siento agotado/a	<input type="radio"/>					
Me encuentro cansado/a cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo	<input type="radio"/>					
El trabajo diario es realmente una tensión para mí	<input type="radio"/>					
Me siento "quemado/a" por el trabajo	<input type="radio"/>					
Creo que desde que empecé en este puesto he ido perdiendo el interés por mi trabajo	<input type="radio"/>					
Pienso que he perdido el entusiasmo por mi profesión	<input type="radio"/>					
Sólo deseo hacer mi trabajo y que no me molesten	<input type="radio"/>					
Creo que me he vuelto más cínico/a en mi trabajo	<input type="radio"/>					
Dudo de la importancia de mi trabajo	<input type="radio"/>					



E. Hasta qué punto considera que en su equipo de trabajo se están consiguiendo los siguientes objetivos.

14. Utilice la siguiente escala:

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	6	7	
Nada	<input type="radio"/>	Muchísimo						

15. Marca solo un óvalo por fila.

	1	2	3	4	5	6	7
El rendimiento de mi equipo de trabajo es el adecuado	<input type="radio"/>						
Se cumplen los procesos de calidad establecidos	<input type="radio"/>						
El grado seguridad y salud laboral es el óptimo	<input type="radio"/>						
Los miembros de mi equipo hacen sugerencias innovadoras para mejorar el rendimiento de nuestro equipo de trabajo	<input type="radio"/>						
Se siguen las normas e instrucciones del centro de trabajo con cuidado	<input type="radio"/>						
El grado de absentismo injustificado de los componentes de su equipo es reducido	<input type="radio"/>						

F. Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de su equipo de trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si su equipo de trabajo se ha sentido de esta forma.

16. Para contestar utilice la siguiente escala de respuesta.

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	Siempre				



	1	2	3	4	5
Durante el trabajo, mi equipo se siente lleno de energía.	<input type="radio"/>				
Mi equipo puede continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.	<input type="radio"/>				
A mi equipo no le resulta difícil trabajar duro.	<input type="radio"/>				
Mi equipo se siente inspirado con el trabajo que hacemos	<input type="radio"/>				
Mi equipo está orgulloso del trabajo que hacemos	<input type="radio"/>				
6. Mi equipo se siente inspirado con el trabajo que hacemos	<input type="radio"/>				
El tiempo vuela cuándo estoy trabajando con mi equipo	<input type="radio"/>				
Cuando estamos trabajando mi equipo se olvida de todo lo que pasa alrededor	<input type="radio"/>				
Los miembros de mi equipo nos sentimos felices cuando estamos absortos en el trabajo	<input type="radio"/>				

G. Si tuviera la posibilidad de encontrar un trabajo en otra empresa, en condiciones similares a las actuales (económicas, puesto trabajo, horario...) ¿Con qué probabilidad abandonaría su empresa?

18. *Marca solo un óvalo.*

	1	2	3	4	5	
Con ninguna probabilidad	<input type="radio"/>	Con toda probabilidad				

H. Si tuviera posibilidad de trabajar en otro puesto de la empresa en condiciones similares a las actuales ¿con qué probabilidad abandonaría su puesto de trabajo actual?

19. *Marca solo un óvalo.*

	1	2	3	4	5	
Con ninguna probabilidad	<input type="radio"/>	Con toda probabilidad				

I. Describa, por favor, cómo se ha sentido Vd. durante la semana pasada. No olvide contestar a todas las preguntas. No piense demasiado antes de contestar.

20. **Conteste según la siguiente escala**

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nada en absoluto	<input type="radio"/>	Mucho				



	1	2	3	4	5
Dolores de cabeza.	<input type="radio"/>				
Nerviosismo.	<input type="radio"/>				
Pensamientos desagradables que no se iban de mi cabeza.	<input type="radio"/>				
Sensación de mareo o desmayo.	<input type="radio"/>				
Falta de interés en relaciones sexuales.	<input type="radio"/>				
Criticar a los demás.	<input type="radio"/>				
Sentir que otro puede controlar mis pensamientos	<input type="radio"/>				
Sentir que otros son culpables de lo que me pasa.	<input type="radio"/>				
Tener dificultad para memorizar cosas.	<input type="radio"/>				
Estar preocupado/a por mi falta de ganas para hacer algo.	<input type="radio"/>				
Sentime enojado/a, malhumorado/a.	<input type="radio"/>				
Dolores en el pecho.	<input type="radio"/>				
Miedo a los espacios abiertos o las calles.	<input type="radio"/>				
Sentime con muy pocas energías.	<input type="radio"/>				
Pensar en quitarme la vida.	<input type="radio"/>				
Escuchar voces que otras personas no oyen.	<input type="radio"/>				
Temblores en mi cuerpo.	<input type="radio"/>				
Perder la confianza en la mayoría de las personas.	<input type="radio"/>				
No tener ganas de comer.	<input type="radio"/>				
Llorar por cualquier cosa.	<input type="radio"/>				
Sentime incómodo/a con personas del otro sexo.	<input type="radio"/>				
Sentimime atrapada/o o encerrado/a.	<input type="radio"/>				
Asustarme de repente sin razón alguna.	<input type="radio"/>				
Explotar y no poder controlarme.	<input type="radio"/>				
Tener miedo a salir solo/a de mi casa.	<input type="radio"/>				
Sentime culpable por cosas que ocurren.	<input type="radio"/>				
Dolores en la espalda.	<input type="radio"/>				
No poder terminar las cosas que empecé a hacer.	<input type="radio"/>				
Sentime solo/a.	<input type="radio"/>				
Tener miedos.	<input type="radio"/>				
Sentime herido en mis sentimientos.	<input type="radio"/>				
Creer que la gente sabe qué estoy pensando.	<input type="radio"/>				
Sentir que no me comprenden.	<input type="radio"/>				
Sentir que no caigo bien a la gente, que no les gusto.	<input type="radio"/>				
Tener que hacer las cosas muy despacio para estar seguro/a de que están bien hechas.	<input type="radio"/>				
Mi corazón late muy fuerte, se acelera.	<input type="radio"/>				
Náuseas o dolor de estómago.	<input type="radio"/>				



	1	2	3	4	5
Sentime inferior a los demás.	<input type="radio"/>				
Calambres en manos, brazos o piernas.	<input type="radio"/>				
Sentir que me vigilan o que hablan de mí.	<input type="radio"/>				
Tener problemas para dormirme.	<input type="radio"/>				
Tener miedo de viajar en tren, ómnibus o subterráneos.	<input type="radio"/>				
Tener que evitar acercarme a algunos lugares o actividades porque me dan miedo.	<input type="radio"/>				
Dificultades para concentrarme en lo que estoy haciendo.	<input type="radio"/>				
Comer demasiado.	<input type="radio"/>				
Tener ideas, pensamientos que no son los míos.	<input type="radio"/>				
Necesitar golpear o lastimar a alguien.	<input type="radio"/>				
Despertarme muy temprano por la mañana sin necesidad.	<input type="radio"/>				
Dormir con problemas, muy inquieto/a.	<input type="radio"/>				
Sentime solo/a aún estando con gente.	<input type="radio"/>				
Sentime culpable.	<input type="radio"/>				