

Escuela Agrícola Panamericana, Zamorano
Departamento de Administración de Agronegocios
Ingeniería en Administración de Agronegocios



Proyecto Especial de Graduación

**Efecto del Síndrome de Agotamiento de la industria agroalimentaria en las
mujeres graduadas de la Escuela Agrícola Panamericana, Zamorano**

Estudiante

Daniela Thaís Pérez Vivanco

Asesores

Sarahí Morales, Ph. D.

Raúl Soto, D.Sc.

Honduras, junio 2023

Autoridades

SERGIO RODRIGUEZ ROYO

Rector

ANA M. MAIER ACOSTA

Vicepresidenta y Decana Académica

RAUL SOTO

Director del departamento de Administración de Agronegocios

HUGO ZAVALA MEMBREÑO

Secretario General

Contenido

Índice de Cuadros.....	5
Índice de Figuras	6
Índice de Anexos.....	7
Resumen	8
Abstract.....	9
Introducción.....	10
Metodología.....	13
Muestra.....	13
Instrumentos.....	13
Recolección de Respuestas y Recordatorios.....	14
Análisis de Datos	14
Medición de Satisfacción Laboral	14
Medición de Síndrome de Agotamiento.....	15
Cansancio Emocional	16
Despersonalización	16
Realización Personal	16
Relación entre Agotamiento y Satisfacción Laboral con Variables Demográficas.....	16
Correlación entre Facetas de Satisfacción Laboral y Componentes del Agotamiento	17
Relación entre Satisfacción Laboral y Componentes del Agotamiento	18
Probabilidad de Cambiarse de Trabajo	19
Tasa de Respuesta.....	19
Análisis de Confiabilidad	21
Resultados y Discusión.....	23
Satisfacción Laboral	23
Interpretación	24

Síndrome de Agotamiento.....	25
Interpretación	26
Relación entre Satisfacción Laboral General con Características Demográficas.....	27
Interpretación	27
Relación entre Cansancio Emocional con Características Demográficas.....	27
Interpretación	28
Relación entre Despersonalización con Características Demográficas	29
Interpretación	29
Relación entre Realización Personal con Características Demográficas.....	30
Correlación entre Facetas de Satisfacción Laboral y Componentes del Síndrome de Agotamiento ...	31
Correlación Positiva	31
Correlación Negativa.....	31
Interpretación	32
Relación entre la Satisfacción Laboral y el Cansancio Emocional.....	33
Relación entre la Satisfacción Laboral y la Despersonalización.....	34
Relación entre la Satisfacción Laboral y Realización Personal.....	35
Interpretación de ANOVA	36
Probabilidad de Cambiarse de Trabajo.....	37
Interpretación	38
Conclusiones	39
Recomendaciones.....	40
Referencias.....	41
Anexos.....	44

Índice de Cuadros

Cuadro 1 Descripción de facetas de JSS.....	15
Cuadro 2 Puntuaciones de categorías de los componentes del Síndrome de Agotamiento	16
Cuadro 3 Comparativo de respuesta tempranas y tardía por faceta de satisfacción laboral	20
Cuadro 4 Comparativo de respuestas tempranas y tardías por componentes de agotamiento	21
Cuadro 5 Confiabilidad de instrumentos medidos con el alfa de Cronbach	22
Cuadro 6 Nivel de satisfacción general y por cada faceta del Instrumento JSS	23
Cuadro 7 Nivel de agotamiento según componentes de Síndrome de Agotamiento	26
Cuadro 8 Relación entre satisfacción laboral general y características demográficos.....	27
Cuadro 9 Regresión lineal entre el cansancio emocional y las características demográficas	28
Cuadro 10 Regresión lineal entre despersonalización y características demográficas	29
Cuadro 11 Regresión lineal entre realización personal y características demográficas.....	30
Cuadro 12 Relación entre facetas de JSS y componentes de MIB.....	32
Cuadro 13 Relación entre satisfacción laboral general y cansancio emocional	33
Cuadro 14 Relación entre satisfacción laboral general y categorías de cansancio emocional.....	33
Cuadro 15 Relación entre satisfacción laboral general y despersonalización	34
Cuadro 16 Relación entre satisfacción laboral general y categorías de despersonalización	35
Cuadro 17 Relación entre satisfacción laboral general y realización personal.....	36
Cuadro 18 Relación entre satisfacción laboral general y categorías de realización personal	36
Cuadro 19 Relación entre cambiarse de trabajo, satisfacción y componentes laborales	38

Índice de Figuras

Figura 1 Satisfacción laboral por categoría de cansancio emocional	34
Figura 2 Satisfacción laboral por categoría de despersonalización	35
Figura 3 Satisfacción laboral por componentes de realización personal	36

Índice de Anexos

Anexos A Job Satisfaction Survey.....	44
Anexos B Maslach Inventory Survey (MIB).....	47
Anexos C Preguntas demográficas.....	50

Resumen

Las mujeres cumplen un papel dentro de las organizaciones, cooperando en el avance de estas. La satisfacción laboral es un factor determinante para sobrellevar los retos constantes del sector agrícola, por esta razón, se involucra al síndrome de agotamiento como un factor psicosocial de estrés afectando al desarrollo de la mujer en el ámbito laboral. Los objetivos de esta investigación son: determinar el nivel de satisfacción laboral y síndrome de agotamiento de las mujeres en el sector agroalimentario, conocer la influencia de las características demográficas, identificar la correlación entre satisfacción laboral y agotamiento, relación entre satisfacción y los componentes del agotamiento y conocer la probabilidad de cambiarse de trabajo. Se utilizaron dos instrumentos: Job Satisfaction Survey (JSS) para medir la satisfacción laboral y Maslach Burnout Inventory (MBI) para la medición del síndrome de agotamiento. Se usó estadísticas descriptivas para los instrumentos mencionados, regresión lineal para conocer la relación de los instrumentos con las variables demográficas y la probabilidad de cambiarse de trabajo, así mismo la correlación de Pearson para medir la relación entre componentes de MBI y facetas de JSS, también se usó ANOVA para medir la satisfacción y los componentes del síndrome de agotamiento. Los resultados indican que las mujeres generalmente están insatisfechas, al igual que, en las facetas de supervisión, recompensas, compañeros de trabajo, naturaleza del trabajo y comunicación. Existe cansancio emocional y la realización personal en un rango moderado, mientras que la despersonalización tiene un rango bajo. Las características demográficas no influyen en la satisfacción, sin embargo, si existe relación con el agotamiento. Asimismo, todos los componentes del agotamiento tienen relación con la satisfacción laboral y, por último, la probabilidad de cambiarse de trabajo depende de la satisfacción laboral y la despersonalización.

Palabras clave: Síndrome de agotamiento, sector agroalimentario, cambio de trabajo

Abstract

Women play a fundamental role within organizations, cooperating in their advancement, therefore, job satisfaction is a determining factor in coping with the constant challenges of the agricultural sector, for this reason, burnout is involved as a psychosocial stress factor affecting the development of women in the workplace. The objectives of this research are to determine the level of job satisfaction and burnout syndrome of women in the agri-food sector, to know the influence of demographic characteristics, to identify the correlation between job satisfaction and burnout, the relationship between general satisfaction and components of burnout and, finally, to know the probability of changing jobs. Two instruments were used: The Job Satisfaction Survey (JSS) to measure job satisfaction and Maslach Burnout Inventory (MBI) to measure burnout syndrome. Descriptive statistics were used for the instruments, linear regression was used to determine the relationship between satisfaction and burnout with demographic variables and the probability of changing jobs, as well as Pearson's correlation to measure the relationship between MBI components and JSS facets, and ANOVA was also used for overall satisfaction and burnout components. The results indicate that women are generally dissatisfied, as well as, in the facets of supervision, rewards, coworkers, nature of work, and communication. Emotional exhaustion and self-fulfillment are in the moderate range, while depersonalization is in the low range. Demographic characteristics do not influence satisfaction, however, there is a relationship with burnout. Likewise, all the components of burnout are related to job satisfaction, and, finally, the probability of changing jobs depends on job satisfaction and depersonalization.

Keywords: burnout syndrome, agribusiness, gender equality, job change

Introducción

El involucramiento de la mujer en el ámbito laboral ha aumentado con el tiempo en América Latina y el Caribe. La tasa de participación laboral sobrepasó el 50 por ciento, sin embargo, este porcentaje sigue siendo menor que la de los hombres que es de 74.4, con un 25 por ciento (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2018). Según Pacto Mundial Red Española (2018), darle un llamado a esta situación, garantiza que se aproveche el potencial económico. Si se contara con el potencial total de las mujeres, el PIB aumentaría en 12 billones de dólares, generando mayor productividad en las empresas.

Según Caro Molina (2019), se ha demostrado que la contribución de mujeres en empresas trae ventajas competitivas, como mejorar el clima laboral, la creatividad, mayor capacidad para la solución de problemas, llegando a beneficiar la parte económica. Por otra parte, en ciertos sectores se observa una brecha mayor en cuanto a los ingresos de hombres y mujeres, como lo son: la minería (24%), pesca (42%) y agropecuaria (44%), siendo considerados como sectores masculinos. La participación de mujeres puede acortar esta brecha de género en cuanto a los ingresos recibidos (Alfaro y Guerreño, 2013).

Según Pérez y Maturana (2011), la satisfacción laboral se define como la actitud afectiva hacia el trabajo. Resulta de la cooperación del trabajador como de la organización, ya que ambos tienen expectativas y objetivos que cumplir. Debe existir una relación equitativa en la cual la organización tiene el rol de cubrir las necesidades y expectativas del trabajador, brindando los medios necesarios, mientras que la empresa recibe del trabajador compromiso y dedicación para cumplir con sus objetivos organizacionales. Por otra parte, la satisfacción laboral tiene un efecto de mejora en las empresas como: mayor productividad, disminución de absentismo y rotación laboral.

Con el paso de tiempo han surgido cambios en el comportamiento de las organizaciones, lo que ha afectado directamente al desarrollo de los empleados en el ámbito laboral. Como sociedad, cada vez son más altas las exigencias y expectativas tanto por el trabajador como empleador, ejerciendo una presión de superación. Por lo tanto, las condiciones de trabajo son fundamentales para

crear un entorno adecuado, que evite el surgimiento de factores psicosociales como el síndrome de agotamiento (Pérez y Maturana, 2011).

En las diversas áreas, las condiciones de trabajo no son las ideales, existe una falta de orientación a velar por la salud ocupacional y la calidad de vida en el ambiente laboral. La agricultura en especial es un área cambiante con relación al trabajo, factores como largas jornadas laborales, riesgos ocupacionales y la sobrecarga, hacen que se superen los niveles aceptables de salud ocupacional en este sector (García Aucatoma et al., 2017). Por esta razón, según Quiceno y Vinaccia (2002) menciona al “Síndrome de Agotamiento” como un factor psicosocial progresor del estrés, que afecta directamente a la calidad de vida de las personas. De manera que pierden el interés por sus actividades que eran de importancia en un determinado momento.

La desigualdad de género ha sido un factor relevante en las organizaciones e instituciones tanto públicas como privadas, basándose en estereotipos de género, posiciones organizacionales y aspectos arraigados en la cultura como sociedad. Por esta razón, el agotamiento está limitado por factores determinantes para la mujer como: la responsabilidad doméstica, la posición subordinada, el compromiso personal y social de armonizar emociones y los roles tradicionales del mercado laboral. Perjudicando no solo al género femenino, sino a quien los rodea también, afectando al clima organizacional de forma negativa, lo cual genera insatisfacción laboral (Dorantes, 2020)

La pandemia del COVID-19 afectó negativamente en la participación de la mujer en el ámbito laboral, retrocediendo aproximadamente una década de trayectoria. La tasa de desocupación de la mujer aumentó un 10.2% en el año 2021, muchas se dedicaron a atender sus hogares, sin tornar a actividades laborales (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2021). La pandemia llevó a un dilema a la mayoría de las mujeres. Fue complicado encontrar un balance entre su trabajo y las responsabilidades del hogar, perjudicando sus prioridades, su salud mental y a tener una sobrecarga. En consecuencia, decidieron dejar su trabajo, para que sus conyugues puedan cumplir con ese rol, además no encontraron políticas en sus empleos que soporten la demanda de la mujer en el hogar y las tareas asignadas incrementaron en el trabajo y en el hogar. Se debe recalcar la

comparación de hombres y mujeres, ya que las mujeres requerían de otras personas como soporte en el cuidado del hogar, mientras que los hombres dejaban ese rol para sus parejas. Esto trajo consigo sentimientos de cansancio, agotamiento y frustración, siendo un reto para su salud mental (Morales et al., 2022)

Las mujeres cumplen un papel fundamental dentro de las organizaciones, cooperando en el avance de estas, sin embargo, el contexto laboral es crucial para tener un buen desempeño. La satisfacción laboral conlleva a ser un factor determinante para entender la razón de los retos constantes que deben afrontar en la industria. El desarrollo del síndrome de agotamiento ha fomentado mayores niveles de estrés, esto afecta al desarrollo de la mujer en el ámbito laboral, impactando en su productividad, por lo tanto, es importante conocer la percepción de la mujer al enfrentarse a diversas situaciones en sus espacios de trabajo.

Por ende, el propósito de este estudio es determinar el efecto del Síndrome de Agotamiento de la industria agroalimentaria en las mujeres graduadas de la Escuela Agrícola Panamericana, Zamorano. Los objetivos específicos de esta investigación son:

Determinar el nivel de satisfacción laboral y la prevalencia del síndrome de Agotamiento de las mujeres en el sector agroalimentario.

Conocer la influencia de las características demográficas de las mujeres en la satisfacción laboral y en el síndrome de agotamiento.

Conocer la correlación entre las facetas de satisfacción laboral y los componentes del agotamiento de las mujeres graduadas en el sector agroalimentario.

Identificar la relación entre la satisfacción general y los componentes del síndrome de agotamiento.

Determinar la probabilidad de cambiarse de trabajo en el sector agrícola por parte de las mujeres.

Metodología

La finalidad de este estudio es conocer el efecto del Síndrome de Agotamiento en las mujeres graduadas de la Escuela Agrícola Panamericana, Zamorano, trabajando en el sector agroalimentario. Este estudio es de naturaleza descriptivo-comparativo (Gall et al., 2007).

Muestra

Se consideró la base de datos de graduada de la Escuela Agrícola Panamericana, como muestra. Una vez obtenida la base datos, se procedió a eliminar ciertos datos vacíos o que no eran apropiados para la investigación. Como resultado se obtuvo un total de 1,733 mujeres, de las cuales 307 respondieron a la encuesta completamente.

Instrumentos

Para cumplir con los objetivos de esta investigación, se empleó dos instrumentos: la encuesta de satisfacción laboral (Job Satisfaction Survey) de Spector (1994) y la encuesta de síndrome de agotamiento (Maslach Burnout Inventory) de Maslach et al. (1997).

El primer instrumento Job Satisfasfaction Survey tiene como objetivo medir las actitudes de los empleados y aspectos del trabajo, por medio de 36 ítems, los cuales estas divididos en 9 facetas, que son: Pago, Promoción, Supervisión, Beneficios complementarios, Recompensas contingentes, Procedimientos operativos, Compañeros de trabajo, Naturaleza del trabajo y Comunicación. Cada faceta evalúa cuatro elementos, implementando una escala de Likert con seis puntos (1 = Totalmente de acuerdo hasta 6 = Totalmente en desacuerdo) Ver Anexo A.

Según Hannoun (2011), la satisfacción laboral se define como la actitud de una persona hacia su trabajo, brindando un sentimiento positiva al realizar algo que le interesa, en un ambiente que le permita sentirte a gusto, que van acorde con sus expectativas.

El segundo instrumento que se utilizará para medir el síndrome de agotamiento es el cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) que consta de 22 ítems, los que evalúan enunciados de agotamiento en una escala de Likert con seis puntos (1 = Pocas veces al año hasta 6 = Todos los días).

El instrumento mide tres componentes en las mujeres de la industria: El agotamiento o cansancio emocional, despersonalización y la realización personal.

Según Maslach y Jackson (1981), el agotamiento se define como el sentimiento de tener sobrecarga de trabajo y agotado de manera emocional. La despersonalización hace referencia a una respuesta negativa, que se basa en la indiferencia hacia otras personas en el ámbito laboral, que en el agotamiento se conoce como un componente interpersonal. Mientras que la realización personal es un componente de autoevaluación, que se define como la disminución de la productividad y autoeficacia (Maslach et al., 2015)

En la encuesta, se añadió una sección con información demográfica, que requería la siguiente información: Estado civil, nivel de estudio completado, actividad actual, cargo laboral que desempeña, tipo de contrato, si ha pensado en cambiarse de trabajo y cuál es la razón.

Recolección de Respuestas y Recordatorios

De acuerdo a los lineamientos para encuestas en línea propuestos por Dillman et al. (2014). Se realizó la convocatoria a participar y recordatorios durante cinco semanas, con la finalidad de incentivar a las mujeres graduadas a participar en el estudio. La recolección de datos tuvo una duración de seis semanas. Estos recordatorios se enviaban cada lunes y su cierre se realizó en el último día de la sexta semana.

Análisis de Datos

La encuesta se ejecutó por medio del software Qualtrix, en el que se realizó la creación de esta, el formato y su debida distribución. A través de correo electrónico se mostró inicialmente un mensaje de bienvenida, luego los recordatorios semanales con el enlace del instrumento. El análisis de los datos se realizó por medio de dos programas: JASP® Y Microsoft Excel.

Medición de Satisfacción Laboral

El instrumento de satisfacción laboral cuenta con nueve facetas, cada una tiene cuatro ítems, por lo que, las puntuaciones por faceta pueden variar de 4 a 24 puntos. Es importante recalcar que cada ítem se califica de 1 a 6, con una escala de Likert (1 = Pocas veces al año hasta 6 = Todos los días).

Algunos de los ítems están redactados de forma negativa, por lo que se debe invertir los puntajes antes de sumarlos. Las puntuaciones se obtendrán por facetas, para conocer el grado de satisfacción laboral, y luego se obtendrá un resultado general, por medio de una suma. Para analizar los datos según Spector (1994), se realiza por medio de un enfoque absoluto donde 4 o más representan satisfacción, mientras que las respuestas de 3 o valores menores a 3, representan insatisfacción. Obteniendo valores de 4 a 24 por faceta, específicamente valores entre 4 a 12 demuestran insatisfacción y puntuaciones entre 16 a 24 se interpretan como satisfacción.

Cuadro 1

Descripción de facetas de JSS

Escala	Descripción
Paga	Satisfacción con la paga y remuneración
Promoción	Satisfacción con las oportunidades de promoción
Supervisión	Satisfacción con el supervisor inmediato
Beneficios complementarios	Satisfacción con los beneficios monetarios y no monetarios
Recompensas	Satisfacción con el aprecio, reconocimiento y recompensas por el buen trabajo
Procedimientos operativos	Satisfacción con los procedimientos y políticas operativas
Compañeros de trabajo	Satisfacción con los compañeros de trabajo
Naturaleza del trabajo	Satisfacción con el trabajo por sí mismo
Comunicación	Satisfacción con la comunicación dentro de la organización.

Medición de Síndrome de Agotamiento

El instrumento de Maslach Burnout Inventory (MBI) cuenta con 3 facetas, donde en total tiene 22 ítems. Cuenta con una escala de Likert que va de 0 a 6, donde cero representa "Nunca" y la escala Likert (1 = Pocas veces al año hasta 6 = Todos los días). En el cuadro 2, se muestran las puntuaciones, las cuales se obtendrán por componentes, con una categorización de puntajes, donde se va a medir el grado de intensidad de agotamiento en los siguientes grados: (bajo, moderado, alto). Es importante recalcar que las puntuaciones del componente de realización personal están codificadas de manera negativa, por lo que, se deben invertir los resultados para su análisis.

Cuadro 2

Puntuaciones de categorías de los componentes del Síndrome de Agotamiento

Componentes	Categorías		
	Bajo	Moderado	Alto
Cansancio emocional	0 - 18	19 - 26	27 - 54
Despersonalización	0 - 5	6 - 9	10 - 30
Realización personal	0 - 7	8 - 14	15 - 48

Según Maslach et al., (1997), la descripción de los tres componentes del síndrome de agotamiento, se basa en lo siguiente:

Cansancio Emocional

A medida que se agotan los recursos emocionales, los trabajadores tienen el sentimiento de no poder dar más de sí mismos.

Despersonalización

Involucra actitudes y sentimientos negativos y cínicos hacia los clientes. Puede llevar a que el trabajador piense que el cliente es merecedor de su problema.

Realización Personal

Tener baja la realización personal, implica tener una percepción negativa de uno mismo, sobre todo en lo que respecta al trabajo con los clientes. Pueden sentirse infelices consigo mismo e insatisfechos con sus logros.

Relación entre Agotamiento y Satisfacción Laboral con Variables Demográficas

La relación entre ambos instrumentos con las variables demográficas se realizará por medio de cuatro regresiones lineales. Según Goss-Sampson (2018), las regresiones tienen la función de poner a prueba la hipótesis nula de que las variables predictivas (independientes) no predicen significativamente a la variable dependiente. La regresión tiene como objetivo identificar la relación entre las variables, de esta manera se puede predecir el comportamiento de una variable a partir de otra (Dagnino, 2014).

En este estudio, se requiere el instrumento con la finalidad de conocer la relación entre la satisfacción laboral con las variables demográficas (años de experiencia, tipo de contrato, nivel de estudio, puesto laboral, actividad actual, estado civil). El nivel de significancia para evaluar la satisfacción laboral será de 0.05.

$$\text{Satisfacción laboral } (y) = \beta_0 + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3 + \beta_4x_4 + \beta_5x_5 + \beta_6x_6 \quad [1]$$

Por otra parte, también se va a considerar la relación de cada componente del síndrome de agotamiento entre las variables demográficas (años de experiencia, tipo de contrato, nivel de estudio, puesto laboral, actividad actual, estado civil). El nivel de significancia para evaluar la satisfacción laboral será de 0.05.

$$\text{Cansancio emocional } (y) = \beta_0 + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3 + \beta_4x_4 + \beta_5x_5 + \beta_6x_6 \quad [2]$$

$$\text{Despersonalización } (y) = \beta_0 + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3 + \beta_4x_4 + \beta_5x_5 + \beta_6x_6 \quad [3]$$

$$\text{Realización personal } = \beta_0 + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3 + \beta_4x_4 + \beta_5x_5 + \beta_6x_6 \quad [4]$$

Las variables demográficas serán las mismas en las cuatro regresiones mencionadas anteriormente, donde cada una de ellas tiene una descripción:

x_1 = Años de experiencia

x_2 = Tipo de contrato

x_3 = Nivel de estudio

x_4 = Puesto laboral

x_5 = Estado civil

x_6 = Actividad actual

Correlación entre Facetas de Satisfacción Laboral y Componentes del Agotamiento

La relación entre las facetas de satisfacción laboral y los componentes del agotamiento se va a medir haciendo uso de la correlación de Pearson. Según Fiallos (2021), este se define como una

medida numérica de correlación, su función es medir la fuerza y la naturaleza entre dos variables cuantitativas, con el fin de describir la relación entre ambas.

En este estudio, se va a emplear esta técnica estadística con la finalidad de conocer la relación entre las nueve facetas de satisfacción laboral y los tres componentes del síndrome de agotamiento. Conociendo también su naturaleza y la fuerza en la que se encuentran correlacionadas.

Relación entre Satisfacción Laboral y Componentes del Agotamiento

El ANOVA factorial se empleará para conocer la relación entre la satisfacción laboral y los componentes del agotamiento. Según Rubio y Berlanga (2012) , la prueba de ANOVA se define como una prueba estadística que compara la media de más de dos poblaciones, y a su vez las varianzas de las poblaciones. El estadístico pone a prueba de que la hipótesis nula no tiene diferencia significativa entre medias, el objetivo del ANOVA es comprobar si existe o no diferencia significativa. Si se rechaza esta hipótesis, es ideal realizar una prueba de post hoc con el fin de determinar en qué grupos se encuentra diferencia significativa (Goss-Sampson, 2018).

En este estudio, se va a realizar tres pruebas de ANOVA, comparando un único valor de satisfacción laboral con cada componente del síndrome de agotamiento. Si estas pruebas de ANOVA son significativas, se realizará pruebas de post hoc para determinar la diferencia de la categorización de los componentes del síndrome. El nivel de significancia para evaluar la satisfacción laboral con cada componente es 0.05 ($p \leq 0.05$)

La hipótesis prueba que el cansancio emocional, despersonalización y realización personal es estadísticamente significativo sobre la satisfacción laboral.

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 \quad [5]$$

H1: Al menos una es diferente

Es importante recordar que las categorías son iguales para todos los componentes del agotamiento.

Donde:

μ_1 : Bajo

μ_2 : Moderado

μ_3 : Alto

Probabilidad de Cambiarse de Trabajo

La probabilidad de cambiarse de trabajo se va a medir haciendo uso de la regresión lineal. El cual es un instrumento estadístico que se emplea cuando tenemos variables dicotómicas o un conjunto de variables independientes, que pueden ser cuantitativas o categóricas. La finalidad de este instrumento es medir la probabilidad de ocurrencia de un suceso, a su vez determinar que variables tienen más significancia, es decir, si aumentan o disminuyen la probabilidad que ocurra un evento (Chitarroni, 2002). En este estudio, se requiere el instrumento para medir la probabilidad de cambiarse trabajo, teniendo como variables independientes: Satisfacción laboral como valor general y los componentes del síndrome de agotamiento.

$$P(y) = \beta_0 + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3 + \beta_4x_4 \text{ [6]}$$

Donde:

$P(y)$ = Probabilidad de cambiarse de trabajo (Si o no)

x_1 = Cansancio emocional

x_2 = Despersonalización

x_3 = Realización personal

x_4 = Satisfacción laboral

Tasa de Respuesta

Las encuestas fueron distribuidas a 1733 mujeres, sin embargo, un total de 307 mujeres respondieron a lo largo de seis semanas y cinco recordatorios. Por esta razón, la tasa de respuestas para esta investigación es de 17.71%. Tomando en cuenta que la tasa de respuesta obtenida fue baja y que algunos estudios han demostrado que hasta tasas de falta de respuesta del 90%, pueden ser una preocupación y una de las principales fuentes de amenaza a la validez externa (Miller y Smith, 1983).

En investigaciones que utilizan encuestas, existen cuatro posibles tipos de error asociados con la validez externa. Los cuales son: Error de muestreo, error de cobertura, error de medición y error por falta de respuesta. El error por falta de respuesta hace referencia a que las personas que participan como muestra no dan respuestas útiles y afectan en las respuestas de interés para el estudio, por lo que, una forma de manejarlo es por medio de la aplicación de procedimientos estadísticos sólidos y aceptados (Lindner et al., 2001).

Según Lindner et al. (2001), uno de los métodos para el error de falta de respuesta es usar el método de comparación de encuestados tempranos y tardíos, utilizando una prueba t independiente para evaluar la hipótesis nula de que no existen diferencias significativas entre participantes encuestados tempranamente y aquellos tardíamente, la hipótesis alterna entonces indicará que existen diferencias significativas entre los participantes, concluyendo entonces que los participantes son diferentes. Se recomienda que el número mínimo de respuestas tardías debe ser un mínimo de 30, por esta razón, se va a realizar una división de la muestra. Las respuestas tardías serán aquellas que hayan respondido después de los dos últimos recordatorios (n= 63), mientras que las respuestas tempranas serán las que se hayan respondido antes de los dos últimos recordatorios (n = 244).

En el cuadro 3, se realizó una prueba t independiente, tomando en cuenta las nueve facetas del instrumento de satisfacción laboral. Se empleo un nivel de significancia de 0.05 ($p \leq 0.05$). Los resultados indican que ninguna de las facetas es estadísticamente significativa, por lo que la hipótesis nula no se rechaza. Por lo tanto, las participantes que contestaron tempranamente no son significativamente diferentes a las participantes que contestaron tardíamente.

Cuadro 3

Comparativo de respuesta tempranas y tardía por faceta de satisfacción laboral

Facetas del JSS	p-value
Paga	0.984
Promoción	0.768
Supervisión	0.897
Beneficios complementarios	0.877
Recompensas	0.993
Condiciones	0.322
Compañeros de trabajo	0.831

Facetas del JSS	p-value
Naturaleza del trabajo	0.309
Comunicación	0.99

En el cuadro 4, se realizó una prueba t independiente para los tres componentes del instrumento de síndrome de agotamiento. Se utilizó un nivel de significancia de 0.05 ($p \leq 0.05$), por lo que la hipótesis nula no se rechaza, demostrando que las participantes que contestaron tempranamente no son significativamente diferentes a quienes contestaron tardíamente.

Cuadro 4

Comparativo de respuestas tempranas y tardías por componentes de agotamiento

Facetas MIB	p
Cansancio emocional	0.866
Despersonalización	0.790
Realización personal	0.920

Por medio de este método, se comprueba que se puede abordar el error por falta de respuesta, descartando que sea una amenaza a la validez externa del estudio. Al ser los datos no significativos para ambos instrumentos, indica que se puede generalizar los resultados (Lindner et al., 2001).

Análisis de Confiabilidad

Se realizó un análisis de confiabilidad en los instrumentos con la finalidad de medir el grado de consistencia, tanto del instrumento de satisfacción laboral, como del síndrome de agotamiento.

El análisis de confiabilidad se llevará a cabo por medio del coeficiente alfa de Cronbach, con la finalidad de medir el grado en que los instrumentos mencionados miden de manera consistente (Oviedo y Campo, 2005). En este estudio, se realizó el análisis de confiabilidad posterior a la toma de datos.

En el cuadro 5, se muestran los resultados del análisis de confiabilidad, obteniendo como coeficientes 0.941 y 0.793 para el JSS y para el instrumento MBI, respectivamente. Según Oviedo y Campo (2005), el valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es que 0.70 y entre más

cercano a 1, mayor es su validez. Por lo tanto, los instrumentos se encuentran por encima del valor mínimo, esto demuestra que ambos tienen consistencia interna y validación.

Cuadro 5

Confiabilidad de instrumentos medidos con el alfa de Cronbach

Instrumentos	Cronbach's α
Job Satisfaction Survey (JSS)	0.941
Maslach Inventory Survey (MBI)	0.884

Resultados y Discusión

Se realizó este estudio tomando en cuenta a las mujeres que se desempeñan en el sector agroindustrial, por lo tanto, se lanzó un cuestionario a 1733 mujeres graduadas de la Escuela Agrícola Panamericana “Zamorano”. Después de seis semanas de recolección de datos y cinco recordatorios con la finalidad de motivar a responder, se obtuvo un total de 307 respuestas completadas y válidas para realizar los análisis de la investigación.

Satisfacción Laboral

En el cuadro 6, se muestran los resultados de la satisfacción laboral en general y por cada faceta.

Siguiendo con las puntuaciones presentadas, se muestra insatisfacción laboral por parte de las mujeres en cinco facetas del instrumento: Supervisión con un valor promedio de 2.80 (SD = 1.16), recompensas con un valor de media de 3.41 (SD = 1.11), seguido por compañeros de trabajo con un 2.95, luego naturaleza del trabajo con un valor de 2.37 (SD = 0.93), siendo el promedio más bajo y, por último, la faceta de comunicación con un valor promedio de 3.32 (SD = 1.01). En cuanto a la faceta que tiene un mayor valor promedio de satisfacción laboral es la promoción con un 3.67 (SD = 0.85). Los resultados generales del instrumento de satisfacción laboral son de 3.26 (SD = 0.78), por lo tanto, se puede interpretar que las mujeres están insatisfechas en el sector agrícola.

Cuadro 6

Nivel de satisfacción general y por cada faceta del Instrumento JSS

Facetas	μ	SD
Naturaleza del trabajo	2.37*	0.93
Supervisión	2.80	1.16
Compañeros de trabajo	2.95	1.01
Comunicación	3.32	1.01
Recompensas	3.41	1.11
Beneficios complementarios	3.51	1.05
Paga	3.61	1.16
Promoción	3.67	1.05
Condiciones	3.67	0.85
Satisfacción laboral	3.26	0.78

Interpretación

La faceta de supervisión hace referencia a la satisfacción con el supervisor inmediato en el trabajo (Spector, 1994). Las mujeres pueden sentirse insatisfechas al no recibir información adecuada para avanzar por un experto. Según Chizua (2019), existe una brecha de información agrícola entre hombres y mujeres, por el contacto inadecuado con agentes o servicios de extensión, lo que limita a obtener educación y comunicación en base a actitudes, conocimientos y habilidades propias de agricultores. Por otra parte, en el sector agrícola existe una ausencia de mujeres como capacitadoras o supervisoras, por lo que, esto impide muchas veces a las mujeres a tener mejor retroalimentación o experiencia en su ambiente de trabajo (Subedi, 2008).

La faceta de recompensas se refiere a la satisfacción con el aprecio, reconocimiento y recompensas por el buen trabajo (Spector, 1994). Es probable que la mujer se encuentre insatisfecha en cuanto a las recompensas, debido a que como productora agrícola no tiene oportunidades igualitarias, ni recompensas materiales, ni privilegios ante la adopción y toma de decisiones (Osorto, 1996). Según Dueñas y Serrano (2007), el reconocimiento al trabajo femenino es visto como papel secundario, es decir, son considerados como trabajos complementarios y muchas veces el trabajo de otras mujeres no es reconocido por su esfuerzo. Por otra parte, menciona que hay una brecha entre el reconocimiento de la contribución de la mujer en datos oficiales, es decir que, el trabajo de las mujeres no está incluido en regímenes.

La faceta de compañeros de trabajo indica la satisfacción con las relaciones entre compañeros en el trabajo (Spector, 1994). Las mujeres pueden sentir insatisfacción con esta faceta haciendo referencia a lo que dice Sánchez et al. (2007), quien menciona que las mujeres tienen una mayor predisposición hacia trabajos que se ejerzan de manera apropiada las relaciones interpersonales, es decir, donde se priorice el talento humano, mientras que los hombres se enfocan en su éxito social vinculado al prestigio y al estatus.

En cuanto a la faceta de naturaleza del trabajo se refiere a la satisfacción con el trabajo por sí mismo (Spector, 1994). La insatisfacción con esta faceta se debe a la diferencia de tareas por género

en el rubro, a las mujeres se le asignan tareas que requieren el uso de mano obra, porque se interpreta que son quienes tienen paciencia y cuidado, además son más flexibles con horas de trabajo y condiciones (Barrientos, 1999). Las mujeres dentro de empresas de agronegocios por lo general realizan actividades que se consideran no calificadas, por lo que, existe una probabilidad menor para recibir nuevos conocimientos y capacitaciones que les permita aspirar a mejores puestos de trabajo (Lastarria-Cornhiel, 2008).

Por último, la faceta de comunicación hace referencia a la satisfacción con la comunicación dentro de la organización (Spector, 1994). Las mujeres indicaron que se sienten insatisfechas en esta faceta de comunicación. Según Jarvis y Vera-Toscano (2004), tanto mujeres como hombres por razones sociales prefieren rodearse de personas de su mismo sexo para compartir, tener conversaciones de vida, casuales o preocupaciones diarias, esto es más importante para las mujeres. Ante la menor participación de mujer, es notable su insatisfacción con esta faceta.

En general las mujeres en el sector agrícola se sienten insatisfechas. Esto puede ser porque existe una brecha de género masculinizando al sector, lo que se pone a prueba la disponibilidad de los recursos moderadores como apoyo de compañeros, supervisores y el apoyo de la organización (Martínez et al., 2022). Según López (2021), en su investigación que se realizó hace dos años con la misma muestra, las graduadas se encontraban satisfechas en el sector agrícola con un valor promedio de 3.86, sin embargo, menciona que este valor demuestra que existen muchos puntos de mejora. Al realizar esta investigación, se contradice con los resultados obtenidos, se puede inferir que, tras la pandemia las mujeres tuvieron que retornar a sus actividades laborales habituales, donde tuvieron que dejar la virtualidad, velar por los niños en sus escuelas, mantener relaciones interpersonales y encontrar un balance entre trabajo – hogar.

Síndrome de Agotamiento

En el cuadro 7, se muestran los resultados del instrumento MBI por cada uno de sus componentes.

Siguiendo las calificaciones explicadas con anterioridad, se obtuvieron los siguientes resultados. Los componentes de cansancio emocional y realización personal muestran valores promedios de 25.26 (SD = 13.18) y 14.49 (SD = 6.20), lo que indican que las mujeres muestran niveles de agotamiento moderados. Por otra parte, el componente de despersonalización obtuvo un valor promedio de 5.50 (SD = 5.62), por lo que, presenta un agotamiento bajo.

Cuadro 7

Nivel de agotamiento según componentes de Síndrome de Agotamiento

Componentes	μ	SD
Cansancio emocional	25.26	13.18
Realización personal	14.49	6.20
Despersonalización	5.50	5.62

Interpretación

En sector agrícola, prevalece el cansancio emocional en mayor proporción, tanto para mujeres como para hombres, al igual que con el componente de despersonalización. También se ha comprobado que el cansancio emocional afecta más a las mujeres que a los hombres, debido a una sobrecarga de trabajo o actividades (empleo, tareas domésticas y cuidado de los niños) y debido a las desigualdades presentadas en el ambiente laboral (Adekola, 2010). Por esta razón, podemos ver que el cansancio emocional tiene una categorización moderada, se debe tomar en cuenta que este valor está cercano al rango de cansancio emocional alto (27-54).

En cuanto al componente de despersonalización, su baja calificación se debe a que las mujeres pueden sentir que les gusta lo que hacen, que tienen oportunidades de promoción y las condiciones de trabajo son adecuadas (Ramírez y Lee, 2011)

En cuanto al componente de realización personal, se puede interpretar que puede observar que su puntuación está muy cercana a tener una valoración alta (15- 48). Según Rodríguez y Venegas (1989), las mujeres específicamente en el sector frutícola se sentían realizadas, ya que podían obtener ingresos y tenían oportunidades de empleo. Al obtener un trabajo se logró mayor independencia y una fuente de ingresos a sus hogares, algunas no solo se quedaron en el sector urbano (trabajos de

una temporada) sino que se trasladaron a sectores urbanos donde se desempeñaban en trabajos de comercio y manufactura (Jarvis y Vera-Toscano, 2004).

Relación entre Satisfacción Laboral General con Características Demográficas

En el cuadro 8, se muestra la regresión lineal múltiple muestra que las características demográficas no son estadísticamente significativas con la satisfacción laboral $F=1.26$, $p < 0.231$. Se utilizó un nivel de significancia de 0.1 ($p \leq 0.1$)

Cuadro 8

Relación entre satisfacción laboral general y características demográficas

VARIABLES	R ²	Adjusted R ²	F	p	b	t	p
Modelo	0.057	0.012	1.261	0.231			
H ₀							
(Intercept)					3.164	11.511	< .001
Años de experiencia					0.005	0.673	0.501
Estado civil (2)					-0.124	-1.055	0.292
Estado civil (3)					0.074	0.281	0.779
Nivel de estudio (2)					-0.184	-1.862	0.064
Nivel de estudio (3)					-0.549	-2.299	0.022
Actividad actual (2)					0.121	0.688	0.492
Actividad actual (3)					-0.155	-0.631	0.528
Actividad actual (4)					-0.144	-0.453	0.651
Actividad actual (6)					-0.222	-0.463	0.644
Actividad actual (7)					0.011	0.022	0.983
Puesto laboral (2)					0.002	0.02	0.984
Puesto laboral (3)					0.197	1.526	0.128
Puesto laboral (4)					0.014	0.093	0.926
Contrato (1)					-0.129	-1.298	0.195

Interpretación

Por lo que, se puede inferir que las características demográficas no influyen en que tan satisfechas o insatisfechas puedan sentirse las mujeres.

Relación entre Cansancio Emocional con Características Demográficas

En el cuadro 9, se puede observar la regresión lineal múltiple que muestra que, el estado civil de divorciada y el puesto laboral en jefa de departamento pueden predecir significativamente el cansancio emocional $F= 1.553$, $p < 0.001$ usando la siguiente ecuación de regresión:

$$\text{Cansancio emocional} = 1.553 - (7.41 * \text{divorciada}) + (4.089 \text{ jefa de departamento}) \quad [7]$$

Cuadro 9

Regresión lineal entre el cansancio emocional y las características demográficas

VARIABLES	R ²	Adjusted R ²	F	p	b	t	p
Modelo	0.069	0.025	1.553	0.092			
H ₀							
(Intercept)					21.193	4.605	< .001
Años de experiencia					0.096	0.739	0.46
Estado civil (2)					-2.781	-1.412	0.159
Estado civil (3)					-7.46	-1.687	0.093
Nivel de estudio (2)					-0.802	-0.484	0.629
Nivel de estudio (3)					-3.974	-0.993	0.322
Puesto laboral (2)					0.995	0.471	0.638
Puesto laboral (3)					4.089	1.892	0.06
Puesto laboral (4)					3.423	1.331	0.184
Tipo de contrato (1)					1.815	1.092	0.276
Actividad actual (2)					1.52	0.516	0.606
Actividad actual (3)					-5.612	-1.362	0.174
Actividad actual (4)					-6.941	-1.306	0.193
Actividad actual (6)					-9.703	-1.207	0.228
Actividad actual (7)					7.21	0.884	0.377

Interpretación

El aumento del cansancio emocional se refiere al agotamiento de los recursos emocionales (Maslach et al., 1997). Las mujeres divorciadas tienen una menor probabilidad de tener cansancio emocional, a comparación de las mujeres solteras. Según Jarvis y Vera-Toscano (2004), las mujeres solteras, que carecen de un esposo o apoyo de sus padres, trabajan mucho más que mujeres en otra categorías esto se debe a que tienen en mayores salarios de reserva.

Las mujeres que tienen un puesto laboral como jefa de departamento, tienen mayor probabilidad de tener cansancio emocional, a comparación de las mujeres que tienen un puesto laboral únicamente como empleada sin personal a cargo. Según Martínez et al. (2022), explica que las mujeres en con cargos directivos tienen mayores responsabilidades y mayor carga de trabajo, también existe no solo la responsabilidad por sus actividades dentro de la organización, sino que las mujeres directivas se enfocan más en buscar beneficios sociales para sus colaboradores, creando lazos de empatía. Lo que suma una carga mayor a sus responsabilidades.

Relación entre Despersonalización con Características Demográficas

La regresión lineal múltiple muestra que el estado civil, el nivel de estudio y el puesto laboral pueden predecir significativamente la despersonalización $F= 1.999$, $p= 0.018$ usando la siguiente ecuación regresión:

$$\text{Despersonalización} = 1.99 - (1.613 * \text{casada}) - (1.281 * \text{maestría}) - (3.023 * \text{doctorado}) + (2.033 * \text{jefe de departamento}) + (2.091 * \text{gerente}) \quad [8]$$

Se utilizó un nivel de significancia de 0.1 ($p \leq 0.1$).

Cuadro 10

Regresión lineal entre despersonalización y características demográficas

Variables	R ²	Adjusted R ²	F	p	b	t	p
Modelo	0.087	0.044	1.999	0.018			
H ₀					5.85	3.012	0.003
(Intercept)							
Años de experiencia					-0.044	-0.806	0.421
Estado civil (2)					-1.613	-1.941	0.053
Estado civil (3)					-2.458	-1.317	0.189
Nivel de estudio (2)					-1.281	-1.831	0.068
Nivel de estudio (3)					-3.023	-1.79	0.075
Actividad actual (2)					1.552	1.249	0.213
Actividad actual (3)					1.058	0.608	0.543
Actividad actual (4)					2.099	0.936	0.35
Actividad actual (6)					-0.765	-0.226	0.822
Actividad actual (7)					2.097	0.61	0.543
Puesto laboral (2)					0.665	0.746	0.456
Puesto laboral (3)					2.033	2.228	0.027
Puesto laboral (4)					2.091	1.926	0.055
Tipo de contrato (1)					0.128	0.182	0.856

Interpretación

Un aumento en la despersonalización involucra actitudes y sentimientos negativos hacia las demás personas (Maslach et al., 1997). Las mujeres que están casadas tienen menor probabilidad de estar despersonalizadas, a comparación de mujeres que están solteras.

Las mujeres que cuentan con un nivel de estudio de maestría y doctorado tienen menor probabilidad de tener despersonalización, a comparación de mujeres que tienen un nivel de estudio de postgrado. Las mujeres con niveles de estudio mayor tienen mayor preferencia por el trabajo, provocando sentimientos de productividad y reciben mayores ingresos, al contrario, para mujeres con

niveles de estudio inferiores, las plazas de trabajo son menos, por lo que causa emociones negativas (Jarvis y Vera-Toscano, 2004).

Las mujeres que tienen puestos laborales como jefas de departamento y gerente tienen mayor probabilidad de sentirse despersonalizadas, a comparación de mujeres que tienen un puesto laboral como empleadas. Las mujeres que tienen un puesto laboral como empleadas sin personal a cargo, al tener un trabajo remunerado están contentas, por lo tanto, son quienes esperan menos de su contexto laboral (Sánchez et al., 2007).

Relación entre Realización Personal con Características Demográficas

La regresión lineal múltiple muestra que las variables demográficas, no son significativas para poder predecir la realización personal $F= 1.373$ y $p= 0.165$. Se utilizó un nivel de significancia de 0.1 ($p \leq 0.1$)

Las variables demográficas no explican la realización personal de la mujer.

Cuadro 11

Regresión lineal entre realización personal y características demográficas

Variables	R ²	Adjusted R ²	F	p	b	t	p
Modelo	0.062	0.017	1.373	0.165			
H ₀ (Intercept)					15.35	7.07	< .001
Años de experiencia					6.22E-04	0.01	0.992
Estado civil (2)					-0.016	-0.017	0.986
Estado civil (3)					-1.595	-0.765	0.445
Nivel de estudio (2)					-1.442	-1.843	0.066
Nivel de estudio (3)					-2.876	-1.523	0.129
Actividad actual (2)					0.755	0.543	0.587
Actividad actual (3)					0.897	0.461	0.645
Actividad actual (4)					1.414	0.564	0.573
Actividad actual (6)					-5.744	-1.514	0.131
Actividad actual (7)					3.327	0.865	0.388
Puesto laboral (2)					-1.484	-1.49	0.137
Puesto laboral (3)					-0.97	-0.951	0.342
Puesto laboral (4)					-2.492	-2.054	0.041
Tipo de contrato (1)					0.305	0.389	0.698

Correlación entre Facetas de Satisfacción Laboral y Componentes del Síndrome de Agotamiento

Mediante la correlación se determinó la relación entre las facetas de satisfacción laboral y los componentes del agotamiento, además de saber su naturaleza y fuerza.

Según Goss-Sampson (2018), los valores de efecto del valor r de Pearson son los siguientes: $<0,1$ es irrelevante, $0,1$ a $0,3$ efecto pequeño, $0,3$ a $0,5$ tiene un efecto moderado y $> 0,5$ tiene un efecto grande. Dentro de las características de la correlación nos indican, que la correlación puede ser positiva o negativa, en donde:

Correlación Positiva

Significa tener una correlación directa, directamente proporcional, es decir, que el aumento de una variable está sujeto al aumento de otra variable.

Correlación Negativa

Significa a tener una relación inversa, es decir, que mientras los valores de una variable aumentan, los valores de la otra variable disminuyen.

En el cuadro 12, se muestra los resultados de la correlación, dando a conocer las siguientes interpretaciones:

La paga y las recompensas tienen una correlación positiva fuerte con el cansancio emocional, lo que indica que las personas con mayor remuneración y reconocimiento en su trabajo suelen estar más cansadas emocionalmente.

La promoción, supervisión, beneficios complementarios condiciones, naturaleza del trabajo y comunicación, tienen una correlación positiva moderada con el cansancio emocional, lo que indica que las mujeres con mayor satisfacción en estas facetas tienen mayor cansancio emocional.

Con respecto a los compañeros de trabajo se observa una correlación positiva fuerte con la despersonalización. Lo que indica que, a mayor satisfacción con los compañeros en su trabajo suelen tener mayores actitudes negativas y cinismo hacia los demás.

Cuadro 12

Relación entre facetas de JSS y componentes de MIB

Variable	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal
Paga	0.517***	0.344***	0.24***
Promoción	0.487***	0.265***	0.203***
Supervisión	0.461***	0.372***	0.201***
Beneficios complementarios	0.463***	0.325***	0.267***
Recompensas	0.536***	0.44***	0.257***
Condiciones	0.39***	0.216***	0.197***
Compañeros de trabajo	0.478***	0.518***	0.243***
Naturaleza del trabajo	0.408***	0.315***	0.313***
Comunicación	0.474***	0.377***	0.258***

Nota.***p<0.001

Interpretación

Las facetas de satisfacción laboral están relacionadas con los componentes del agotamiento, lo que indica que mientras más satisfechas se sientan las mujeres, mayor cansancio, despersonalización y realización personal se puede manifestar. Según Jarvis y Vera-Toscano (2004), muchas mujeres en el sector agrícola les gusta lo que hacen (disfrutan de su trabajo), lo que indica que deseen trabajar la mayor parte del tiempo, porque les permite sentirse productivas, tener beneficios económicos y tener mayores relaciones interpersonales. Sin embargo, querer empleos adicionales, repercute a su situación personal, ya que deben combinar el empleo con las responsabilidades familiares, lo que demanda de manera exhaustiva mayor tiempo y energía. Incluso muchas de ellas prefieren tener que trabajar temprano por la tarde, ya que por la mañana les permite ocuparse de sus actividades familiares. En una de las capacitaciones sobre Liderazgo femenino impartidas por la Dra. Sarahí Morales, surgió el comentario de una participante “Me apasiona mi trabajo y me encanta lo que hago, sin embargo, es difícil encontrar un equilibrio entre trabajo y vida personal, por lo que, se siente con sobrecarga y agotada (comunicación personal, 08 de mayo de 2023).

Relación entre la Satisfacción Laboral y el Cansancio Emocional

En el cuadro 13, por medio del análisis de ANOVA unifactorial mostró un efecto significativo de las categorías del cansancio emocional sobre la satisfacción laboral ($F= 72.91$, $p < 0.001$, $\eta^2 = 0,324$).

Se pone a prueba la hipótesis nula, por medio de la siguiente ecuación:

$$H_0: \mu \text{ bajo} = \mu \text{ moderado} = \mu \text{ alto [9]}$$

$$H_a: \text{Al menos una es diferente}$$

Se utilizó un nivel de significancia de 0.05 ($p \leq 0.05$), por lo tanto, la hipótesis nula se rechaza.

Lo que indica que al menos una de las categorías del cansancio emocional es diferente.

Cuadro 13

Relación entre satisfacción laboral general y cansancio emocional

Componente	Suma de cuadrados	df	Cuadrado medio	F	p	η^2
Cansancio	60.681	2	30.34	72.912	< .001	0.324
Residuals	126.502	304	0.416			

El análisis post hoc mediante la correlación de Bonferroni reveló que el alto cansancio emocional ($p < 0,001$) consiguió una satisfacción laboral significativamente superior que el bajo cansancio emocional ($p < 0,001$) o el moderado cansancio emocional. También hubo diferencia significativa de satisfacción laboral entre el moderado y alto cansancio emocional.

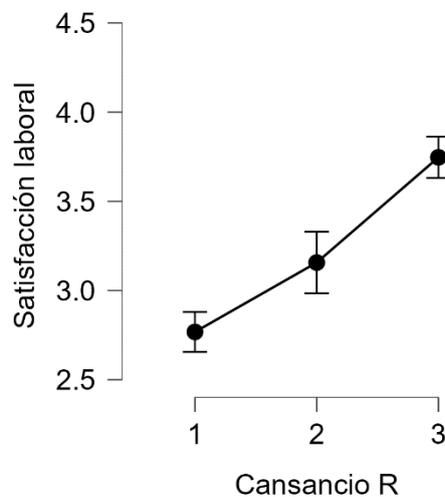
Cuadro 14

Relación entre satisfacción laboral general y categorías de cansancio emocional

Categorías de cansancio emocional	Diferencia media	SE	t	p_{bonf}	
Bajo	Moderado	-0.389	0.104	-3.725	< .001
	Alto	-0.979	0.082	-12.008	< .001
Moderado	Alto	-0.59	0.103	-5.727	< .001

Figura 1

Satisfacción laboral por categoría de cansancio emocional



Relación entre la Satisfacción Laboral y la Despersonalización

El ANOVA unifactorial mostró un efecto significativo de las categorías de despersonalización sobre la satisfacción laboral ($F= 30,908$ $p < 0.001$, $\eta^2 = 0,169$).

Se pone a prueba la hipótesis nula, por medio de la siguiente ecuación:

$$H_0: \mu_{\text{bajo}} = \mu_{\text{moderado}} = \mu_{\text{alto}} [10]$$

$$H_a: \text{Al menos una es diferente}$$

Se utilizó un nivel de significancia de 0.05 ($p \leq 0.05$), por lo tanto, la hipótesis nula se rechaza.

Lo que indica que al menos una de las categorías de despersonalización es diferente.

Cuadro 15

Relación entre satisfacción laboral general y despersonalización

Componente	Suma de cuadrados	df	Cuadrado medio	F	p	η^2
Despersonalización	31.63	2	15.815	30.908	< .001	0.169
Residuals	155.552	304	0.512			

El análisis post hoc mediante la correlación de Bonferroni reveló que la alta despersonalización ($p \leq 0,001$) consiguió una satisfacción laboral significativamente superior que la baja despersonalización ($p \leq 0,001$) o moderada despersonalización. También existe diferencia significativa de satisfacción laboral entre la moderada y alta despersonalización ($p \leq 0.028$).

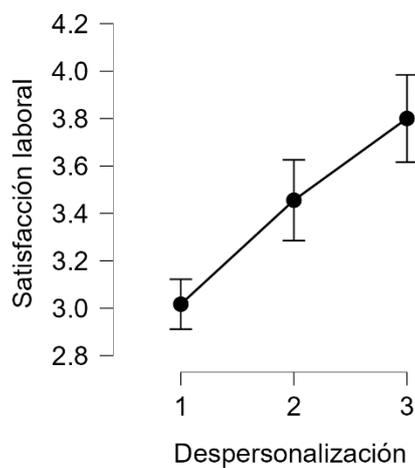
Cuadro 16

Relación entre satisfacción laboral general y categorías de despersonalización

Categorías de agotamiento		Diferencia media	SE	t	p _{tukey}	p _{bonf}
Bajo	Moderado	-0.438	0.11	-4	< .001	< .001
	Alto	-0.783	0.104	-7.525	< .001	< .001
Moderado	Alto	-0.345	0.132	-2.611	0.026	0.028

Figura 2

Satisfacción laboral por categoría de despersonalización



Relación entre la Satisfacción Laboral y Realización Personal

El ANOVA unifactorial mostro un efecto significativo de las categorías de despersonalización sobre la satisfacción laboral ($F= 30,908$ $p \leq 0.001$, $\eta^2 = 0,169$).

Se pone a prueba la hipótesis nula, por medio de la siguiente ecuación:

$$H_0: \mu_{bajo} = \mu_{moderado} = \mu_{alto} \text{ [11]}$$

$$H_a: \text{Al menos una es diferente}$$

Se utilizó un nivel de significancia de 0.05 ($p \leq 0.05$), por lo tanto, la hipótesis nula se rechaza.

Lo que indica que al menos una de las categorías de realización personal es diferente.

Cuadro 17

Relación entre satisfacción laboral general y realización personal

Componentes	Suma de cuadrados	df	Cuadrado medio	F	p	η^2
Realización	17.636	2	8.818	15.81	< .001	0.094
Residuals	169.547	304	0.558			

El análisis post hoc mediante la correlación de Bonferroni reveló que la alta despersonalización ($p < 0,001$) consiguió una satisfacción laboral significativamente superior que la baja despersonalización ($p < 0,001$) o la moderada despersonalización. También hubo diferencia significativa de satisfacción laboral entre una moderada y alta despersonalización ($p = 0.028$).

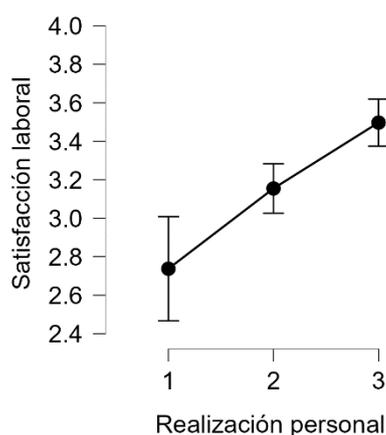
Cuadro 18

Relación entre satisfacción laboral general y categorías de realización personal

Categorías		Diferencia media	SE	t	Cohen's d	p_{tukey}	p_{bonf}
Bajo	Moderado	-0.417	0.146	-2.86	-0.559	0.013	0.014
	Alto	-0.759	0.147	-5.153	-1.017	< .001	< .001
Moderado	Alto	-0.342	0.09	-3.794	-0.458	< .001	< .001

Figura 3

Satisfacción laboral por componentes de realización personal



Interpretación de ANOVA

Las mujeres se sienten satisfechas al cumplir con sus trabajos o al cumplir con actividades fuera de sus hogares, sin embargo, la doble jornada extensa de llevar un equilibrio entre su trabajo

remunerado y reproductivo o doméstico, produce un efecto de desgaste tanto físico con psicológico. (Gaete y Salgado, 2019).

La realización personal está relacionada con la satisfacción laboral, las mujeres a pesar de estar en pequeñas actividades agrícolas, logrando una mayor autoestima y sentirse realizadas con lo que hacen, satisfaciendo tanto necesidades tangibles como personales. El trabajar les permite interactuar con otras personas y sentirse útiles, al contribuir con el ingreso y bienestar de su familia (Jarvis y Vera-Toscano, 2004). Según Ramírez y Lee (2011), la realización personal de las mujeres se debe a la clara definición del cargo que desempeñan y conozcan las tareas que se deben realizar en el mismo.

El equilibrio entre trabajo-familia puede ser considerado por las empresas, tomando medidas como flexibilidad en los horarios, permisos laborales, servicios de asistencia en labores domésticas, los cuales ayuden al bienestar y la satisfacción de las mujeres (Gaete y Salgado, 2019).

Probabilidad de Cambiarse de Trabajo

En el cuadro 12, se muestra la probabilidad de cambiarse de trabajo de las mujeres en del sector agrícola, en comparación a los tres componentes del síndrome de agotamiento y la satisfacción general.

La regresión lineal múltiple muestra que la satisfacción laboral y la despersonalización pueden predecir significativamente la probabilidad de cambiarse de trabajo $F= 31,475$, $p= 0.001$ usando la siguiente ecuación regresión:

$$\text{Cambiarse de trabajo} = - 0.422 - (0.299 * \text{satisfacción}) - (0.013 * \text{despersonalización}) \quad [12]$$

Por cada unidad adicional de satisfacción laboral, aumenta la probabilidad de cambiarse de trabajo en un 29%. Por otra parte, por cada unidad adicional de despersonalización, aumenta la probabilidad de cambiarse de trabajo en un 1%.

Cuadro 19

Relación entre cambiarse de trabajo, satisfacción y componentes laborales

VARIABLES	R ²	Adjusted R ²	F	p	b	t	p
Modelo	0.343	0.332	31.48	< .001			
H ₀							
(Intercept)					-0.422	-2.991	0.003
Satisfacción laboral					0.299	7.577	< .001
Cansancio emocional					0.002	0.651	0.515
Despersonalización					0.013	2.636	0.009
Realización personal					-0.001	-0.329	0.742
Años de experiencia					-0.001	-0.483	0.629

Interpretación

La idea de las mujeres sobre cambiarse de trabajo es un tema que durante la pandemia incrementó. Según (Krivkovich y Yee, 2022), las mujeres que se encuentran en corporaciones con puestos laborales como directoras se sientan agotadas, sin embargo, sienten la presión social de no pertenecer al grupo de mujeres que abandonan su trabajo, es decir, que están “resistiendo”, por lo tanto, la mujer está en su punto más alto de productividad, dando resultados empresariales positivos, pero sacrificando su estado personal.

Por otra parte, explica que la mujer líder tiene mayor interés por ayudar a sus colegas hombres, manifestando su ayuda y son 60% más propensas a enfocarse en el apoyo emocional a comparación de los hombres. Esto hace que el papel que están desempeñando de líder aumente el sentimiento de agotamiento.

De modo que, se puede inferir que las mujeres se sienten conforme con el entorno en que se desempeñan, sin embargo, el arduo trabajo y la dedicación en otras actividades, interfiere en que su estado personal, causando agotamiento.

Conclusiones

Se determinó que las mujeres graduadas de Zamorano generalmente se sienten insatisfechas, al igual que en las facetas específicas de supervisión, recompensas, compañeros de trabajo, naturaleza del trabajo y comunicación. Se debe destacar que el valor que se presenta en las facetas que indican satisfacción es bastante bajo a comparación del valor máximo. Esto da un llamado de atención hacia el sector agrícola para lograr un aumento en la satisfacción general.

En conclusión, existe prevalencia del síndrome de agotamiento en las mujeres en el sector agroalimentario. El cansancio emocional y la realización personal se encuentran en valores moderados, mientras que la despersonalización tiene un rango bajo. Es importante tomar en cuenta que, el cansancio emocional está cerca de obtener un rango alto.

Se concluye que, las características demográficas no influyen en que tan satisfechas o insatisfechas se sientan las mujeres en el sector agrícola, sin embargo, si existe relación entre los componentes del agotamiento y las características demográficas.

Se encontró que, las facetas de satisfacción laboral y componentes de agotamiento están correlacionadas de manera positiva. Específicamente, las facetas de paga y recompensas están fuertemente correlacionadas con el cansancio emocional, mientras que, la promoción, supervisión, beneficios complementarios, condiciones, naturaleza del trabajo y comunicación están correlacionadas de forma moderada. Por otra parte, la faceta de compañeros de trabajo está correlacionada de forma moderada con la despersonalización.

Se logró identificar que todos los componentes del agotamiento tienen relación con la satisfacción laboral. Lo que indica que, cuanto más satisfechas están las mujeres en el sector, mayor será el cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

De igual manera, se concluye que la probabilidad de que las mujeres en la industria agrícola cambien de trabajo, se debe a una mayor satisfacción laboral y a una alta despersonalización, aumentando la probabilidad de cambio de trabajo.

Recomendaciones

Se recomienda que la industria realice un plan de acción para las mujeres, con el objetivo de brindar herramientas a las mujeres para el manejo del agotamiento emocional en el sector agrícola, tomando en consideración los diversos factores que inciden en el sector.

De acuerdo con la literatura (Marenco-Escuderos y Ávila-Toscano, 2016), existe diferencia en los componentes de burnout por género. Por lo que, se recomienda desarrollar un estudio para conocer la prevalencia de agotamiento y satisfacción laboral tanto para hombres como para mujeres, con la finalidad de conocer si existe una brecha de género con relación a estos factores.

Este estudio está enfocado en mujeres graduadas de la Escuela Agrícola Panamericana, Zamorano, por lo que, los hallazgos no se deben generalizarse al universo de las mujeres en la región, por lo que, se recomienda repetir este estudio tomando como muestra a mujeres que no pertenezcan a Zamorano, para conocer si existe un comportamiento diferente de los resultados, tanto para el agotamiento como para la satisfacción laboral.

Considerando los hallazgos sobre despersonalización, se recomienda realizar un estudio para conocer el efecto del componente en el clima organizacional, con el objetivo de conocer como este puede estar impactando el clima organizacional, el comportamiento de colaboradores y su motivación laboral.

Referencias

- Adekola, B. (2010). Gender differences in the experience of work burnout among university staff. *African Journal of Business Management*, 4(6), 886–889.
- Alfaro, D. y Guerreo, E. (2013). *Brechas de género en el ingreso: una mirada más allá de la media en el sector agropecuario*. Universidad de San Andrés, Perú.
- Barrientos, S. (1999). *Women and agribusiness: Working miracles in the Chilean fruit export sector. Women's studies at York series*. Macmillan.
- Caro Molina, P. (2019). *Inclusión sustentable de mujeres en industrias masculinizadas.: La minería en Chile* (mayo 2019). Universidad Santo Tomás. <https://cies.org.pe/wp-content/uploads/2016/07/04-cepes.pdf>
- Chitarroni, H. (2002). *La regresión logística*. Facultad de Ciencias Sociales, El Salvador.
- Chizua, P. (2019). *Women in agriculture: challenges facing women in african farming*. Universidad Católica de Sagrado Corazón, Italia.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2021). *La pandemia del COVID-19 generó un retroceso de más de una década en los niveles de participación laboral de las mujeres en la región* [Comunicado de prensa]. <https://www.cepal.org/es/comunicados/la-pandemia-covid-19-genero-un-retroceso-mas-decada-niveles-participacion-laboral>
- Dagnino, J. (2014). Regresión lineal. *Revista Chilena De Anestesia*, 43(2), 143–149. <https://doi.org/10.25237/revchilanestv43n02.14>
- Dillman, D. A., Smyth, J. D. y Christian, L. M. (2014). *Internet, phone, mail, and mixed-mode surveys: The tailored design method* (4 ed.). Wiley.
- Dorantes, J. (2020). *El síndrome de Burnout y su prevalencia en las mujeres docentes*. Instituto Politécnico Nacional, México.
- Dueñas, L. y Serrano, N. (2007). *El trabajo de la mujer en el mundo agro. Ayer y hoy de las leyes sociales*. Universidad de Valladolid, España. https://www.mapa.gob.es/es/ministerio/servicios/informacion/serrano_tcm30-103394.pdf
- Fiallos, G. (2021). La Correlación de Pearson y el proceso de regresión por el Método de Mínimos Cuadrados. *Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2491. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62285491/articulo_Vanesa20200305-56077-1omgwka-libre.pdf?1583470393=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DComo_aplicar_las_pruebas_parametricas_bi.pdf&Expires=1686433507&Signature=gixplpVJvAdMBUxFk9dv2iitxbmRxGJQEvFOLD4vYagO4rlpoCPfUwBweDhCsd7QFUOo4DuVKy2QNYaFVWK14jaWZzcAc4gsOjfb6zrE721Tu4oifXvVN3-TTFLJpNbh~EOQvxJj0x6k~pjWHYjw-S~Wi~LXtyPwLU~pzakDdaTFkcSuGt0UD2hE-XRGKci8ZJaBnNPuPLC-ZJv3uwIloB7eRgQnUxc3gnUn3NeoOskWSMsq-jluY4vJzz15gmo42zKUo1-n9IQVUpsM1mbytrJWYAQY3jxAHpD5VVKwW0IR8yG0bYP5wcV--WaA1sQ0t7zPw20uTXgSEyhRAXxRw__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
- Gaete, M. y Salgado, C. (2019). *Percepción de equidad de género, equilibrio, trabajo-familia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa vitivinícola, Mauel*. Universidad de Talca, Chile.

- Gall, M. D., Gall, J. P. y Borg, W. R. (2007). *Educational research: An introduction* (8 ed.). Pearson/Allyn & Bacon.
- García Aucatoma, S., Paredes, N. y García Rosero, L. (2017). Condiciones de calidad de vida en el trabajo de las mujeres del sector agropecuario. Cantón Rumiñahui. *Revista Científica Y Tecnológica UPSE*, 4(3), 92–102. <https://doi.org/10.26423/rctu.v4i3.279>
- Goss-Sampson, M. (2018). *Statistical analysis in JASP: A guide for students*.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. Universidad Nacional del Cuyo, Argentina.
- Jarvis, L. y Vera-Toscano, E. (2004). *The Impact of Chilean Fruit Sector Development on Female Employment and Household Income*. University of California, Estados Unidos.
- Krivkovich, A. y Yee, L. (2022). Entrevista de L. Rahilly.
- Lastarria-Cornhiel, S. (2008). Feminización de la agricultura en América Latina y África: Tendencias y fuerzas impulsoras. *Centro Latinoamericano Para El Desarrollo Rural (RIMISP)*(11).
- Lindner, J. R., Murphy, T. H. y Briers, G. E. (2001). Handling Nonresponse In Social Science Research. *Journal of Agricultural Education*, 42(4), 43–53. <https://doi.org/10.5032/jae.2001.04043>
- López, M. F. (2021). *Evaluación de la satisfacción laboral y medición de creencias sobre el "glass ceiling" de mujeres en la industria agrícola latinoamericana*. Escuela Agrícola Panamericana, Zamorano, Honduras.
- Marenco-Escuderos, A. y Ávila-Toscano, J. (2016). Burnout y problemas de salud mental de docentes: Diferencias según características demográficas y sociolaborales. *Psychologia: Avances De La Disciplina*, 10(1), 91–100. <http://www.scielo.org.co/pdf/psych/v10n1/v10n1a09.pdf>
- Martínez, M. G., Mata Zamores, S., Díaz Carreto, E., Molina Morejón, V. M. y Gutiérrez Velasco, J. R. (2022). Violencia laboral por razón de género en el sector agropecuario de Aguascalientes. *Región Y Sociedad*, 34. <https://doi.org/10.22198/rys2022/34/1539>
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., Jackson, S. y Leiter, M. (2015). Maslach Burnout Inventory, 1–28. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdfdirect/10.1002/job.4030020205?download=true>
- Maslach, C., Leiter, M. y Jackson, S. (1997). *The Maslach Burnout Inventory Manual*, 1–29.
- Miller, L. y Smith, K. (1983). Handling nonresponse issues.
- Morales, S., Carpio, C. y Castillo, M. (2022). The pandemic effect on female workers in the Latin America agrifood supply chain.2022.
- Organización Internacional del Trabajo. (2018). *OIT: La participación laboral de las mujeres aumenta pero el camino a la igualdad aún es largo en América Latina y el Caribe*. https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_619953/lang--es/index.htm
- Osorto, D. (1996). *Participación de la mujer en el proceso de producción de frijol en Guinope y Moroceli, El Paraíso, Honduras*. Escuela Agrícola Panamericana, Honduras.
- Oviedo, H. y Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana De Psiquiatría*, 34(4). <https://archives.joe.org/joe/1983september/83-5-a7.pdf>

- Pacto Mundial Red Española. (2018). *El papel de la empresa y el sector privado en el empoderamiento de la mujer*. <https://www.pactomundial.org/noticia/el-papel-de-la-empresa-y-el-sector-privado-en-el-empoderamiento-de-la-mujer/>
- Pérez, M. y Maturana, S.-L. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Polis. Revista Latinoamericana*(30). <https://journals.openedition.org/polis/2355>
- Quiceno, J. y Vinaccia, S. (2002). Burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta Colombiana De Psicología*, 10(2), 117–125. <https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>
- Ramírez, M. y Lee, S.-L. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Revista De La Universidad Bolivariana*, 10(30), 431–446. <https://doi.org/10.4067/S0718-65682011000300020>
- Rodríguez, D. y Venegas, S. (1989). *De praderas a parronales: Un estudio Sobre la estructura agraria y mercado laboral en el Valle de Aconcagua* (1ª ed.). *Abriendo caminos*.
- Rubio, M. y Berlanga, V. (2012). Cómo aplicar las pruebas paramétricas bivariadas t de Student y ANOVA en SPSS. Caso práctico. *Revista De Innovación E Investigación En Educación (REIRE)*, 5(2). <https://doi.org/10.1344/reire2012.5.2527>
- Sánchez, S., Fuentes, F. y Artacho, C. (2007). *La satisfacción laboral desde la perspectiva de género: Un análisis empírico mediante modelos Logit y Probit*. Universidad de Córdoba, España.
- Spector, P. (1994). *Scoring interpretation*.
- Subedi, R. (2008). *Women Farmers Participation in Agriculture Training: in Kavre District of Nepal*. Larenstein University of Applied Sciences, Nepal.

Anexos

Anexos A

Job Satisfaction Survey

		Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En	desacuerdo
1	Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago.	1	2	3	4	5 6
2	Realmente hay muy poca oportunidad de promoción en mi trabajo.	1	2	3	4	5 6
3	Mi supervisor es bastante competente en la ejecución de su trabajo	1	2	3	4	5 6
4	No estoy satisfecho(a) con los beneficios que recibo.	1	2	3	4	5 6
5	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.	1	2	3	4	5 6
6	Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo.	1	2	3	4	5 6
7	Me gustan las personas con las cuales trabajo.	1	2	3	4	5 6
8	A veces siento que mi trabajo no tiene sentido.	1	2	3	4	5 6
9	La comunicación aparenta ser buena en esta compañía.	1	2	3	4	5 6
10	Los aumentos son demasiado pocos y muy distanciados entre sí.	1	2	3	4	5 6
11	Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos.	1	2	3	4	5 6
12	Mi supervisor no es justo conmigo.	1	2	3	4	5 6
13	Los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las otras empresas.	1	2	3	4	5 6
14	No siento que el trabajo que hago es apreciado.	1	2	3	4	5 6

15	Mis esfuerzos para hacer un buen trabajo raramente son bloqueados por la burocracia.	1	2	3	4	5	6
16	Encuentro que tengo que trabajar más duro en mi trabajo de lo que debiera, debido a la incompetencia de las personas con quien trabajo.	1	2	3	4	5	6
17	Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
18	Las metas de esta empresa no me son claras.	1	2	3	4	5	6

		Totalmente de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En	desacuerdo	
19	Me siento despreciado por la empresa cuando pienso en lo que me pagan.	1	2	3	4	5	6
20	Las personas adelantan aquí tan rápidamente como en otras empresas.	1	2	3	4	5	6
21	Mi supervisor muestra muy poco interés en los sentimientos de sus subordinados.	1	2	3	4	5	6
22	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.	1	2	3	4	5	6
23	Hay pocas recompensas para los que trabajan aquí.	1	2	3	4	5	6
24	Tengo demasiado que hacer en el trabajo.	1	2	3	4	5	6
25	Disfruto de mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5	6
26	A menudo siento que no sé lo que está pasando con la compañía.	1	2	3	4	5	6
27	Siento orgullo en hacer mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
28	Me siento satisfecho(a) con mis oportunidades de aumentos de sueldo.	1	2	3	4	5	6

29	Hay beneficios que no tenemos, que deberíamos tener.	1 2 3 4 5 6
30	Me agrada mi supervisor.	1 2 3 4 5 6
31	Tengo demasiado papeleo.	1 2 3 4 5 6
32	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían ser.	1 2 3 4 5 6
33	Estoy satisfecho con mis oportunidades de promoción.	1 2 3 4 5 6
34	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.	1 2 3 4 5 6
35	Mi trabajo es agradable.	1 2 3 4 5 6
36	Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.	1 2 3 4 5 6

Anexos B

Maslach Inventory Survey (MIB)

	0						
	Ninguna	ocas	na	ocas	na	ocas	odos
		veces	vez al	veces	vez	veces	los
		al año	mes o	al mes	por	por	días
			meno		sema	seman	
			s		na	a	
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar							
4. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo, es tensionante							
5. Me siento quemado (desgastado), cansado por mi trabajo.							
6. Me siento frustrado o aburrido de mi trabajo							

7. Creo que estoy trabajando demasiado							
8. Trabajar directamente con personas me produce estrés							
9. Me siento acabado, como si no pudiese dar más							
10. Creo que trato a los clientes de una manera impersonal, apática							
11. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión							
12. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente							
13. Siento que me preocupa poco lo que le ocurre a mis clientes							
14. Yo siento que las otras personas que trabajan conmigo me acusan por algunos de sus problemas							

15. Comprendo fácilmente como se sienten los demás							
16. Trato muy eficazmente los problemas de los clientes							
17. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas							
18. Me siento muy activo							
19. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis clientes							
20. Me siento estimulado después de trabajar con mis clientes							
21. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
22. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							

Anexos C

Preguntas demográficas

Edad: _____

País: _____

Estado civil

- Soltera
- Casada
- Divorciada

Seleccione el nivel de estudio que ha llegado a completar.

- Bachiller
- Universitario
- Maestría
- Doctorado

Actividad a la que se dedica actualmente.

- Estudiante de posgrado
- Empleada
- Propietaria de empresa
- Prioridad familiar
- Jubilada
- Otro: _____

Cargo laboral que tiene en su ámbito de trabajo

- Empleado

- Supervisor
- Jefe de departamento
- Gerente

Tipo de contrato

- Indefinido
- Temporal

¿Ha pensado en cambiarse de trabajo?

Si _____ No _____

Porque:

- Sobrecarga laboral
- Necesidad familiar
- Mayores ingresos económicos
- Deseo de prestigio
- Ambiente de trabajo
- Otros: _____