

# UCUENCA

**Universidad de Cuenca**

Facultad de Ciencias Químicas

Carrera de Ingeniería Industrial

## **CONDICIONES LABORALES EN DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS; UN ESTUDIO DE CLIMA LABORAL Y BURNOUT**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial

### **Autores:**

María Fernanda Guapisaca Barbecho

Leslie Alexandra Quezada Granda

### **Director:**

Rodrigo Saúl Jerves Mora

ORCID:  0000-0002-0126-2032

**Cuenca, Ecuador**

2024-09-19

## Resumen

En el presente proyecto se analizará el estado actual del Clima Organizacional y la posible manifestación del Síndrome de Burnout en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca. Para desarrollar el trabajo de titulación, se empleará una metodología mixta que incluye enfoques tanto descriptivos – cuantitativos como descriptivos – cualitativos. En cuanto a la metodología cualitativa, se realizará una revisión bibliográfica para comprender las condiciones del clima organizacional a nivel de Latinoamérica, nacional y local, con el fin de identificar factores positivos y negativos, así como investigar estudios sobre Síndrome de Burnout en instituciones de educación superior y su impacto en los integrantes como personal administrativo y docente de dichas instituciones. Por otro lado, la metodología cuantitativa implicará la estructuración de encuestas que evalúen los factores del Clima Organizacional dentro de la Facultad, con el objetivo de recopilar datos que permitan proponer mejoras dirigidas a fortalecer aquellos factores que pueden ser considerados como críticos tras el análisis de los resultados. Se plantearán estrategias de mejora que contribuirán a que la Facultad de Ciencias Químicas pueda crear y mantener un Clima Organizacional en el que el personal administrativo y docente se sienta cómodo y desempeñen sus funciones de manera eficiente, incrementando también el nivel de satisfacción de los estudiantes. El ámbito de investigación incluirá la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca, que comprende las carreras de Bioquímica y Farmacia, Ingeniería Ambiental, Ingeniería Industrial e Ingeniería Química, abarcando al personal administrativo, docente y de limpieza de dicha Facultad.

*Palabras clave del autor:* apoyo emocional, carga de trabajo, clima organizacional, chi – cuadrado, estrés psicológico



El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Cuenca ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por la propiedad intelectual y los derechos de autor.

**Repositorio Institucional:** <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

## Abstract

This project will analyze the current state of the Organizational Climate and the possible manifestation of Burnout Syndrome in the Faculty of Chemical Sciences of the University of Cuenca. In order to develop the degree work, a mixed methodology that includes both descriptive-quantitative and descriptive-qualitative approaches will be used. Regarding the qualitative methodology, a literature review will be conducted to understand the current state and conditions of the organizational climate at the Latin American, national and local levels, in order to identify positive and negative factors, as well as to investigate studies on Burnout Syndrome in higher education institutions and its impact on each of the members of the administrative and teaching staff of these institutions. On the other hand, the quantitative methodology will involve the structuring of surveys that evaluate the factors of the Organizational Climate within the Faculty, with the objective of collecting data that will allow proposing improvements aimed at strengthening those factors that can be considered as critical after the analysis of the results. Improvement strategies will be proposed that will help the Faculty of Chemical Sciences to create and maintain an Organizational Climate in which the administrative and teaching staff feel comfortable and perform their functions efficiently, also increasing the level of student satisfaction. The scope of research will include the Faculty of Chemical Sciences of the University of Cuenca, which includes the careers of Biochemistry and Pharmacy, Environmental Engineering, Industrial Engineering and Chemical Engineering, covering the administrative, teaching and cleaning staff of the faculty.

*Author keywords:* emotional support, workload, organizational climate, chi-square, psychological stress



The content of this work corresponds to the right of expression of the authors and does not compromise the institutional thinking of the University of Cuenca, nor does it release its responsibility before third parties. The authors assume responsibility for the intellectual property and copyrights.

**Institutional Repository:** <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

## Índice de contenido

Introducción .....	13
Preguntas De Investigación: .....	14
Marco Teórico .....	14
1. Clima Organizacional .....	14
1.1 <i>Antecedentes</i> .....	14
1.2 <i>Fundamentos Teóricos del Clima Organizacional</i> .....	16
1.3 <i>Aspectos clave del Clima Organizacional</i> .....	17
1.4 <i>El Clima Organizacional en las Universidades</i> .....	17
1.5 <i>Síndrome de Burnout</i> .....	18
Estado Del Arte .....	19
Objetivo General .....	23
Objetivos Específicos.....	23
Metodología: .....	23
Población y Muestra.....	25
Instrumento.....	26
Resultados Y Discusión.....	27
Preguntas Demográficas.....	27
Análisis Descriptivo - Test de Desarrollo Organizacional .....	30
<i>Dimensión: Satisfacción En La Institución Y Con El Trabajo Que Desempeña</i> .....	30
<i>Dimensión: Comunicación</i> .....	35
<i>Dimensión: Carga De Trabajo Y Remuneración</i> .....	41
<i>Dimensión: Trabajo En Equipo</i> .....	45
<i>Dimensión: Capacitación</i> .....	51
Análisis Descriptivo – Síndrome De Burnout .....	60
<i>Dimensión: Agotamiento Emocional</i> .....	61
<i>Dimensión: Despersonalización</i> .....	61
<i>Dimensión: Realización Personal</i> .....	62
Pruebas De Hipótesis.....	63
Conclusiones .....	69
Recomendaciones .....	71

**Índice de figuras**

<b>Figura 1</b> Metodología según el objetivo específico 1.1.1 .....	24
<b>Figura 2</b> Metodología según el objetivo específico 1.1.2 .....	25
<b>Figura 3</b> Metodología según el objetivo específico 1.1.3 .....	25
<b>Figura 4</b> Distribución por género .....	27
<b>Figura 5</b> Distribución por edad .....	27
<b>Figura 6</b> Estado civil de los encuestados.....	28
<b>Figura 7</b> Área en la que se desempeñan los encuestados .....	28
<b>Figura 8</b> Tipo de jornada laboral .....	29
<b>Figura 9</b> Carrera/as en la que se desempeña los encuestados .....	29
<b>Figura 10</b> Se siente orgulloso (a) de trabajar en la institución. ....	30
<b>Figura 11</b> Su esfuerzo es el éxito de la institución. ....	31
<b>Figura 12</b> La institución reconoce el trabajo que realiza.....	31
<b>Figura 13</b> Fácil adaptación a cambios en la Facultad de Ciencias Químicas. ....	32
<b>Figura 14</b> Importancia y valoración personal en la Facultad.....	33
<b>Figura 15</b> Recursos laborales que facilitan y motivan el desempeño.....	33
<b>Figura 16</b> Percepción de seguridad en el lugar de trabajo. ....	34
<b>Figura 17</b> Satisfacción con las funciones asignadas.....	34
<b>Figura 18</b> Comunicación efectiva de objetivos, misión, visión y valores de la Facultad. ....	35
<b>Figura 19</b> Comunicación periódica del personal sobre lo que sucede en la Facultad. ....	36
<b>Figura 20</b> Posibilidad de comunicación directa con autoridades de la Facultad. ....	36
<b>Figura 21</b> Expresión sin temor de molestias o incomodidades. ....	37
<b>Figura 22</b> Uso efectivo de canales formales de comunicación. ....	38
<b>Figura 23</b> Consulta regular de información institucional. ....	38
<b>Figura 24</b> La Facultad tiene un canal de comunicación para novedades laborales. ....	39
<b>Figura 25</b> La Facultad se preocupa por mantenerlos informados. ....	39
<b>Figura 26</b> Problemas por la circulación de rumores infundados. ....	40
<b>Figura 27</b> La carga de trabajo es razonable y justa. ....	41
<b>Figura 28</b> Adecuación del horario de trabajo a la carga laboral .....	41
<b>Figura 29</b> Reparto equitativo de la carga de trabajo. ....	42
<b>Figura 30</b> Consideración del punto de vista en la asignación de trabajo.....	43
<b>Figura 31</b> Salario justo con relación a su trabajo realizado. ....	43
<b>Figura 32</b> Aunque haga bien su trabajo, nadie se lo reconoce. ....	44
<b>Figura 33</b> Flexibilidad para conciliar responsabilidades laborales y personales. ....	45
<b>Figura 34</b> Trabajo en equipo para alcanzar objetivos. ....	45
<b>Figura 35</b> Ambiente de compañerismo en el área de trabajo. ....	46

<b>Figura 36</b> Comunicación con los compañeros de trabajo.....	47
<b>Figura 37</b> Las autoridades de la Facultad evalúan el trabajo en equipo.....	47
<b>Figura 38</b> Eficiencia en el trabajo en equipo.....	48
<b>Figura 39</b> Apoyo, identificación y aceptación entre compañeros .....	49
<b>Figura 40</b> Complemento de talentos y conocimientos en el equipo.....	49
<b>Figura 41</b> Resolución de problemas a través del trabajo en equipo.....	50
<b>Figura 42</b> Planes de capacitación para el personal de la Facultad.....	51
<b>Figura 43</b> Explicación de la asistencia a una capacitación.....	51
<b>Figura 44</b> Capacitación acorde con mi rol en la Facultad.....	52
<b>Figura 45</b> Capacitación en el momento preciso.....	53
<b>Figura 46</b> Aplicación práctica de Capacitación en el trabajo.....	53
<b>Figura 47</b> Autonomía en el desarrollo profesional.....	54
<b>Figura 48</b> Capacitaciones de calidad en la Universidad.....	55
<b>Figura 49</b> Capacitación para un impacto laboral positivo.....	55
<b>Figura 50</b> Promedio de Satisfacción en la Institución y en el trabajo.....	56
<b>Figura 51</b> Promedio de Comunicación en el Clima Organizacional.....	57
<b>Figura 52</b> Promedio de Carga de Trabajo y Remuneración en el Clima Organizacional. ....	58
<b>Figura 53</b> Promedio de Trabajo en Equipo en el Clima Organizacional .....	58
<b>Figura 54</b> Promedio de Capacitación en el Clima Organizacional.....	59
<b>Figura 55</b> Promedio por dimensiones de Clima Organizacional.....	60
<b>Figura 56</b> Agotamiento Emocional (AE) – Burnout.....	61
<b>Figura 57</b> Despersonalización (D ) – Burnout .....	61
<b>Figura 58</b> Realización Personal (RP) – Burnout .....	62
<b>Figura 59</b> Promedio de las dimensiones de Síndrome de Burnout.....	63
<b>Figura 60</b> "Relación entre Área de Desempeño y Percepción de Carga de Trabajo y Remuneración" .....	64
<b>Figura 61</b> "Relación entre Área de Desempeño y Percepción de Carga de Trabajo y Remuneración" .....	65
<b>Figura 62</b> "Relación entre Género y Satisfacción Laboral y Seguridad en el Trabajo". .....	66
<b>Figura 63</b> "Relación entre Estado Civil y Flexibilidad para Conciliar Responsabilidades Laborales y Personales" .....	67

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Dimensiones del Clima Organizacional .....	17
---	----

## Índice de Anexos

<b>Anexo A</b> Cuestionario para medir el clima organizacional .....	76
<b>Anexo B</b> Cuestionario para Síndrome de Burnout .....	78

## **Agradecimiento**

Empezare expresando mi profundo agradecimiento a Dios y a todas las personas, amigos y familia que han contribuido a la realización de este trabajo. Agradezco a mi familia, en particular a mi querida madre y a mi tío, por su amor incondicional, paciencia y motivación continua en este viaje académico. A mi institución por permitirme ingresar y formarme como una profesional. Este logro no habría sido posible sin el generoso aporte de todos ustedes.

**María Fernanda Guapisaca Barbecho**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por haberme permitido llegar a este punto, a mis padres por brindarme siempre el apoyo necesario para mantenerme en este camino, a mis amigos por la paciencia en las largas horas de estudio, y mi pareja por su comprensión y cariño. A los docentes por guiarme en mi proceso de formación académica, en especial a nuestro tutor de tesis por su dedicación en este proyecto.

**Leslie Alexandra Quezada Granda**

## Dedicatoria

Dedico este trabajo a dos personas fundamentales en mi vida: a mi querida madre *Lía*, por su amor incondicional, apoyo constante que me ha guiado en cada paso de mi camino. También a mi tío *Patricio*, quien ha sido un pilar muy importante en mi vida, brindándome no solo su cariño, sino también su ejemplo de perseverancia y dedicación. Sin ustedes, este logro no habría sido posible. *Gracias por ser mi inspiración y mi apoyo incondicional.*

**María Fernanda Guapisaca Barbecho**

## **Dedicatoria**

Con profundo amor dedico esta tesis a mis padres, por enseñarme el valor de la perseverancia y el esfuerzo, porque con sus palabras de aliento me han demostrado que siempre han creído en mí, y a mis hermanas quienes son mi motivación para cada día ser una mejor persona.

**Leslie Alexandra Quezada Granda**

**CONDICIONES LABORALES EN DOCENTES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO  
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS QUÍMICAS; UN ESTUDIO DE CLIMA  
LABORAL Y BURNOUT.**

**Introducción**

Las organizaciones son sistemas complejos que se utilizan en diversos ámbitos, tanto públicos como privados. Están se componen de individuos que se relacionan para alcanzar metas compartidas (Thompson, 2007). Entre las principales organizaciones se incluyen empresas, corporaciones, hospitales, universidades, escuelas y prisiones. La Universidad de Cuenca, es una institución académica situada en la ciudad de Cuenca, Ecuador, es un ejemplo de una organización compleja. Fundada en 1867, y se ha convertido en una de las principales universidades del país, destacándose por su compromiso con la investigación y la innovación. Su estructura organizacional incluye diversos órganos y departamentos que trabajan de manera coordinada para el funcionamiento de la institución, como el Consejo Universitario, departamentos, grupos de investigación, centros y laboratorios (Sánchez, 2023).

El DO (Desarrollo Organizacional) se ha transformado en una herramienta clave del área de recursos humanos, orientada a optimizar la eficiencia y el desempeño de los empleados dentro de una organización (Hernández et al., 2014). Chiavenato (2009) define el DO como “una iniciativa educativa extensa y complicada que busca cambiar actitudes, comportamientos, valores y la estructura de la organización, para que esta pueda adaptarse a las nuevas tecnologías, mercados, problemas y retos que ocurren de manera continua”. “Sin embargo, la implementación de estrategias o modelos de planificación que causan cambios bruscos puede generar insatisfacción del personal, comunicación ineficiente y afectar las actividades de docentes y estudiantes (Tormen, 2019). Algunos de los problemas comunes en las instituciones incluyen la falta de orden, la ausencia de colaboración grupal y el desánimo para alcanzar objetivos (Puentes, 2017). Uno de los retos más importantes que las instituciones deben afrontar es el síndrome de burnout, una reacción frente a situaciones continuas de estrés laboral que involucra agotamiento permanente, disminución de la eficiencia y negación de la realidad (Maslach y Jackson, citado en Tupayachi, 2022). Diversos estudios han evidenciado la presencia de este síndrome en diferentes países de América Latina, con tasas que van desde el 10% al 28% de los docentes y personal administrativo (Vergaño, 2018; Matta & Rojas, 2020).

Aunque la Universidad de Cuenca, es considerada una de las mejores universidades a nivel nacional, no se ha realizado un estudio del clima organizacional enfocado en la Facultad de

Ciencias Químicas. Esto dificulta la evaluación del nivel de comodidad laboral que atraviesa el cuerpo administrativo, docente y de limpieza de dicha facultad. Por ende, este estudio busca analizar la situación actual del clima organizacional en esta institución, así como la interacción entre el entorno laboral y la posible manifestación del síndrome de agotamiento profesional. Dicha información permitirá presentar a la facultad un análisis que les permita conocer los posibles efectos que el entorno laboral y el síndrome de agotamiento profesional han ocasionado, facilitando así la implementación de estrategias para mejorar el bienestar y desempeño del personal.

### **Preguntas De Investigación:**

- ¿Qué aspectos del entorno laboral están presentes actualmente en el personal administrativo, docente y de limpieza de la Facultad de Ciencias Químicas?
- ¿Cómo han afectado los factores del entorno laboral al personal administrativo, docente y de limpieza de la Facultad de Ciencias Químicas?
- ¿Cómo se vincula el entorno laboral con la manifestación del síndrome de agotamiento profesional?
- ¿Cuáles son los factores organizacionales que contribuyen al desarrollo del síndrome de agotamiento profesional en el cuerpo administrativo y docente de la facultad de Ciencias Químicas?

## **Marco Teórico**

### **1. Clima Organizacional**

#### **1.1 Antecedentes**

Ganga et al., (2015) menciona que, desde una perspectiva histórica el término “clima laboral” tuvo su origen en el enfoque de Kurt Lewin a finales de 1930. Lo que hace único a este término es su potencial para establecer el papel que permite a los individuos conectar con su entorno, mediante lo cual cada uno de ellos evalúa lo que sucede en el mismo. En consecuencia, se formula una evaluación subjetiva con respecto a su percepción de la realidad y su patrón de conducta.

Lewin utiliza los términos "Atmósfera" o "Clima Psicológico" para describir la percepción que el trabajador tiene de él y del entorno laboral. En este contexto, Lewin considera que esta percepción constituye una situación real que se puede evidenciar dentro de la institución de manera análoga a cualquier hecho físico. De esta manera, Lewin, mediante la implementación de ambientes experimentales para grupos, evidenció que los contrastes conductuales en el comportamiento no eran un resultado de las características compartidas por los grupos, sino

hacen referencia a los múltiples climas creados durante la experimentación (Ganga et al., 2015).

Estos estudios generan el interés de integrar el término "clima" al ámbito organizacional con el propósito de lograr exponer las relaciones entre la institución y la persona, así como comprender cómo influye la motivación del individuo y su impacto en el rendimiento de la institución (Ganga et al., 2015).

Según Francis Cornell en 1955, introduce el concepto de "percepciones" en el contexto del clima laboral, considerándolo como fusión que facilita la comprensión de la posición de las personas en sus roles laborales (Alfonso et al., 2020).

Los investigadores Katz y Kahn en 1970, afirman que el ambiente de trabajo hace referencia a la creación única por parte de cada organización de un entorno con estilos y tradiciones únicos. El término "clima laboral" hace referencia a reflejar no solo los estándares y principios del sistema formal, sino también su reevaluación en el sistema informal. Asimismo, representa las influencias tanto internas como externas generadas por los individuos que forman parte de la organización, los procesos laborales, su disposición física, los métodos para comunicarse y la gestión de la autoridad dentro del entorno organizacional; Forehand y Gilmer en 1964 ofrecen una perspectiva adicional, al definir el "clima laboral" como una serie de atributos que perduran en el tiempo, los cuales identifican y distinguen a una organización de otras, y tienen un impacto en el comportamiento de sus integrantes (Alfonso et al., 2020).

En 1968, tanto el teórico Tagiuri como Litwin y Stringer, junto con otros autores, aportaron a la definición del "clima laboral". Tagiuri propuso una concepción que lo describe como una característica duradera del entorno interno de una institución, impactando en los comportamientos de los miembros y caracterizándose por los valores asociados a un conjunto específico de características. Por otro lado, Litwin y Stringer reconocieron la naturaleza dual de esta dimensión, abarcando tanto aspectos estructurales como subjetivos. Su perspectiva del "clima laboral" considera cómo las personas perciben las reglas oficiales, el estilo no oficial de los líderes y otros aspectos del entorno laboral, centrándose en cómo estas influencias afectan en las actitudes, convicciones, motivaciones y valores de los individuos. Para todos los integrantes de la institución, el "clima laboral" representa una agrupación de actividades y proyecciones que caracterizan a la institución en términos de atributos estáticos, como su estructura, tamaño, complejidad, formalidad (grado de formalismo en los roles laborales), niveles de autoridad, distribución de responsabilidades, etc. Esto implica que no se da importancia a las expectativas personales de los miembros de la institución (Eraso & Paredes, 2018).

Para iniciar con el trabajo de investigación, es crucial considerar el comportamiento organizacional como un aspecto fundamental, ya que se centra en analizar la actuación de

los individuos, sus interacciones con diferentes grupos y el impacto que la institución tiene en su comportamiento. Por lo tanto, León & Minchalo, (2020), apoyan a Luthans quien afirma que la relevancia del comportamiento organizacional se vincula con diversas áreas de estudio como el desarrollo organizacional, la teoría de las organizaciones y la gestión del campo de recursos humanos. Estas disciplinas tienen como objetivo comprender y dilucidar como se comportan los individuos y los grupos en el ámbito organizacional.

La cultura organizacional puede ser vista como la realidad cotidiana que se vive dentro de una entidad, y esta realidad varía según la situación única de la institución y la perspectiva individual de los empleados. En resumen, la cultura organizacional se describe como la percepción compartida entre los que conforman una organización, reflejando el entorno interno que cada empleado experimenta (León & Minchalo, 2020).

## ***1.2 Fundamentos Teóricos del Clima Organizacional***

Los especialistas en clima organizacional han desarrollado varias teorías al respecto. A continuación, se destacan algunas de estas:

- a. “Rensis Likert fue el creador del Modelo de Gestión Efectiva y/o Participativa, el cual está organizado en cuatro tipos: autoritativo – explotador, autoritativo – benévolos, consultivo – participativo y el estilo de dirección, según Gan y Triginé (2013).”
- b. “Litwin y Stringer (1968) presentaron un enfoque que destaca el comportamiento de cada individuo dentro de una institución, incorporando conceptos fundamentales como el clima organizacional y la motivación. Su análisis se centra en los factores contextuales y ambientales que ejercen mayor influencia sobre cómo los individuos perciben y se comportan dentro del entorno laboral (León & Minchalo, 2020). Es importante entender cómo estos elementos moldean la dinámica organizativa y la efectividad del trabajo en equipo.”
- c. “Schneider y Bartlett desarrollaron una teoría sobre el clima organizacional que se centra en cinco componentes clave: el respaldo de la dirección, la estructura de gestión, la atención hacia los nuevos empleados, los conflictos entre instituciones, la dependencia del agente y la satisfacción general (León & Minchalo, 2020).”
- d. “El modelo SERVQUAL evalúa cinco aspectos: aseguramiento, confiabilidad, empatía, receptividad y tangibilidad. Este método está enfocado en la calidad del servicio ofrecido por una organización y se utiliza como referencia para analizar el clima organizacional, reflejando las percepciones comunes de los empleados y su efecto directo en el rendimiento de la organización (León & Minchalo, 2020).”

### 1.3 Aspectos clave del Clima Organizacional

A partir del test planteado por Litwin y Stringer se pueden analizar 9 dimensiones que se describen a continuación:

**Tabla 1**

*Dimensiones del Clima Organizacional*

Dimensión	Característica
<b>Estructura</b>	Nivel de formalidad de la estructura organizacional.
<b>Responsabilidad</b>	Nivel de autonomía al tomar decisiones de manera independiente.
<b>Recompensa</b>	Focalización en el reconocimiento positivo en lugar de aplicación de sanciones.
<b>Riesgo</b>	Incertidumbres y retos en el entorno organizacional. Priorización de asumir desafíos evaluados.
<b>Calidez</b>	Énfasis en la valoración de la amistad y de relaciones sociales informales.
<b>Apoyo</b>	La importancia del trabajo en equipo entre jefe y empleado.
<b>Estándares</b>	Grado de relevancia de las reglas y expectativas de desempeño laboral.
<b>Conflictos</b>	Habilidad para abordar problemas de manera transparente.
<b>Identidad</b>	Nivel de identificación del personal con la organización.

*Fuente: (León & Minchalo, 2020)*

### 1.4 El Clima Organizacional en las Universidades

Es importante presentar una breve descripción sobre cómo ha evolucionado el entorno organizacional en las universidades, dado que varios autores han destacado la importante de este aspecto.

De acuerdo con Rambay et al., (2017), se destaca que el análisis del clima organizacional en las universidades inició de manera práctica en la década de los 50, cuando Halpin y Croft comenzaron a analizar el efecto del clima en el aprendizaje y progreso de los estudiantes. No obstante, Perry, un investigador estadounidense, fue pionero en el análisis sistemático del clima laboral en universidades, reconociendo de manera detallada y clara el impacto que este tiene en el proceso de aprendizaje de los estudiantes. Varios autores como Eivazi et al., (2014); Martinson et al., (2013), han llevado a cabo diversos estudios desde distintos puntos de vista sobre el clima laboral en universidades. Estos enfoques se han centrado en aspectos como la construcción de la calidad educativa, el éxito académico, las prácticas docentes y la satisfacción laboral. Dichas perspectivas utilizan variables como aprendizaje, comunicación, creatividad, liderazgo, motivación, relaciones interpersonales y toma de decisiones, las cuales

son analizadas por varios expertos en educación, incluyendo directivos, docentes, estudiantes, padres de familia, personal administrativo y personal de apoyo (Bermúdez & Pedraza, 2015).

### **1.5 Síndrome de Burnout**

Los primeros estudios sobre el Burnout se dieron en la década de 1970 en los Estados Unidos, liderados por Freudenberger en 1974. En esta etapa inicial, la investigación se centró en proporcionar una descripción rudimentaria del fenómeno emergente del Burnout y, logró evidenciar su naturaleza como una respuesta en espacios laborales determinados. Estos estudios se respaldaron en experiencias que compartieron profesionales en sectores como la atención médica, la enseñanza, el trabajo social, el derecho y la policía. La práctica de estas profesiones reveló agotamiento experimentado por cada uno de los integrantes de dichas organizaciones, así como una falta de reconocimiento por su labor (Rosales & Rosales, 2013).

Fue el psiquiatra estadounidense H. Freudenberger quien oficialmente le dio un concepto formal al término "Burnout" en la década de los setenta. En una clínica de salud mental alternativa llamada "Free Clinic", observó cómo los voluntarios que trabajaban allí experimentaron una serie de sentimientos negativos hacia su labor durante un año. Freudenberger señala que "este trabajo implica que gran parte de la actividad se realice después de la jornada laboral ordinaria y que requiere una gran entrega personal en una actividad. Los voluntarios se exigían a sí mismos, y las personas a las que atendían también les exigían. Con el tiempo, esto generaba la sensación de ser indispensable y la formación de un compromiso total. La atmósfera que los rodeaba los conducía gradualmente a este punto, hasta que finalmente, como le ocurrió a él mismo, se sentían agotados. Freudenberger advierte que, si alguien desea trabajar en una clínica gratuita, no debe permitir que sus recursos personales y emociones se vean tan sobrecargados que terminan colapsando (Carlin & Gárces, 2010).

Basados en los estudios llevados a cabo por Freudenberger en 1974, comienza una etapa de estudios relacionados con el Síndrome de Burnout. En este contexto, Christina Maslach experta en psicología social comienza a emplear el concepto de "burnout" para describir un síndrome clínico nuevo, que se caracteriza debido al cansancio observado en profesionales que mantienen un elevado nivel de interacción con personas ajenas a ellos. En sus investigaciones, Maslach resalta el valor de considerar los factores emocionales asociados al burnout, señalando que la tensión y la presión en el trabajo son los principales factores relevantes en el desarrollo de agotamiento y estrés psíquico. Así pues, argumenta que los

métodos para enfrentar tienen repercusiones significativas para el personal en términos de su perfil y comportamiento laboral (Carlin & Gárces, 2010).

Según Realpe, (2021), en el año 1982 la psicóloga Christina Maslach formuló la conceptualización inicial de los tres elementos fundamentales del síndrome, los cuales son:

1. **La realización personal en el trabajo**, refleja una tendencia hacia la autocrítica en cuanto al propio rendimiento y tarea laboral.
2. **El agotamiento emocional**, que se relaciona con la pérdida de energía y factores emocionales como consecuencia del contacto cotidiano con otros, particularmente en entornos como el educativo.
3. **La despersonalización**, que comprende sentimientos y actitudes negativas hacia los demás, como el trato injusto o inhumano, como parte del Síndrome de Burnout.

## Estado Del Arte

Bernal et al. (2015), en sus estudios de gestión, coincidieron en que la mayoría de las instituciones experimentan crisis porque no pueden adaptarse eficazmente a las modificaciones en el entorno operativo; a medida que diferentes instituciones se esfuerzan por crear beneficios a partir de sus productos para satisfacer a los clientes, por ello desarrollan estrategias de trabajo individual, pero pasan por alto el desempeño del equipo, porque es más efectivo combinar diferentes experiencias, habilidades y relaciones, con el fin de crear mejores resultados y más alta eficiencia.

Los investigadores Niebles et al. (2019), mencionaron en su estudio que, en el clima organizacional de las Universidades Privadas de Barranquilla en el país de Colombia, factores como liderazgo, la motivación, las interacciones personales, el proceso de toma de decisiones y el trabajo conjunto, crean un clima organizacional favorable en el que se logran las metas organizacionales de acuerdo al cumplimiento con el trabajo en equipo.

En un análisis que se realizó a los educadores de las Universidades Públicas de La Guajira, un departamento de Colombia, se obtuvieron respuestas que revelaban disconformidad en cuanto a la percepción de la composición del clima organizacional, ya que muchos desconocen las jerarquías de autoridad, las normativas que rigen sus responsabilidades laborales y metas institucionales. Además, se presentan dificultades para establecer colaboraciones con otros docentes para emprender distintas actividades, limitando la comunicación y enfrentando dificultades para identificar a un líder en las tareas a realizar. A pesar de que algunos docentes tienen conocimiento de sus líneas de autoridad, optan por aislarse debido al temor de no recibir atención o ser escuchados, al mismo tiempo que

desconocen sus propios valores y habilidades de liderazgo, evitando también la colaboración y asociación en el trabajo (Muñoz et al., 2018).

En un estudio realizado en universidades públicas del Municipio Cabimas en Venezuela en el cual se seleccionó una muestra de 69 educadores, Hernández et al., (2014) afirman en base a un informe de Randstad “Work Watch” del año 2010 que el 66% de las personas encuestadas expresan estar de acuerdo en que la cultura organizacional juega un rol importante para el desarrollo de una empresa, el 22% considera que influye principalmente en la productividad, el 35% sostiene que causa un mayor efecto en la moral de los educadores y un 23% de las personas entre 18 y 34 años cree que tiene un impacto fundamental en la satisfacción laboral.

Frente a los desafíos del siglo XXI, la UAM (Universidad Autónoma Metropolitana) de México ha dirigido una planificación estratégica en base a iniciativas formales durante la última década mediante la formulación de programas de crecimiento institucional. A lo largo de este procedimiento de planificación estratégica, discutida en este trabajo, se promueve una reflexión entre el cuerpo docente sobre el rol del profesor – investigador y su conexión con el desarrollo organizacional. Los aprendizajes, creencias y principios emergen como elementos clave en la formulación de una estrategia en equipo, manifestándose por medio de las actitudes y comportamientos de los miembros. La modificación de dichos patrones mentales y de conducta implica una enseñanza continua del procedimiento mismo, lo que condujo a la elaboración del Plan Estratégico para fomentar el avance de las investigaciones en cada uno de los departamentos, también se abordó la descripción de los instrumentos necesarios en su implementación. La constatación por parte de los educadores permitió contribuir con ideas para cumplir con las metas departamentales, el reconocimiento de metas y propósitos de la institución educativa en relación a la prioridad y el rendimiento, la conexión de las tareas con las modificaciones estratégicas y operativas, así como el suministro de información clara para un análisis exhaustivo, reflejan la evolución del desarrollo organizacional (Torres et al., 2008).

La investigación post pandemia en una entidad educativa de Lima-Perú, al explorar los cargos en la organización, especialmente la comunicación y la estructura, resultó ser positiva tanto entre los docentes como entre los demás miembros de la organización educativa; la colaboración de cada miembro se destacó como un punto fundamental para la ejecución de las acciones. La pandemia no impidió alcanzar las metas propuestas; por el contrario, abrió otras alternativas de mejoras y actuó como un instrumento de trabajo en factores que estaban en situación precaria. Las docentes, al tener una larga trayectoria, tienen un profundo entendimiento de sus funciones y saben cómo desenvolverse en la institución siendo un

apoyo para las docentes recién llegadas, lo que resalta su compromiso y vocación docente. La comprensión que tienen acerca de las funciones organizacionales se interpreta como un respaldo esencial para lograr sus metas, respaldada por una comunicación que se considera un proceso fundamental en la institución. A pesar de ello, se destaca que la cultura organizacional en entidades educativas recibe escaso análisis, a diferencia de su uso frecuente en empresas de otros sectores (Ovillo et al., 2023).

Según Crespo y Serrano, apoyan a Rodas y Ortega (2016) quienes brindaron un diagnóstico del ambiente laboral en la Universidad Católica de Cuenca dirigido a los administradores. El estudio se centró en la evaluación cuantitativa del clima organizacional, empleando una herramienta específica aplicada a un grupo compuesto por 407 servidores públicos. Los resultados indicaron que el entorno laboral en la Universidad Católica de Cuenca es relativamente bueno, alcanzando un puntaje cercano a 5 en una escala de 7 puntos según Likert. Las dimensiones correspondientes a las relaciones interpersonales fueron valoradas relativamente positivamente, mientras que las dimensiones y estructuras de gestión los mecanismos de apoyo a la gestión y apoyo recibieron porcentajes débiles. Se obtuvo un porcentaje desfavorable en las dimensiones relacionadas con metas, tareas y recompensas. La conclusión es que el factor de que desempeña un líder es muy importante en el entorno laboral, debido a que todos los demás factores giran en torno a él (Crespo & Serrano, 2022).

Así pues, se observa que el clima organizacional actual en el departamento académico de Educación, Artes y Humanidades de la Universidad Católica de Cuenca es propicio y este podría verse facilitado por una comunicación constante promovida por las instituciones administrativas y académicas. Sin embargo, es imprescindible mejorar la comunicación y la colaboración entre las personas, lo cual está estrechamente relacionado con la posible falta de comunicación clara entre todos los miembros que conforman la institución (Crespo & Serrano, 2022).

Burbano et al. (2020), menciona acerca del clima organizacional dentro del Instituto Tecnológico Superior Bolívar perteneciente a la ciudad de Ambato. Que expertos utilizaron métodos mixtos para diagnosticar a los docentes y estudiantes. Los datos obtenidos mostraron que, en una escala de Likert de 5 puntos, la gran parte de los involucrados estuvo de acuerdo en que el clima organizacional era “bueno” (73%), solo el 9% dijo que era “muy bueno” y casi el 20% dijo que era “regular y malo” en otros aspectos. Según ellos, eso es debido a la saturación que existe con respecto a la gestión de la organización.

Según Franco et al. (2022), en un estudio realizado en Universidades Ecuatorianas, analizando los registros de percepciones de los sujetos informantes sobre la relevancia de

lograr un entorno laboral estable, positivo y educativo, encontraron que el logro de las expectativas del nivel de satisfacción y el cumplir con las expectativas es favorable, afirmando que estos son necesarios para cualquier tipo de institución educativa en sus fases de cambio e innovación. Un registro minoritario de docentes, sienten que su labor no es reconocida, y esto viene a ser un indicador que incide de forma negativa en su comportamiento en el ámbito educativo, porque genera insatisfacción, lo que afecta directamente al nivel de motivación y compromiso en los profesores para realizar cambios en su trabajo diario.

En un estudio realizado con profesores del Instituto Técnico Sur colombiano luego de la implementación del MBI (Instrumento de Evaluación psicológica), los niveles de burnout mostraron el siguiente panorama general, agrupados por dimensión: autorrealización 37.24% agotamiento emocional 13.33% y despersonalización con el 4.41%. En el caso de clima organizacional y MBI: Despersonalización, Autonomía y Equidad obtuvieron el 99%, y en el caso de Presión, Cohesión, Apoyo y Reconocimiento un 95%. Esto señala que las variables generales del clima organizacional en el lugar de trabajo inciden estrechamente con los aspectos de burnout. El grado de afección de burnout según los resultados, es bajo. Así el presente estudio muestra que niveles más bajos de burnout se asocia con mejores habilidades de afrontamiento y un adecuado clima organizacional (Guzmán, 2018).

Dentro de un estudio realizado en la Universidad del Azuay, Universidad Católica de Cuenca y Universidad de Cuenca, la presencia de Síndrome de Burnout entre los docentes de la facultad de medicina es del 6.1%; se concluyó que, a pesar de los esfuerzos por combatir las enfermedades profesionales, los resultados indican que este síndrome es una realidad para los docentes. La dinámica propia de la globalización y las elevadas exigencias de los sistemas educativos y de salud hacen que los docentes – médicos sean vulnerables a enfermedades profesionales, siendo el Síndrome de Burnout una de ellas (Barros & Peña, 2017).

En su investigación, Arévalo & Solano (2017), no lograron corroborar su hipótesis inicial e intentaron comprobar la existencia del síndrome de agotamiento profesional y su conexión con elementos como género, edad, estado civil, experiencia, facultad. Contrariamente a sus expectativas, los niveles de síntomas de las 3 dimensiones asociadas mayormente con el síndrome de burnout fueron moderados o bajos. Sin embargo, destacan excepciones, como la variable de *facultades*, donde la facultad de Ciencias de la Administración exhibió resultados significativamente elevados en cuanto a la sintomatología, mostrando así que el cuerpo docente de este departamento presenta síndrome de burnout.

Según estudios realizados en relación al Desarrollo Organizacional en Latinoamérica se ha podido corroborar que el DO si ha aportado cambios en organizaciones ya sean positivos o negativos.

## Objetivo General

1.1 Evaluar el entorno laboral del personal administrativo, docente y de servicio de la Facultad de Ciencias Químicas.

## Objetivos Específicos

1.1.1 Analizar dentro de la Facultad de Ciencias Químicas la situación actual del clima organizacional, a través de herramientas de recolección de datos, los mismos que ayudarán a obtener información más clara.

1.1.2 Analizar dentro de la Facultad de Ciencias Químicas la presencia del Síndrome de Burnout en personal administrativo, docentes y de servicio, en caso de presencia del mismo, estudiar de qué forma ha afectado en los 2 últimos años.

1.1.3 Establecer estrategias de actuación frente a los problemas que se visualicen después de la recolección de datos, en la Facultad de Ciencias Químicas.

## Metodología:

En el presente ensayo académico, se realizará una investigación descriptiva – cuantitativa y descriptiva – cualitativa, el objetivo es analizar el estado actual del clima organizacional dentro de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca y cómo éste ha llegado a afectar a la comunidad universitaria. Adicionalmente, se pretende investigar la posible existencia del síndrome de agotamiento profesional entre los profesores de la facultad durante el último año.

Según lo planteado por Guevara et al., (2020) el propósito primordial de la investigación descriptiva es presentar características esenciales de un conjunto uniforme de fenómenos. Este enfoque se fundamenta en conceptos sistemáticos que facilitan la comprensión de la estructura o el comportamiento de los fenómenos investigados. Asimismo, esta metodología busca proporcionar información de manera sistemática y comparativa con otros recursos.

Normalmente, las investigaciones cuantitativas se llevan a cabo mediante encuestas, las cuales recopilan datos de un grupo específico dentro de una población definida. Esto se realiza con un cuestionario previamente diseñado que tiene preguntas estandarizadas, con

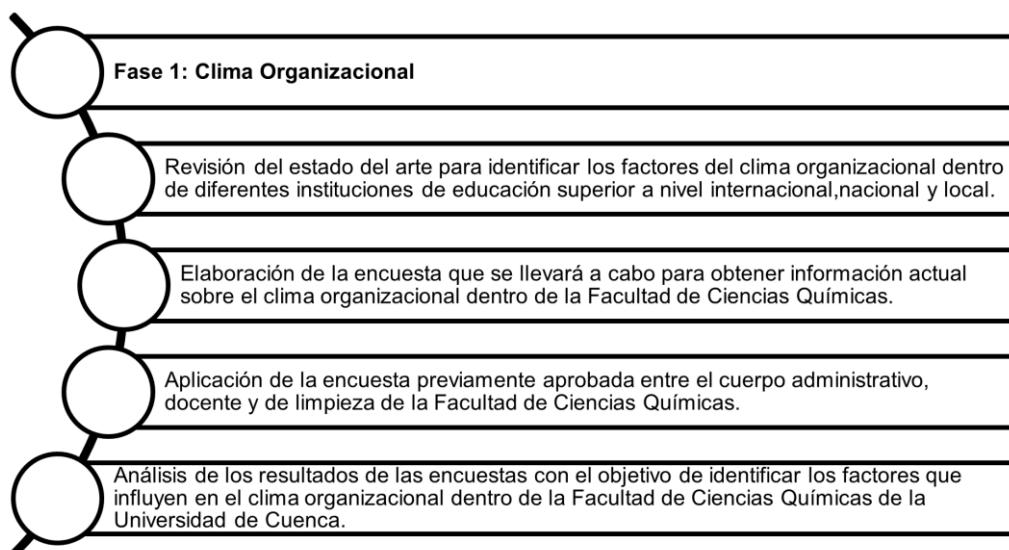
el propósito de medir y comprender la distribución de la población en términos de diversas características. La información obtenida se puede emplear para un análisis cuantitativo para conocer y comprender la dimensión de los problemas que se presumen o detectan de manera parcial. Además, puede emplearse un análisis de pruebas de hipótesis descriptivas(Rojas, 2013).

Bejarano (2016), menciona que en la investigación cualitativa el foco está en entender y estudiar de los fenómenos, adoptando la visión del participante sobre su ambiente y las relaciones con los elementos que lo rodean. Se suele seleccionar este enfoque al intentar entender la perspectiva de los participantes y grupos estudiados, analizando las situaciones que afrontan y explorando sus vivencias y criterios. Así se pretende comprender subjetivamente su percepción del entorno.

Para el desarrollo del trabajo se cuenta con la debida autorización y apertura del decano de la Facultad de Ciencias Químicas, de realizar encuestas y utilizar la información obtenida para este trabajo. Basado en el estado del arte y en los objetivos planteados se describe gráficamente la siguiente metodología.

**Figura 1**

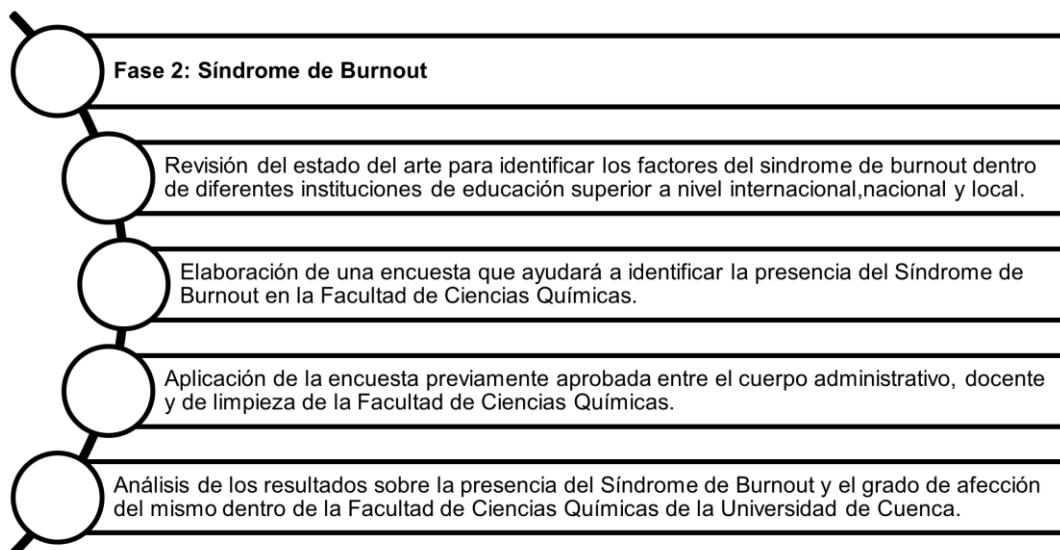
*Metodología según el objetivo específico 1.1.1*



*Elaboración Propia.*

**Figura 2**

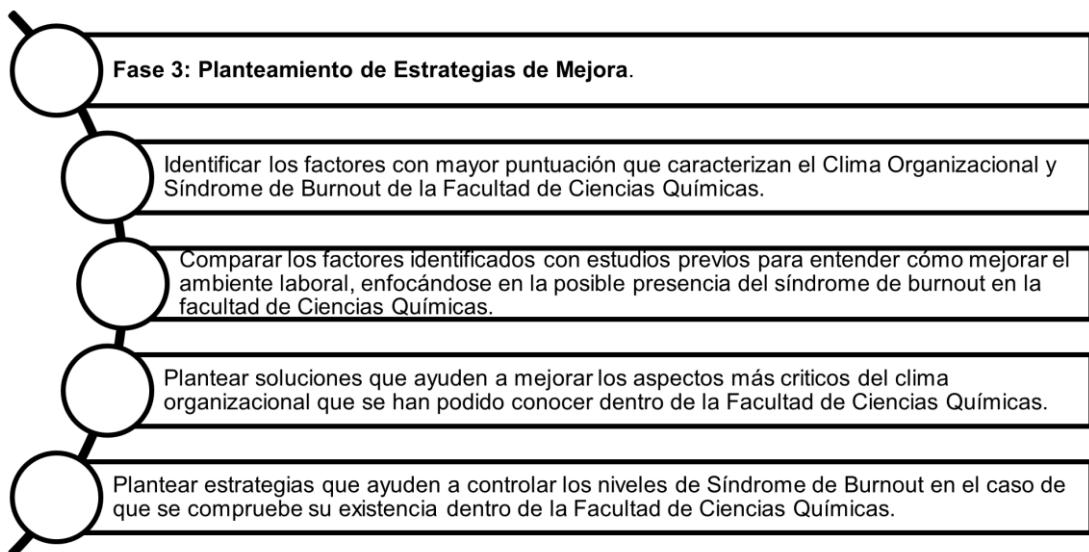
*Metodología según el objetivo específico 1.1.2*



*Elaboración Propia.*

**Figura 3**

*Metodología según el objetivo específico 1.1.3*



*Elaboración Propia.*

## **Población y Muestra**

El grupo considerado para este estudio comprende 140 personas, divididas en personal administrativo, docentes y personal de limpieza. Se utilizó una muestra no probabilística de 45 encuestados, ya que, aunque todo el personal estuvo involucrado en el estudio, no todos completaron la encuesta.

En el procedimiento, se envió a los participantes el cuestionario pertinente junto con las instrucciones para completarlo a través de sus correos electrónicos. Aquellos que respondieron mantuvieron su identidad protegida, ya que el proceso se desarrolló de manera anónima. La recopilación de los datos se extendió a lo largo de un período de 12 semanas.

## Instrumento

En este estudio, se emplearon dos herramientas para recopilar datos: el Test de desarrollo organizacional, utilizado para analizar los factores del clima organizacional, y el Test MBI (Maslach Burnout Inventory), adaptados para evaluar la presencia del síndrome de burnout en el cuerpo docente, administrativo y de servicio de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca.

El Test de desarrollo organizacional brinda a investigadores y profesionistas de recursos humanos la oportunidad de comprender aspectos significativos de la dinámica organizacional. Este cuestionario consta de 40 preguntas distribuidas en cinco dimensiones claves (Satisfacción, Comunicación, Carga de trabajo y Remuneración, Trabajo en equipo y Capacitación); en cada una de las dimensiones del cuestionario (Anexo 1) se emplea una escala de Likert de 5 puntos, en donde 1 indica totalmente en desacuerdo y 5, totalmente de acuerdo.

El Maslach Burnout Inventory (MBI), es un instrumento diseñado para medir la prevalencia del estrés laboral que conduce a una sensación extendida de fatiga. Este cuestionario consta de 22 preguntas con una escala de Likert que va del 1 al 6, las cuales evalúan la frecuencia de aparición del síndrome y su objetivo es identificar aspectos como agotamiento emocional, despersonalización y satisfacción personal en el trabajo.

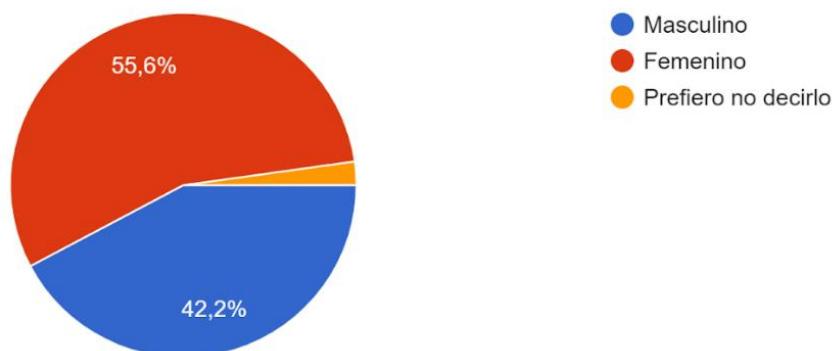
Antes de realizar la encuesta definitiva, se llevó a cabo una prueba preliminar para verificar la fiabilidad y comprensión del cuestionario. Esta fase implicó la selección aleatoria de 7 personas fuera de la institución los cuales no estaban familiarizados con el tema en cuestión. La prueba preliminar ayudó a ajustar factores como la claridad de las preguntas y el diseño del cuestionario, la encuesta final se realizó utilizando la plataforma Google Forms a lo largo de un período de 12 semanas.

## Resultados Y Discusión

### Preguntas Demográficas

**Figura 4**

*Distribución por género*

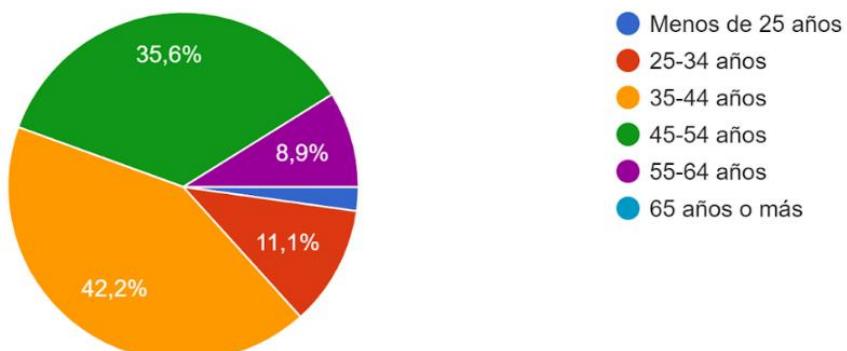


*Elaboración Propia.*

*Nota.* De los 45 trabajadores encuestados, el 25 son hombres, 19 mujeres y 1 persona como prefiere no decirlo. Lo cual indica que de la población total de personas que respondieron, la mayoría fueron hombres.

**Figura 5**

*Distribución por edad*

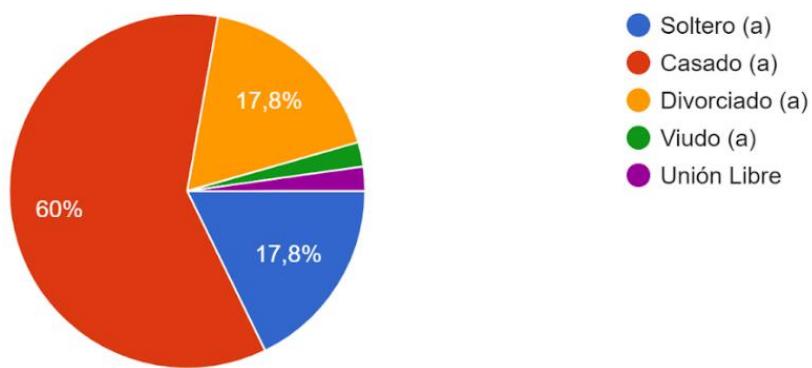


*Elaboración propia.*

*Nota.* De los 45 trabajadores encuestados, 19 se encuentran entre 35 a 44 años, 16 se encuentran en un rango de 45 a 54 años, 5 entre 25 a 34 años, 4 entre 55 a 64 años y 1 persona tiene menos de 25 años. Dentro de la muestra, la edad más predominante es de 35 a 44 años.

**Figura 6**

*Estado civil de los encuestados*

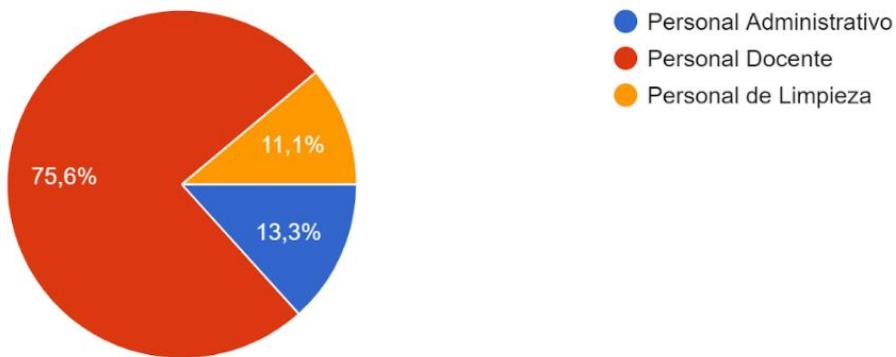


*Elaboración propia.*

*Nota.* De los 45 trabajadores encuestados, 27 corresponden a casados, 8 solteros, 8 divorciados, 1 viudo, y 1 que se encuentra en unión libre. La mayoría de personas encuestadas se encuentra casada.

**Figura 7**

*Área en la que se desempeñan los encuestados*

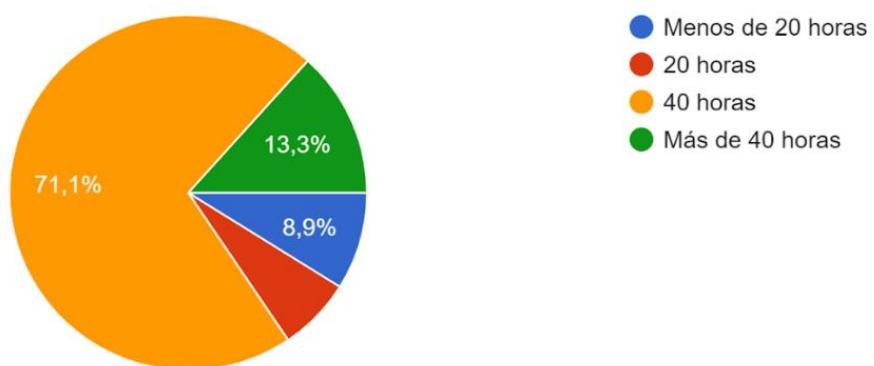


*Elaboración propia.*

*Nota.* De los 45 trabajadores encuestados, 34 representan al personal docente de la institución, 6 al personal administrativo, y 5 a personas de la limpieza. Dentro de la población la muestra más representativa es la del personal docente.

**Figura 8**

*Tipo de jornada laboral*

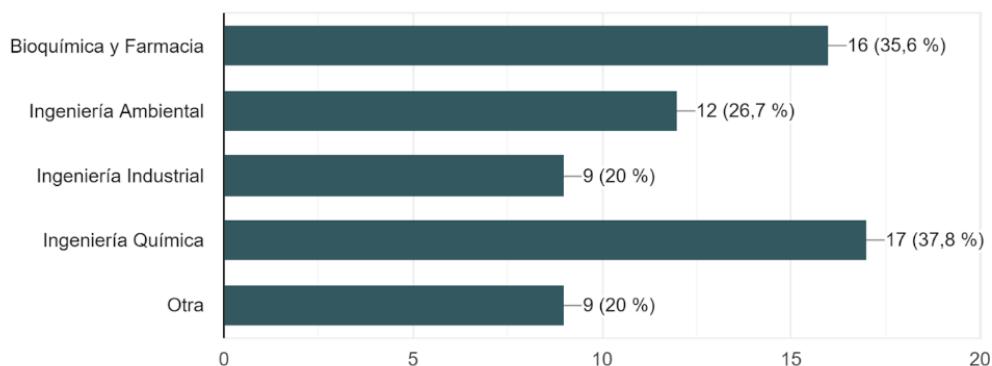


*Elaboración propia.*

*Nota.* De los 45 trabajadores encuestados, 32 laboran 40 horas a la semana, 6 laboran más de 40 horas a la semana, 4 menos de 20 horas semanales, y 3 laboran 20 horas semanales. La mayoría del personal analizado, labora 40 horas semanales.

**Figura 9**

*Carrera/as en la que se desempeña los encuestados*



*Elaboración propia.*

*Nota.* Para este análisis se tomó en cuenta que varios de los docentes encuestados laboran en más de una carrera, por lo que los datos se clasificaron de la siguiente manera: 10 docentes que laboran en la carrera de Bioquímica y Farmacia, 2 que laboran en bioquímica y farmacia e ingeniería ambiental, 2 que laboran en bioquímica y farmacia e ingeniería química, y 1 que labora en bioquímica y farmacia e ingeniería industrial; 3 docentes que laboran en la carrera de ingeniería ambiental, 2 que laboran en la carrera de ingeniería ambiental-ingeniería química e ingeniería industrial, 2 que laboran en la carrera de ingeniería ambiental e ingeniería química; 1 que labora en la carrera de ingeniería ambiental e ingeniería industrial; 3 que laboran en la carrera de ingeniería industrial; 1 que labora en la carrera de ingeniería

industrial e ingeniería química y 7 que laboran en la carrera de ingeniería química. Además 9 de los encuestados representan al personal administrativo y de limpieza de la Facultad de Ciencias Químicas.

### **Análisis Descriptivo - Test de Desarrollo Organizacional**

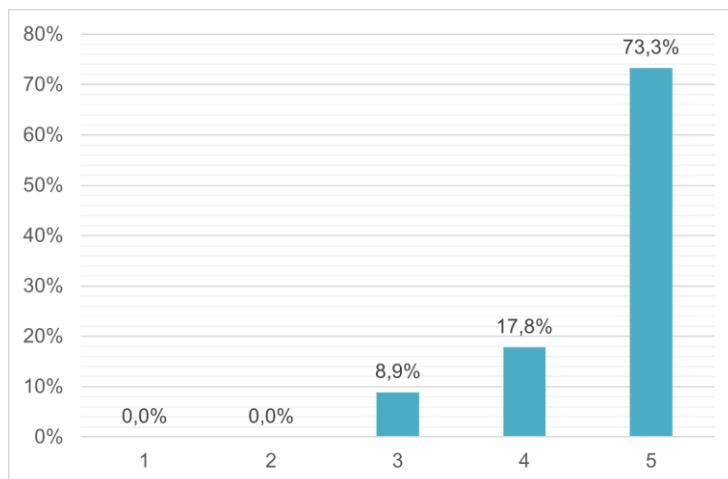
**Nota.** Es esencial detallar que la Escala de Likert utilizada en este cuestionario consta de un conjunto de preguntas a las cuales los encuestados responden seleccionando una opción en una escala de múltiples opciones, específicamente del 1 al 5, como se detalla:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: Mas o menos en desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4: Más o menos de acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

#### **Dimensión: Satisfacción En La Institución Y Con El Trabajo Que Desempeña**

##### **Figura 10**

*Se siente orgulloso (a) de trabajar en la institución.*

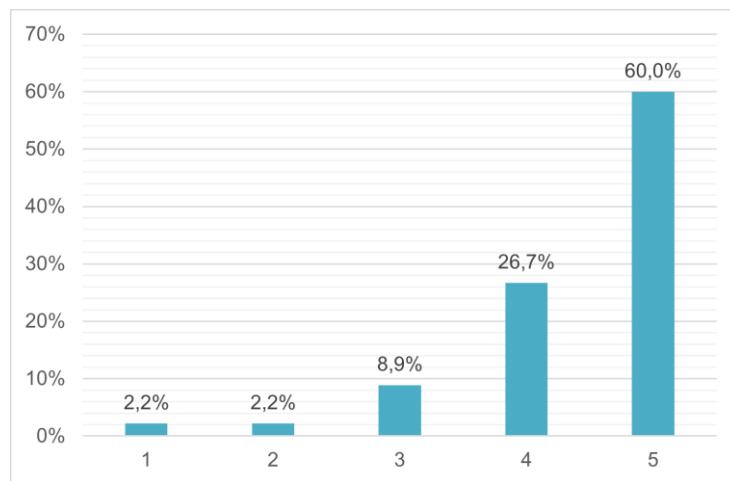


*Elaboración Propia.*

**Nota.** La Figura 10 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 73.3%, se siente totalmente de acuerdo y orgulloso de trabajar en la institución. Además, el 17.8% manifiesta sentirse más o menos de acuerdo con este sentimiento, mientras que solo el 8.9% no tiene una postura definida al respecto. Estos resultados sugieren una percepción positiva y de compromiso hacia la institución por parte del personal encuestado.

**Figura 11**

*Su esfuerzo es el éxito de la institución.*

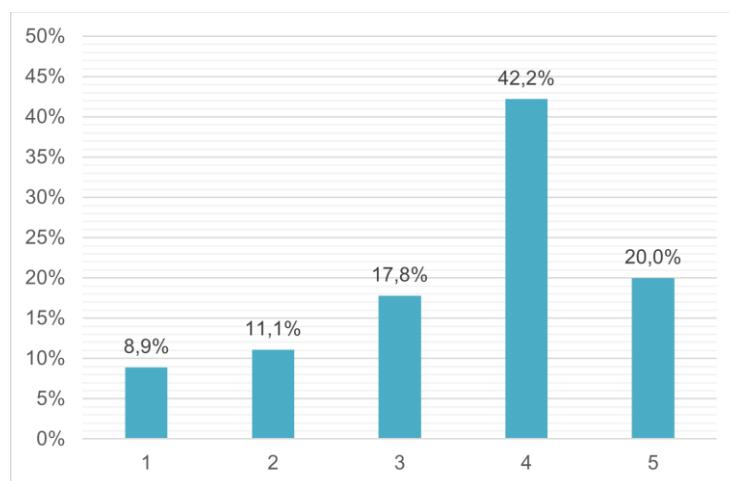


*Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 11 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 60.0% del personal encuestado está totalmente de acuerdo en que su esfuerzo contribuye al éxito de la institución. Asimismo, el 26.7% manifiesta estar más o menos de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 8.9% no muestra una postura definida al respecto. Por otro lado, el 2.2% se encuentra en desacuerdo en distintos grados con la idea de que su esfuerzo sea determinante para el éxito de la institución.

**Figura 12**

*La institución reconoce el trabajo que realiza.*

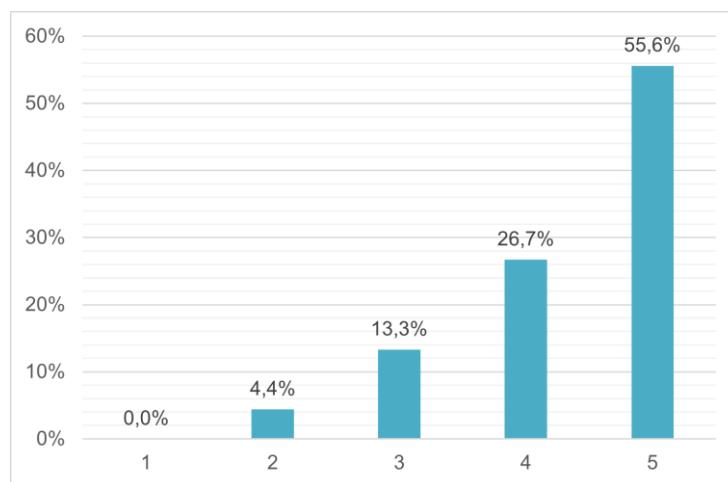


*Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 12 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 42.2% del personal encuestado se encuentra en una posición intermedia en cuanto a si la institución reconoce su trabajo. Por otro lado, el 20.0% expresa un acuerdo total con esta percepción, mientras que el 17.8% no tiene una postura clara al respecto. En contraste, el 11.1% muestra cierto desacuerdo con el reconocimiento institucional, y el 8.9% está totalmente en desacuerdo con la idea de que la institución valore su trabajo.

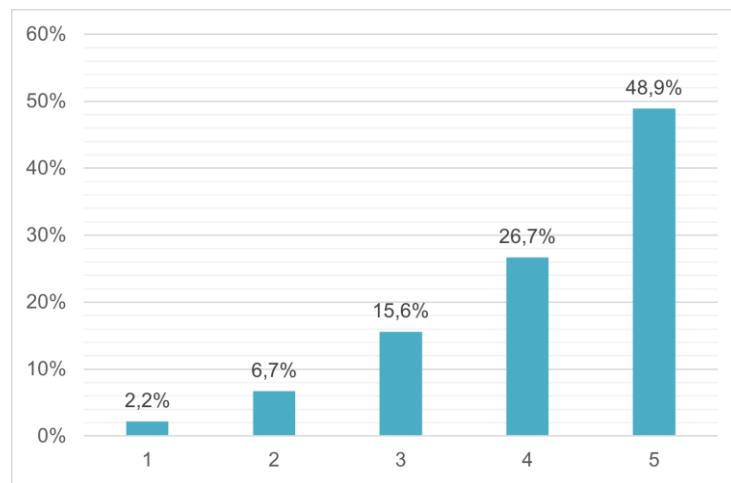
**Figura 13**

*Fácil adaptación a cambios en la Facultad de Ciencias Químicas.*

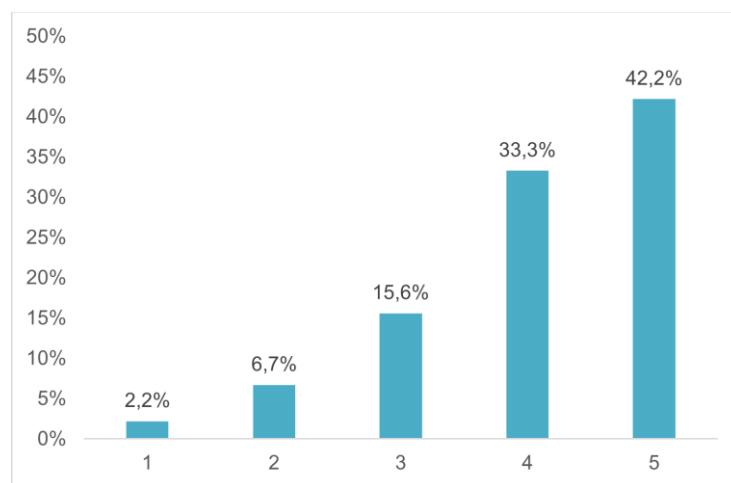


*Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 13 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 55.6% del personal encuestado está totalmente de acuerdo en que es sencillo adaptarse a los cambios planteados por la Facultad. Asimismo, el 26.7% se muestra más o menos de acuerdo con esta idea, mientras que el 13.3% no tiene una opinión definida al respecto. Por último, solo el 4.4% muestra cierto desacuerdo en que sea fácil adaptarse a los cambios propuestos por la Facultad y ningún encuestado muestra total desacuerdo en dicha mención.

**Figura 14***Importancia y valoración personal en la Facultad.**Elaboración Propia.*

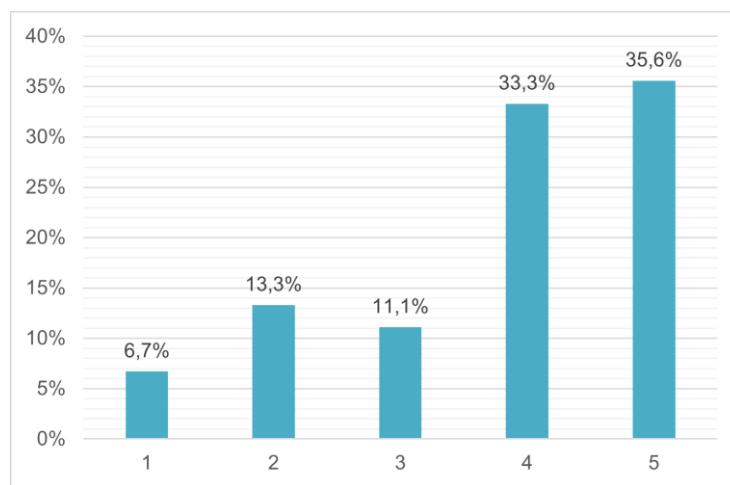
*Nota.* La Figura 14 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 48.9% del personal encuestado está totalmente de acuerdo en que se puede sentir importante y valioso dentro de la Facultad. Por otro lado, el 26.7% muestra un grado variable de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 15.6% no ha definido claramente su postura al respecto. En contraste, el 6.7% expresa cierto desacuerdo con la posibilidad de sentirse importante y valioso en la Facultad, y el 2.2% está totalmente en desacuerdo con esta idea.

**Figura 15***Recursos laborales que facilitan y motivan el desempeño.**Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 15 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 42.2% del personal encuestado está totalmente de acuerdo en que los elementos que utiliza para desempeñar su trabajo facilitan y motivan al mismo. Por otro lado, el 33.3% muestra un grado variable de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 15.6% no ha definido claramente su postura al respecto. En contraste, el 6.7% expresa cierto desacuerdo en que los elementos que utiliza para desempeñar su trabajo facilitan y motivan al mismo, y el 2.2% está totalmente en desacuerdo con esta idea.

**Figura 16**

*Percepción de seguridad en el lugar de trabajo.*

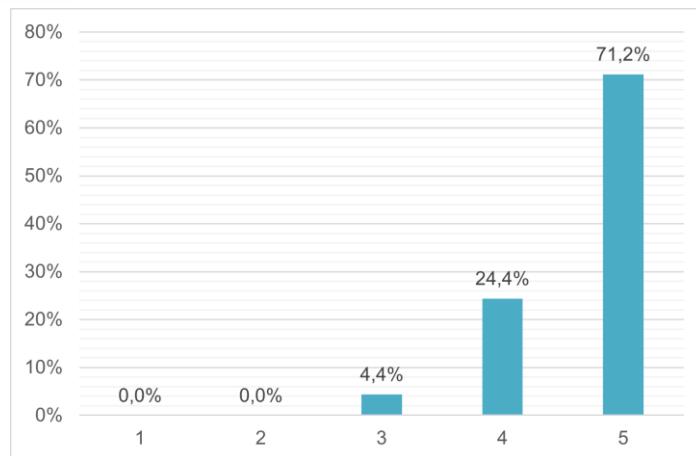


*Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 16 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 35.6% del personal encuestado se siente totalmente seguro en su entorno laboral. Por otro lado, el 33.3% muestra un nivel variable de acuerdo con esta percepción, mientras que el 13.3% expresa cierto desacuerdo en cuanto a sentirse seguro en su lugar de trabajo. Además, el 11.1% no ha definido claramente su postura al respecto, y el 6.7% está totalmente en desacuerdo con la idea de sentirse seguro en su entorno laboral.

**Figura 17**

*Satisfacción con las funciones asignadas.*



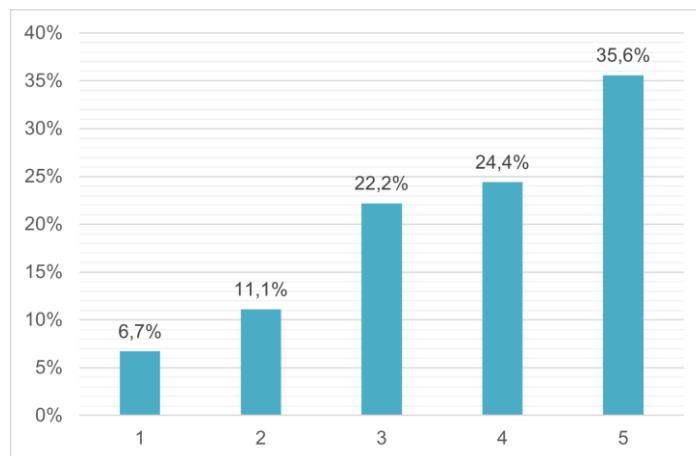
*Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 17 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 71.2% del personal encuestado está totalmente de acuerdo en que si cumple de forma satisfactoria las funciones que le han asignado, el 24.4% está más o menos de acuerdo con la afirmación y el 4.4% no ha definido claramente su postura al respecto y ningún encuestado no está en total desacuerdo ni más o menos en desacuerdo con dicha afirmación.

#### **Dimensión: Comunicación**

**Figura 18**

*Comunicación efectiva de objetivos, misión, visión y valores de la Facultad.*



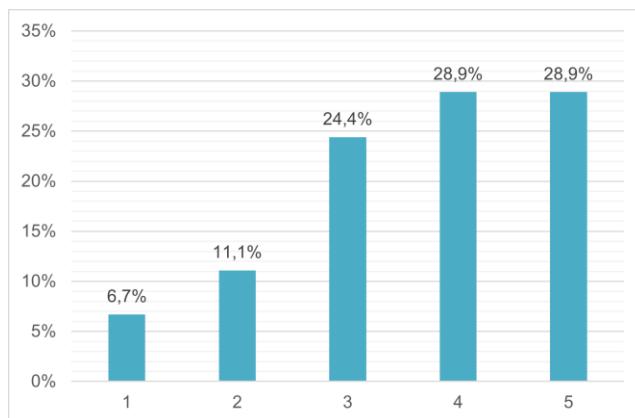
*Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 18 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 35.6% del personal encuestado está totalmente de acuerdo comunicación asertiva sobre antecedentes de la facultad. Por otro lado, el 24.4%

que muestra un nivel de acuerdo más moderado. En contraste, el 22.2% percibe una comunicación neutral al considerar que la información es equilibrada, mientras que el 11.1% expresa cierto desacuerdo y el 6.7% no considerada que la facultad haya brindado una información acerca de objetivos, misión, visión, etc.

**Figura 19**

*Comunicación periódica del personal sobre lo que sucede en la Facultad.*

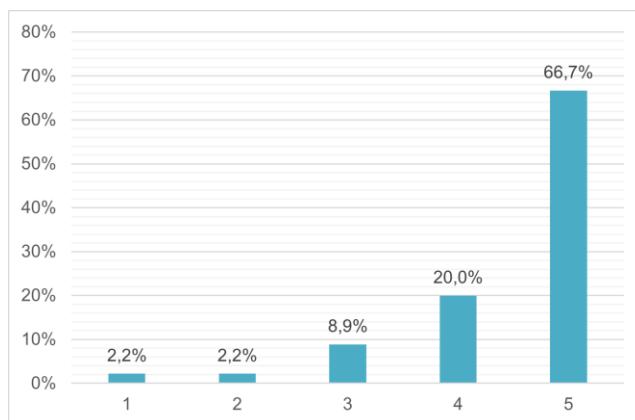


*Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 19 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 28.9% del personal encuestado está totalmente de acuerdo con la información periódica sobre temas de la facultad, mientras que el 28.9% muestra más o menos acuerdo. Por otro lado, el 24.4% se muestra neutral frente al hecho de recibir información periódica sobre la facultad. Además, el 11.1% se encuentra más o menos en desacuerdo y el 6.7% está totalmente en desacuerdo con la recepción de información regular.

**Figura 20**

Posibilidad de comunicación directa con autoridades de la Facultad.

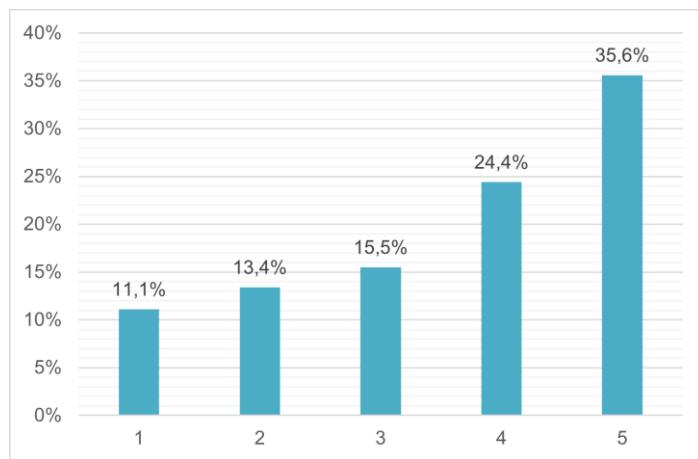


*Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 20 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, se pudo cuantificar que el 66.7% está totalmente de acuerdo con la comunicación asertiva que existe con las autoridades. Además, el 20% muestra más o menos acuerdo, el 8.9% se encuentra en una posición neutral pues considera que la comunicación con autoridades es media. Asimismo, el 2.2% denota más o menos desacuerdo, y el 2.2% restante considera que es difícil comunicarse con las autoridades de la facultad.

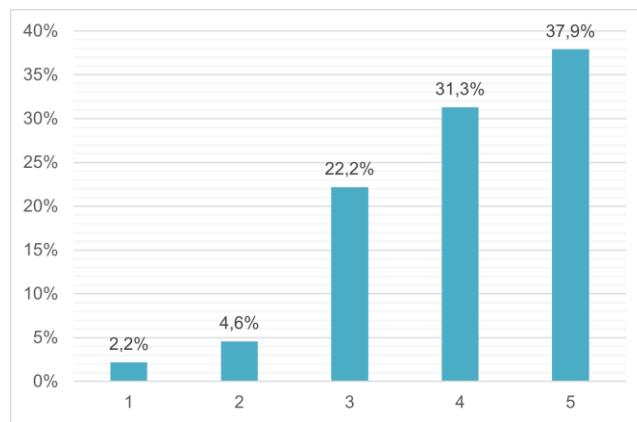
**Figura 21**

*Expresión sin temor de molestias o incomodidades.*

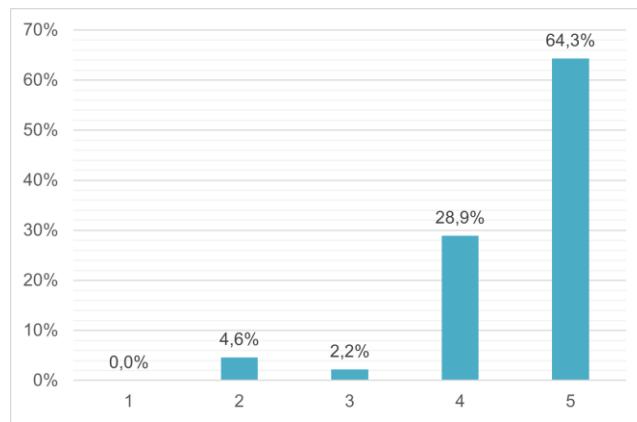


*Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 21 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 35.6% del personal encuestado está completamente de acuerdo con el hecho de expresarse libremente en situaciones incómodas. Por otro lado, el 24.4% está más o menos de acuerdo con esto. Mientras que el 15.5% se mantiene neutral frente a esta observación, el 13.4% tiene cierto grado de desacuerdo con esta afirmación, y el 11.1% está en total desacuerdo, argumentando que expresarse sin miedo en el entorno laboral es poco viable.

**Figura 22***Uso efectivo de canales formales de comunicación.**Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 22 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 37.9% del personal encuestado respalda completamente la idoneidad y eficiencia de la comunicación a través de los canales correspondientes, mientras que el 31.3% está medianamente acuerdo. Por otro lado, el 22.2% se mantiene neutral frente a esta situación, mientras que solo el 4.6% muestra algún grado de desacuerdo y el 2.2% está completamente en desacuerdo con la efectividad del uso de las vías de comunicación.

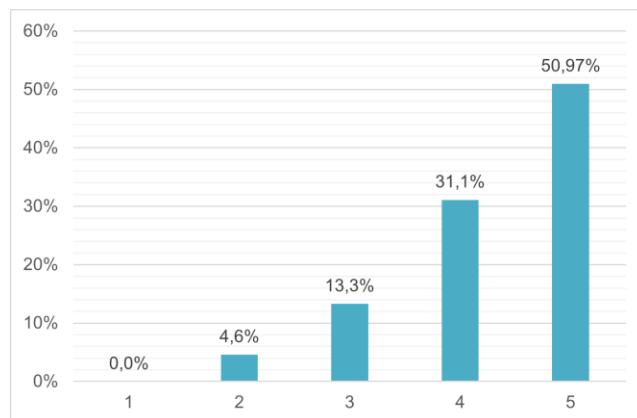
**Figura 23***Consulta regular de información institucional.**Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 23 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 64.3% del personal encuestado está completamente de acuerdo con esta información pues considera que es un hábito informarse

correctamente mediante correo electrónicos u otros medios. Mientras que el 28.9% muestra algún grado de acuerdo. Solo el 4.6% tiene cierto desacuerdo, el 2.2% se mantiene neutral y ningún encuestado manifestó un total desacuerdo frente a la situación de hacer uso correcto de medios de comunicación para mantenerse informados.

**Figura 24**

*La Facultad tiene un canal de comunicación para novedades laborales.*

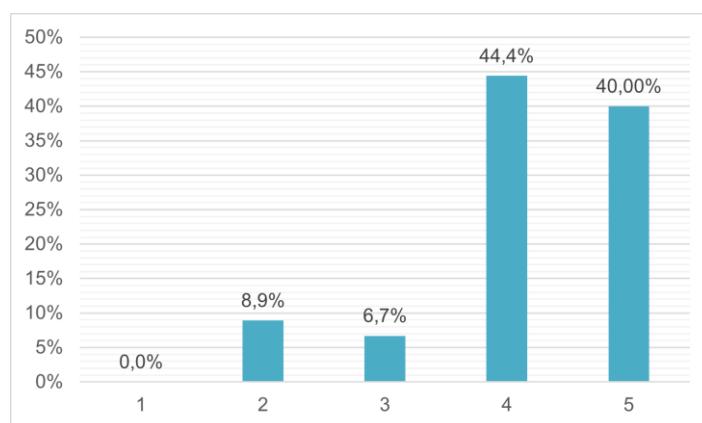


*Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 24 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 50.97% del personal encuestado está completamente de acuerdo, pues confirma la disponibilidad de vías de comunicación adecuadas para informar sobre novedades que puedan influir en el trabajo, mientras que el 31.1% muestra algún grado de acuerdo. Además, el 13.3% se mantiene neutral en este aspecto, el 4.6% tiene cierto grado de desacuerdo y no hay nadie que exprese un total desacuerdo con la existencia de canales idóneos de comunicación.

**Figura 25**

*La Facultad se preocupa por mantenerlos informados.*

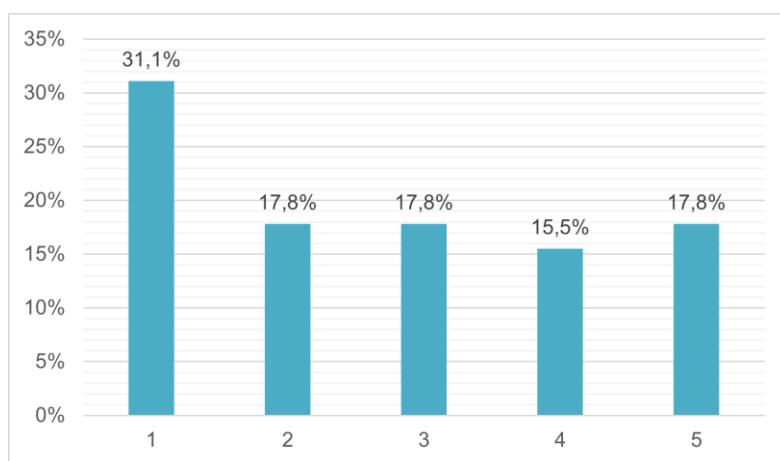


*Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 25 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 44.4% del personal encuestado muestra más o menos acuerdo frente a la preocupación de la facultad por mantenerlos informados. Por otro lado, el 40% muestra total acuerdo con esto, el 8.9% expresa más o menos desacuerdo, el 6.7% se encuentra en una posición neutral y ninguno de los encuestados muestra total desacuerdo, pues considera que para la facultad esto es relevante.

**Figura 26**

*Problemas por la circulación de rumores infundados.*



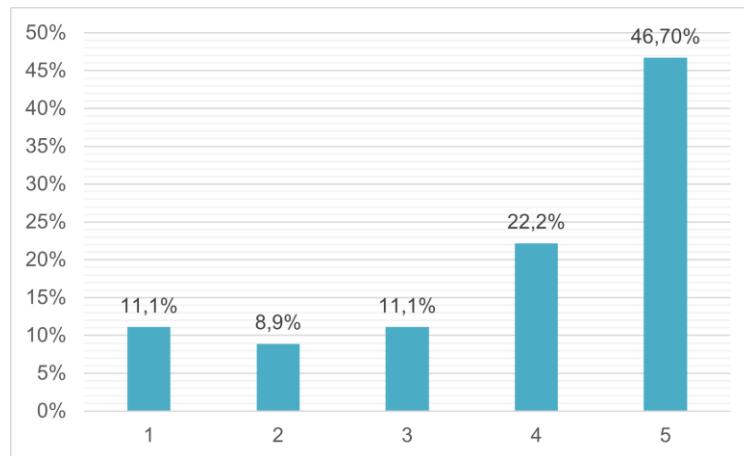
*Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 26 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, 31.1% del personal encuestado muestra un completo desacuerdo con la práctica de difundir rumores para causar problemas en el lugar de trabajo. Además, el 17.8% expresa cierto grado de desacuerdo con este acontecimiento, otro 17.8% se encuentra en una posición neutral, mientras que un porcentaje igual al 17.8%, coincide con esta idea. Por último, el 15.5% se sitúa en una posición intermedia, mostrando algún grado de acuerdo frente a la difusión de rumores que causan problemas.

## Dimensión: Carga De Trabajo Y Remuneración

**Figura 27**

*La carga de trabajo es razonable y justa.*

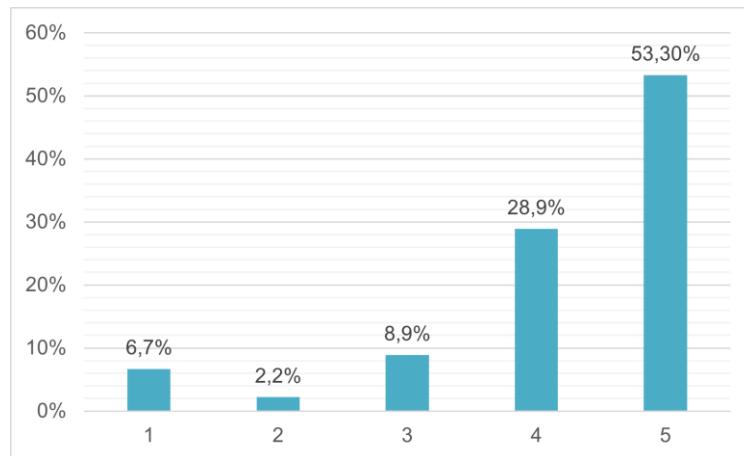


*Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 27 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 46.7% del personal encuestado está totalmente de acuerdo en que la carga laboral es la adecuada. Mientras que el 22.2% muestra un grado variable de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 11.1% no ha definido claramente su postura al respecto, mientras que el 11.1% está totalmente en desacuerdo con la idea de que la carga laboral es la adecuada. Además, el 8.9% muestra cierto desacuerdo con esta percepción.

**Figura 28**

*Adecuación del horario de trabajo a la carga laboral.*

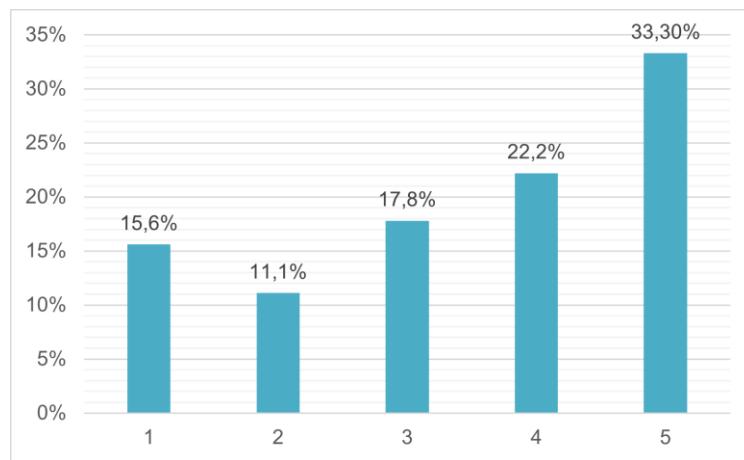


*Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 28 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 53.3% del personal encuestado está totalmente de acuerdo en que las horas trabajadas son las adecuadas para cumplir su jornada laboral. Junto con esto, el 28.9% que muestra un grado de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 8.9% no ha definido claramente su postura al respecto. Mientras, que el 6.7% está totalmente en desacuerdo con la idea de las horas de trabajo son las adecuadas para cumplir su jornada laboral, el 2.2% restante muestra cierto desacuerdo con esta percepción.

**Figura 29**

*Reparto equitativo de la carga de trabajo.*

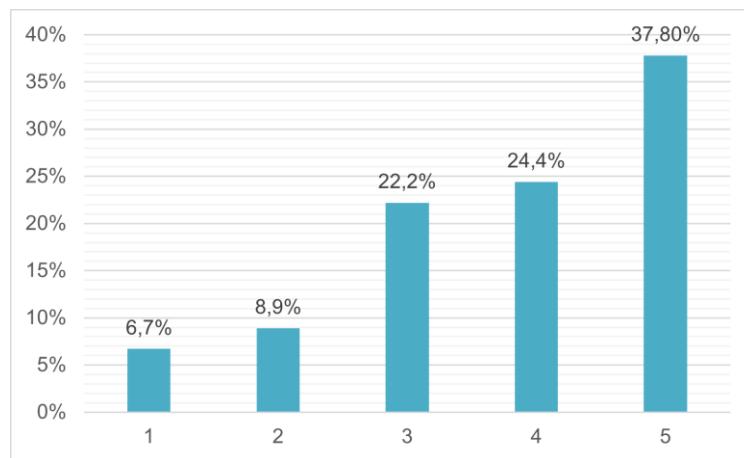


*Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 29 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 33.3% del personal encuestado está totalmente de acuerdo en que el trabajo se reparte de forma parcial entre todos los miembros, mientras que el 22.2% está más o menos de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 17.8% no ha definido claramente su postura al respecto, mientras que el 15.6% está totalmente en desacuerdo con la idea de que el trabajo se reparte de forma parcial entre todos los miembros. Además, el 11.1% muestra cierto desacuerdo con esta situación.

**Figura 30**

*Consideración del punto de vista en la asignación de trabajo.*

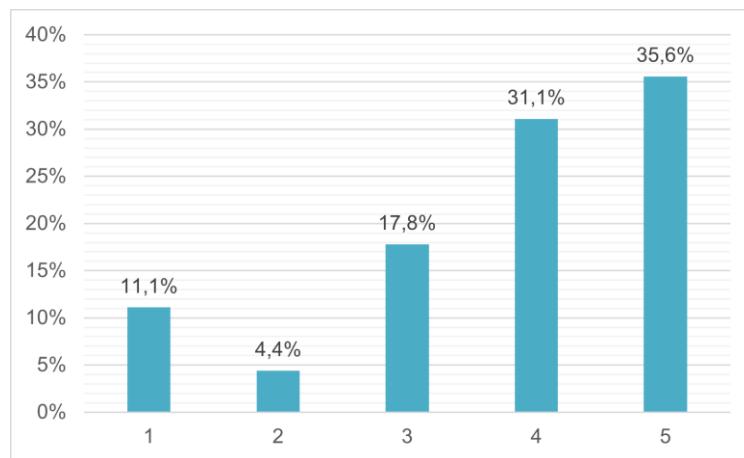


*Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 30 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 37.8% del personal encuestado está totalmente de acuerdo en que al momento de asignarle su trabajo se considera su punto de vista, mientras que el 24.4% está más o menos de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 22.2% no ha definido claramente su postura al respecto, mientras que el 8.9% está más o menos en desacuerdo en que al momento de asignarle su trabajo se considere su punto de vista. Por otro lado, el 6.7% está totalmente en desacuerdo con esta percepción.

**Figura 31**

*Salario justo con relación a su trabajo realizado.*

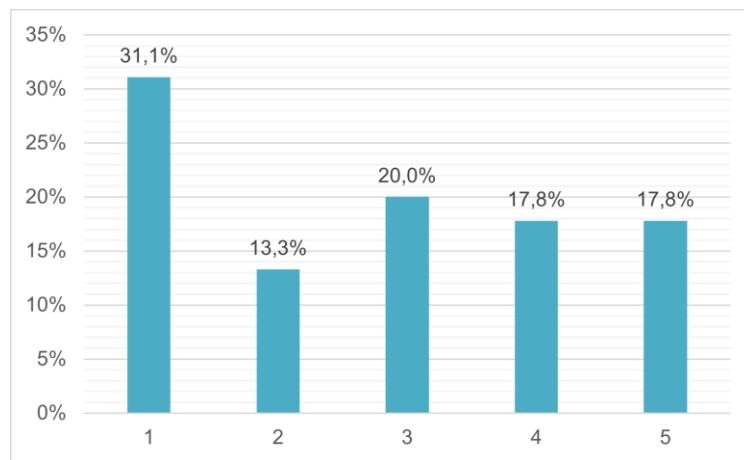


*Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 31 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 35.6% del personal está totalmente de acuerdo con la remuneración que recibe por el trabajo realizado, mientras que el 31.1% está más o menos de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 17.8% no ha definido claramente su postura al respecto, mientras que el 11.1% está totalmente en desacuerdo con la remuneración que recibe por el trabajo realizado. En contraste, el 4.4% está más o menos en desacuerdo con esta afirmación.

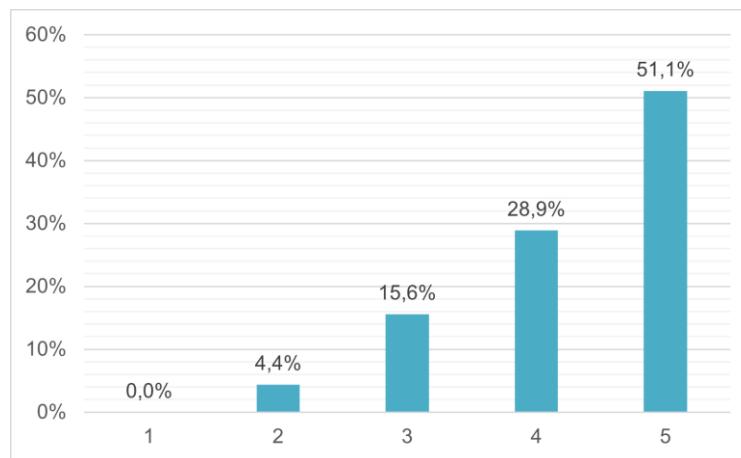
**Figura 32**

*Aunque haga bien su trabajo, nadie se lo reconoce.*

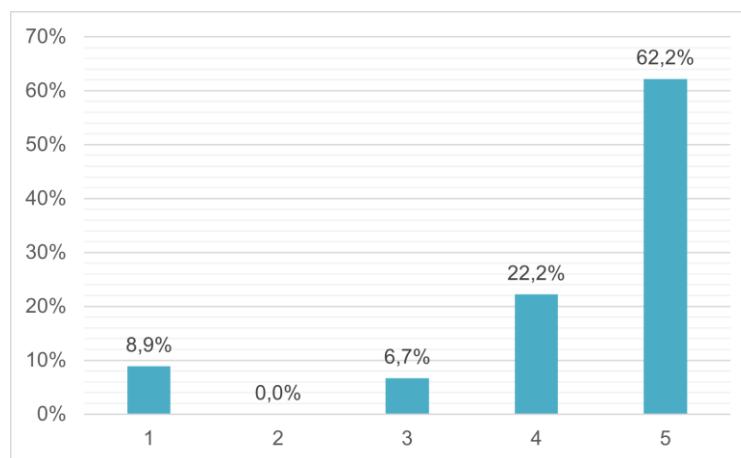


*Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 32 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 31.1% del personal está totalmente en desacuerdo frente a la falta de reconocimiento de trabajo, aun cuando este sea eficiente, mientras que el 20.0% no ha definido claramente su postura al respecto. Por otro lado, el 17.8% está más o menos de acuerdo con esto. Asimismo, el 17.8% está totalmente de acuerdo en que hay personas que valoran su trabajo, que el 13.3% restante muestra un grado de desacuerdo pues considerada que su labor no es bien reconocida.

**Figura 33***Flexibilidad para conciliar responsabilidades laborales y personales.**Elaboración Propia.*

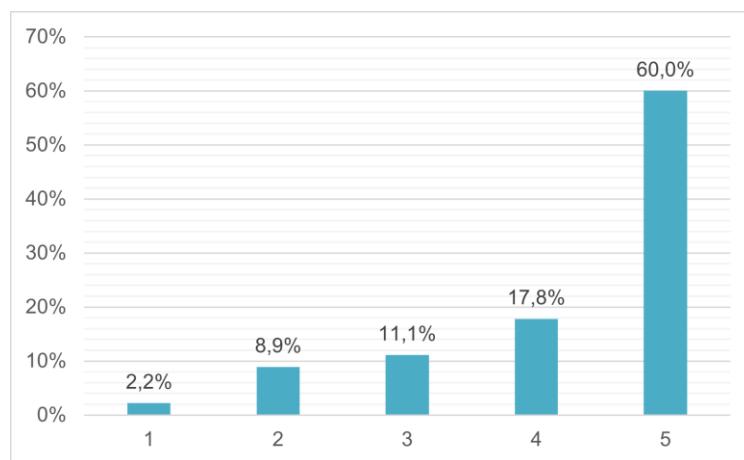
Nota. La Figura 33 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 51.1% del personal está totalmente de acuerdo en que existe flexibilidad para conciliar responsabilidades tanto laborales como personales, mientras que el 28.9% está más o menos de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 15.6% no ha definido claramente su postura al respecto, mientras que el 4.4% mantiene cierto grado de desacuerdo en que existe flexibilidad para conciliar responsabilidades tanto laborales como personales.

**Dimensión: Trabajo En Equipo****Figura 34***Trabajo en equipo para alcanzar objetivos.**Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 34 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 62.2% del personal encuestado está totalmente de acuerdo en que en sí su área trabaja en equipo, se cumple con los objetivos, mientras que el 22.2% está más o menos de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 8.9% está totalmente en desacuerdo pues considera que no es necesario trabajar en equipo para cumplir con los objetivos y el 6.7% restante no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con lo antes mencionado.

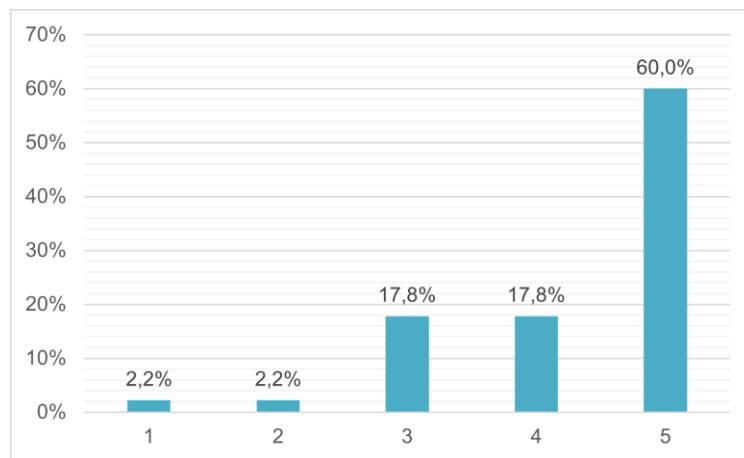
**Figura 35**

*Ambiente de compañerismo en el área de trabajo.*

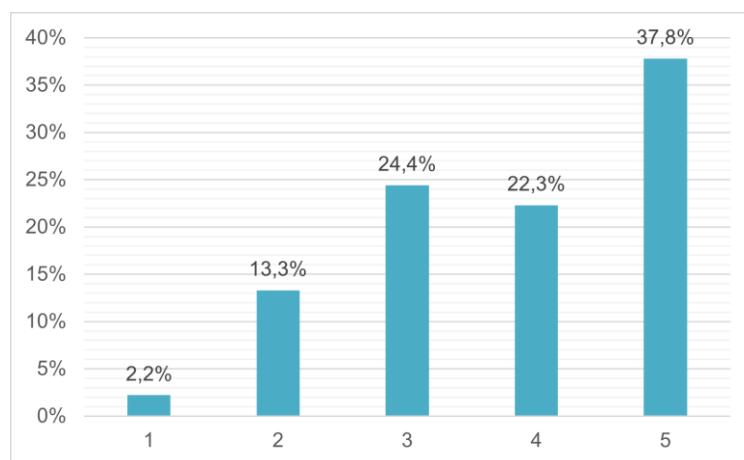


*Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 35 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 60.0% del personal encuestado está totalmente de acuerdo en que en su área de trabajo existe un ambiente de compañerismo, seguido por el 17.8% que muestra un grado de acuerdo. Por otro lado, el 11.1% no ha definido claramente su postura al respecto, mientras que el 8.9% está más o menos en desacuerdo con la existencia de un ambiente de compañerismo en su área laboral. Además, el 2.2% está totalmente en desacuerdo con lo mencionado anteriormente.

**Figura 36***Comunicación con los compañeros de trabajo.**Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 36 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 60.0% del personal está totalmente de acuerdo en que existe una buena comunicación entre compañeros, mientras que el 17.8% muestra cierto grado de acuerdo. Por otro lado, un porcentaje igual al de 17.8% no ha definido claramente su postura al respecto. Además, solo un 2.2% muestra cierto desacuerdo y otro 2.2% está totalmente en desacuerdo pues considera que no hay un buen diálogo entre compañeros.

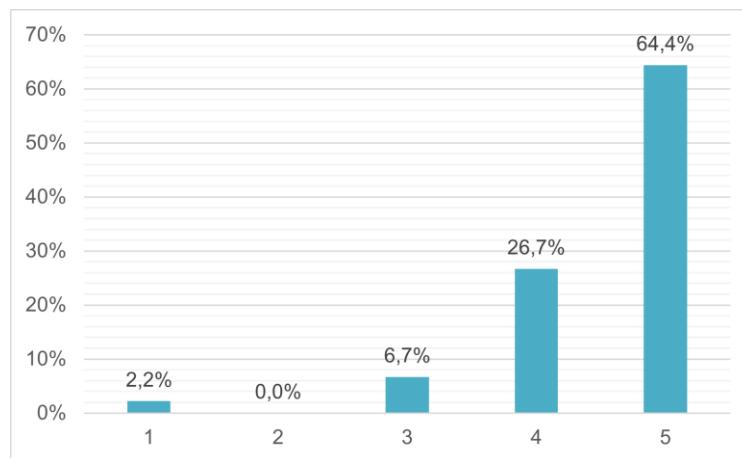
**Figura 37***Las autoridades de la Facultad evalúan el trabajo en equipo.**Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 37 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 37.8% del personal encuestado está totalmente de

acuerdo en que las autoridades evalúan su trabajo en equipo, mientras que el 24.4% no ha definido claramente su postura al respecto. Por otro lado, el 22.3% muestra cierto grado de acuerdo. En contraste, el 13.3% muestra cierto desacuerdo en lo que respecta a la falta de compromiso por parte de las autoridades en evaluar su trabajo en equipo, y un 2.2% restante está totalmente en desacuerdo con esta afirmación.

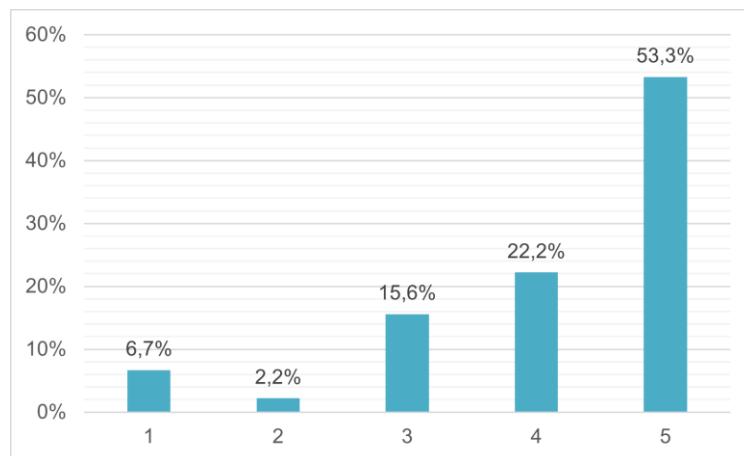
**Figura 38**

*Eficiencia en el trabajo en equipo.*

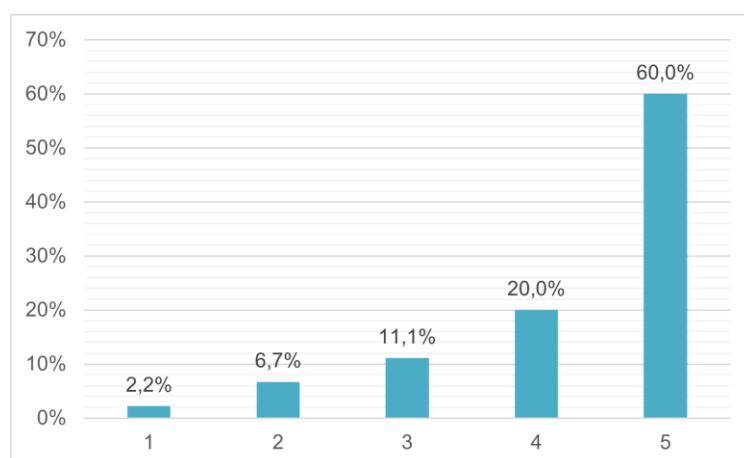


*Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 38 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 64.4% del personal encuestado está totalmente de acuerdo en que al trabajar con sus compañeros tratan de que el trabajo en equipo sea eficiente, mientras que el 26.7% muestra cierto grado de acuerdo. Por otro lado, un 6.7% no ha definido claramente su postura al respecto. Además, solo un 2.2% muestra un total desacuerdo pues consideran que el trabajar en equipo no siempre vuelve más eficiente el trabajo.

**Figura 39***Apoyo, identificación y aceptación entre compañeros**Elaboración Propia.*

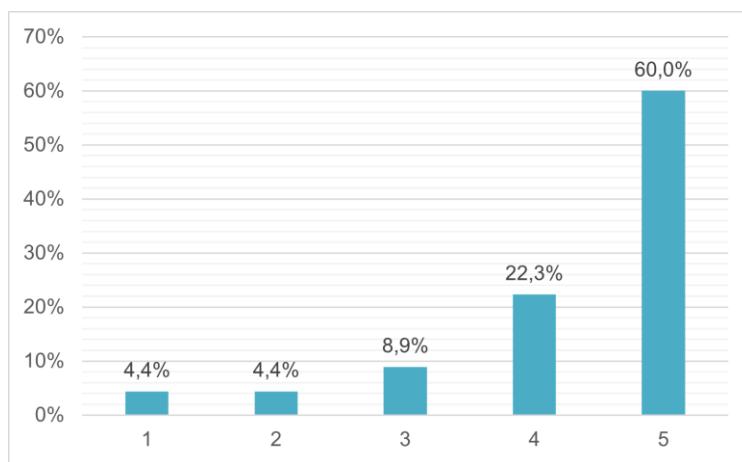
*Nota.* La Figura 39 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 53.3% del personal encuestado está totalmente de acuerdo en que sus compañeros le apoyan, se identifican y lo aceptan, seguido por el 22.2% que muestra cierto grado de acuerdo. Por otro lado, el 15.6% no ha definido claramente su postura al respecto. En contraste, solo un 6.7% muestra un total desacuerdo en cuanto al apoyo, identificación y aceptación por parte de sus compañeros, mientras que un 2.2% muestra cierto grado de desacuerdo con esta afirmación.

**Figura 40***Complemento de talentos y conocimientos en el equipo.**Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 40 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 60.0% del personal encuestado está totalmente de acuerdo en que el talento y los conocimientos se complementan para trabajar en equipo, mientras que el 20.0% muestra cierto grado de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 11.1% no ha definido claramente su postura al respecto. Sin embargo, el 6.7% muestra cierto grado de desacuerdo en que el talento y los conocimientos se complementan para trabajar en equipo y el 2.2% está totalmente en desacuerdo con lo antes mencionado.

**Figura 41**

*Resolución de problemas a través del trabajo en equipo.*



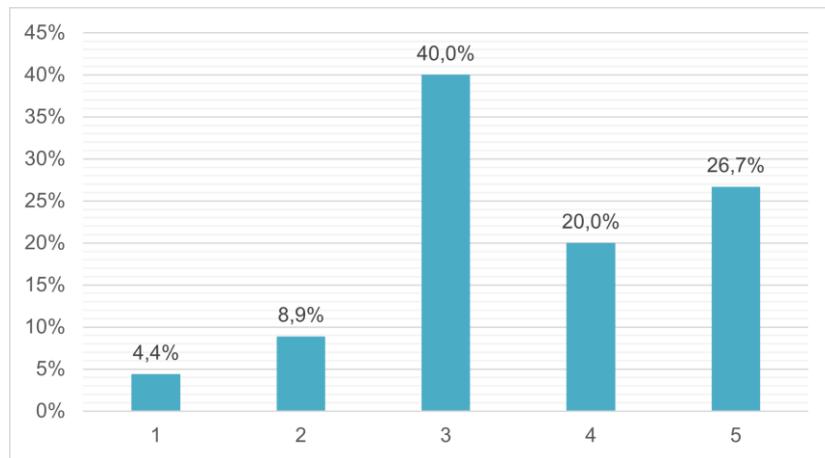
*Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 41 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 60.0% del personal está totalmente de acuerdo en que al presentarse un problema la solución se la plantea en equipo, mientras que el 22.3% muestra cierto grado de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 8.9% no ha definido claramente su postura al respecto. Sin embargo, el 4.4% muestra cierto grado de desacuerdo en que el talento y los conocimientos se complementan para trabajar en equipo, asimismo el 4.4% está totalmente en desacuerdo con lo antes mencionado.

## Dimensión: Capacitación

**Figura 42**

Planes de capacitación para el personal de la Facultad.

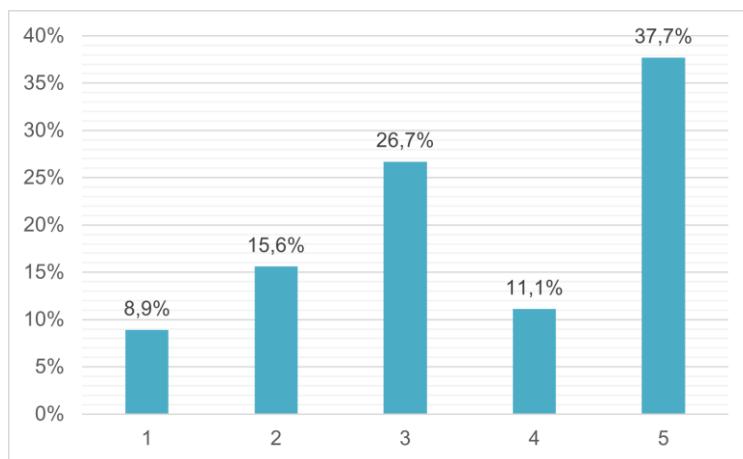


Elaboración Propia.

Nota. La Figura 42 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 40.0% del personal encuestado se sitúa en una posición neutral pues considera que la facultad tiene un interés moderado en la capacitación del personal para mejorar su rendimiento, mientras que el 26.7% está completamente de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, 20.0% muestra cierto grado de acuerdo mientras que el 8.9% expresa cierto desacuerdo, y el 4.4% restante está totalmente en desacuerdo con la afirmación.

**Figura 43**

Explicación de la asistencia a una capacitación.

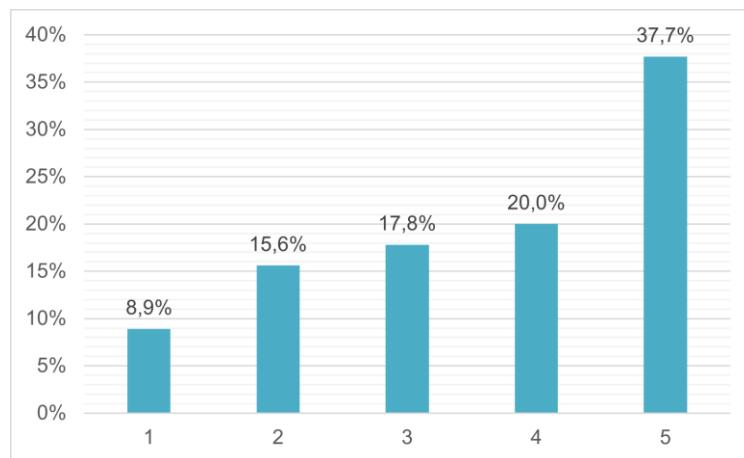


Elaboración Propia.

*Nota.* La Figura 43 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 37.7% del personal encuestado está completamente de acuerdo pues considera que cuando asisten a capacitaciones siempre les justifican el porqué de ellas, mientras que el 26.6% se encuentra en una posición neutral al respecto. Un 15.6% muestra algún grado de desacuerdo, mientras el 11.1% tiene algún grado de acuerdo, y el 8.9% restante expresa un total desacuerdo con respecto a las capacitaciones y las razones para asistir a ellas.

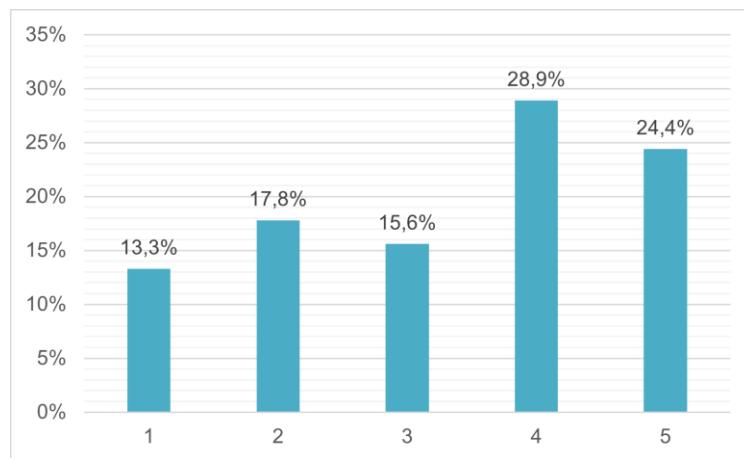
**Figura 44**

*Capacitación acorde con mi rol en la Facultad.*

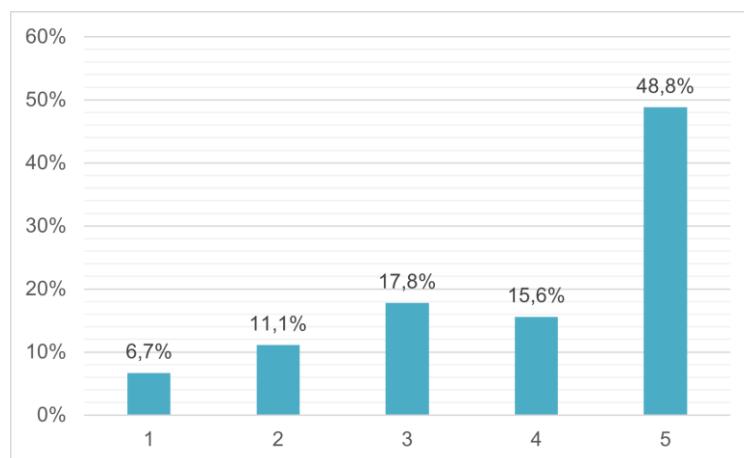


*Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 44 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 37.7% del personal encuestado está completamente de acuerdo con que las capacitaciones que provee la facultad están relacionadas con el trabajo, mientras el 20% muestra algún grado de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, el 17.8% se sitúa en una posición neutral, mientras que el 15.6% está más o menos en desacuerdo y el 8.9% restante está totalmente en desacuerdo pues considera que las capacitaciones no están asociadas con el trabajo.

**Figura 45***Capacitación en el momento preciso.**Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 45 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 28.9% del personal encuestado está completamente de acuerdo con que las capacitaciones han sido oportunas y cuando eran necesarias. Por otro lado, el 24.4% muestra que los encuestados están totalmente de acuerdo con esta percepción, mientras que el 17.8% tiene cierto grado de desacuerdo. Además, el 15.6% se encuentra en una posición neutral y el 13.3% restante está totalmente en desacuerdo pues considera que las capacitaciones no han sido oportunas.

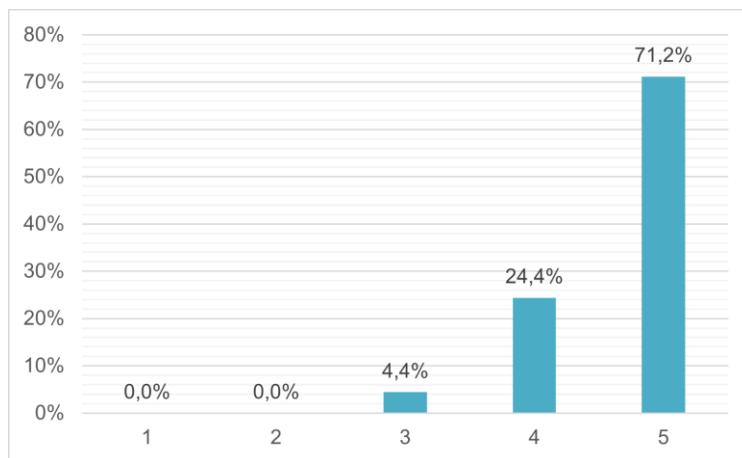
**Figura 46***Aplicación práctica de Capacitación en el trabajo.**Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 46 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 48.8% del personal encuestado está

completamente de acuerdo en que se pone en práctica lo aprendido durante cada capacitación. Por otro lado, el 17.8% se encuentra en una posición neutral frente a esta afirmación, mientras que el 15.6% mantiene cierto grado de acuerdo con esto. Además, el 11.1% se encuentra más o menos en desacuerdo, mientras que el 6.7% restante está totalmente en desacuerdo con lo antes mencionado.

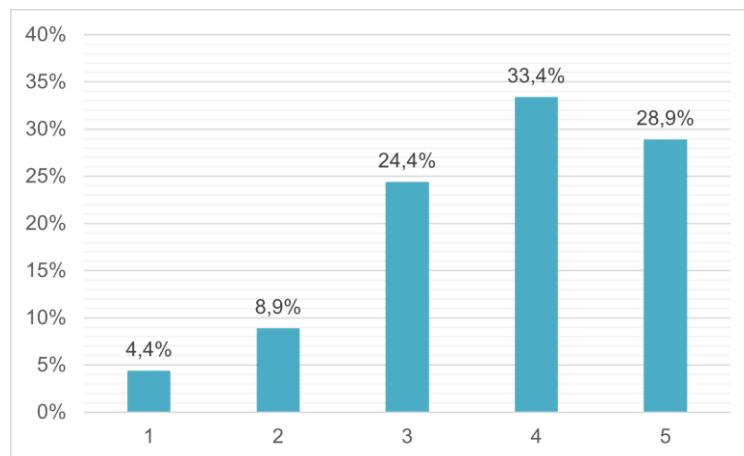
**Figura 47**

*Autonomía en el desarrollo profesional.*

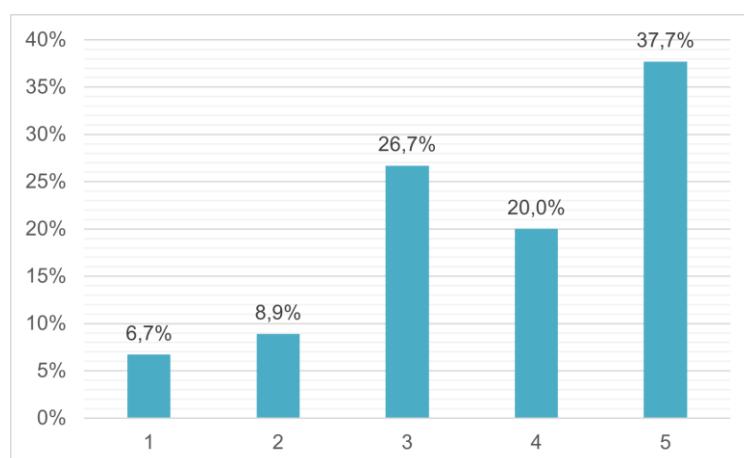


Elaboración Propia.

Nota. La Figura 47 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 71.2% del personal encuestado está completamente de acuerdo en que el desarrollo profesional es responsabilidad de cada uno. Además, el 24.4% se encuentra más o menos de acuerdo, mientras que el 4.4% se encuentra en una posición neutral frente a esta percepción, hay que señalar que ningún encuestado muestra una tendencia hacia estar parcialmente en desacuerdo o totalmente en desacuerdo.

**Figura 48***Capacitaciones de calidad en la Universidad.**Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 48 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 33.4% del personal encuestado muestra cierto grado de acuerdo pues considera que las capacitaciones dictadas por la facultad son regularmente de calidad. Por otro lado, el 28.9% está completamente de acuerdo, mientras que el 24.4% se sitúa en una posición neutral. Además, el 8.9% tiene cierto grado de desacuerdo pues no considera que las capacitaciones brinden un nivel alto de calidad y el 4.4% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con esta afirmación.

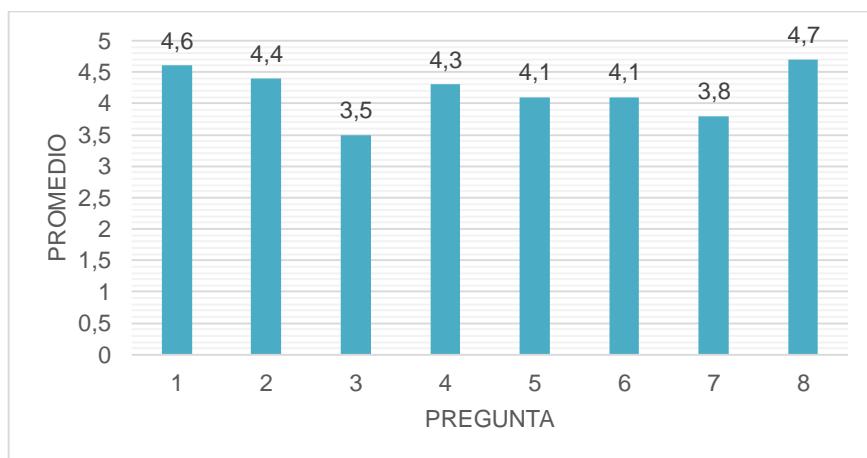
**Figura 49***Capacitación para un impacto laboral positivo.**Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 49 muestra que, en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca de un total de 45 encuestados, el 37.7% del personal encuestado está

completamente de acuerdo en que las capacitaciones han logrado un impacto en el aprendizaje laboral. Por otro lado, el 26.7% se encuentra en una posición neutral, mientras que el 20.0% muestra cierto grado de acuerdo con esta afirmación. Además, el 8.9% tiene algún grado de desacuerdo, y el 6.7% restante está en total desacuerdo con este hecho.

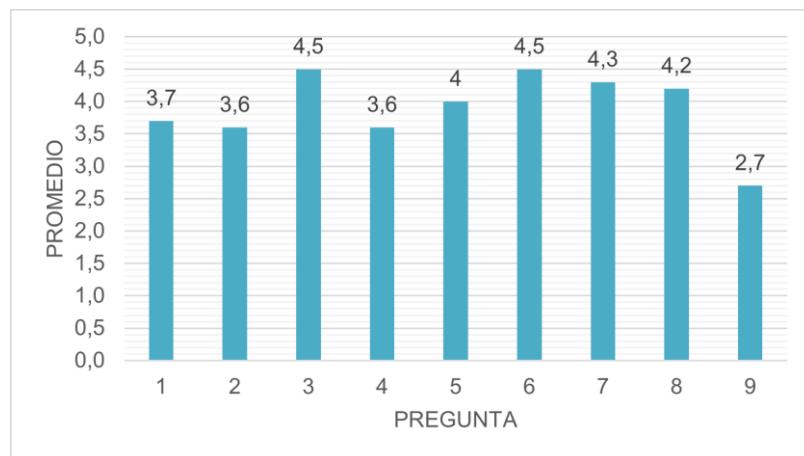
**Figura 50**

*Promedio de Satisfacción en la Institución y en el trabajo.*



*Elaboración Propia.*

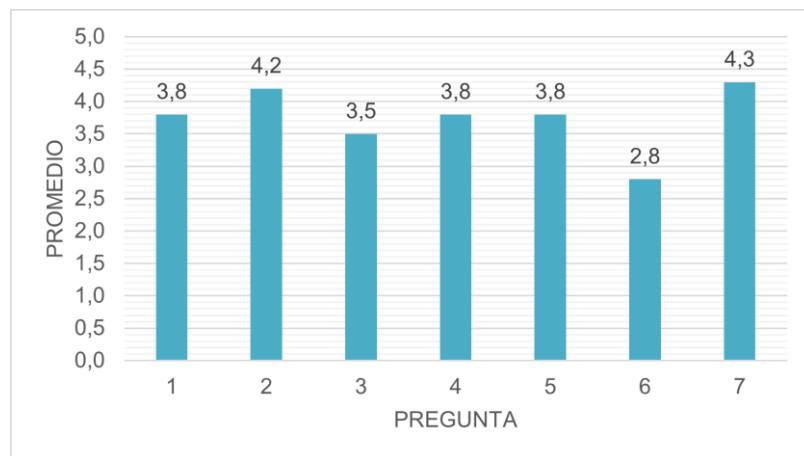
*Nota.* La Figura 50 muestra la primera dimensión que hace referencia a la satisfacción en la Institución y con el trabajo desempeñado dentro de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca, donde se denota lo siguiente: la pregunta número 8, relacionada con el cumplimiento de funciones por parte del personal y su nivel de satisfacción al respecto, destaca con un promedio de 4.7, lo que refleja que gran parte de los encuestados están de acuerdo o tienen cierto grado de acuerdo con esta afirmación. Adicional a esto se puede analizar la pregunta 1, con un promedio de 4.6, la misma que trata sobre el nivel de orgullo que siente el personal al trabajar en la institución, también evidenciando una alta inclinación hacia el acuerdo por parte de los encuestados. En contraste, la pregunta 3, relacionada con la apreciación del trabajo del personal por parte de la Facultad y que refleja un promedio de 3.5, evidencia que la mayoría de los encuestados mantienen una posición neutral en la escala de Likert, sin una clara inclinación hacia el acuerdo o el desacuerdo. Asimismo, la pregunta 7, que indaga sobre si el personal se siente seguro en su lugar de trabajo y que obtiene un promedio de 3.8, tampoco revela una tendencia definida hacia la aprobación o desaprobación de esta percepción.

**Figura 51***Promedio de Comunicación en el Clima Organizacional.**Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 51 muestra la segunda dimensión asociada a la comunicación dentro de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca. En este análisis se observa lo siguiente: las preguntas 3 y 6, que están relacionadas con la comunicación efectiva con las autoridades de la facultad y con el hábito del personal de mantenerse informado y revisar correos electrónicos, tienen un promedio de 4.5 para ambas, lo que señala que gran parte de los encuestados está de acuerdo con estos aspectos. Además, las preguntas 2 y 4, con un promedio de 3.6 para ambas, abordan la recepción periódica de información por parte del personal de la facultad y la incomodidad del personal para expresar algo sin temor. Dado que el promedio es el mismo para ambas preguntas, se puede inferir que los encuestados mantienen una postura neutral frente a estas cuestiones, ya que no hay una tendencia clara hacia el acuerdo o el desacuerdo

**Figura 52**

*Promedio de Carga de Trabajo y Remuneración en el Clima Organizacional.*

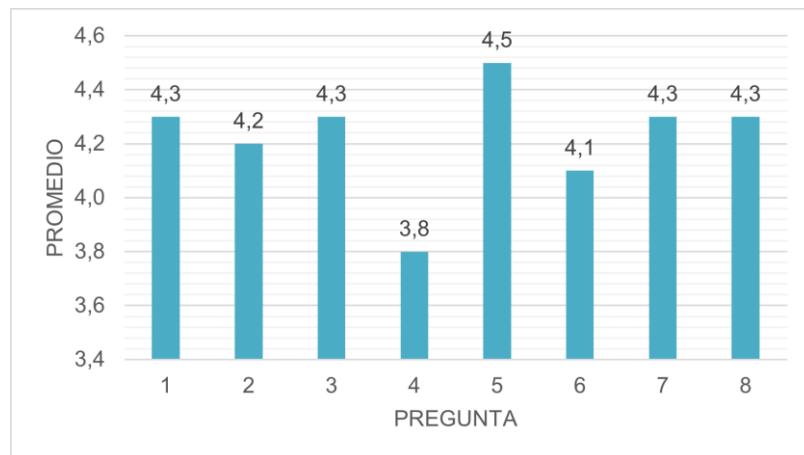


*Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 52 muestra la tercera dimensión relacionada a la carga de trabajo y remuneración dentro de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca. En este análisis se observa lo siguiente: la pregunta número 3, relacionada con el reparto justo del trabajo entre todos los que conforman la facultad la misma que tiene un promedio de 4.2, señala que gran parte de los encuestados están de acuerdo con esta afirmación. En contraste, la pregunta 7, relacionada con la flexibilidad para conciliar responsabilidades laborales y personales refleja un promedio de 2.8, evidencia que los encuestados mantienen un cierto grado de desacuerdo en escala de Likert en relación a este enunciado. Además, la pregunta 1, asociada con la cantidad de trabajo y si esta es justa y razonable con un promedio de 2.7, marca una tendencia inclinada hacia el desacuerdo.

**Figura 53**

*Promedio de Trabajo en Equipo en el Clima Organizacional*

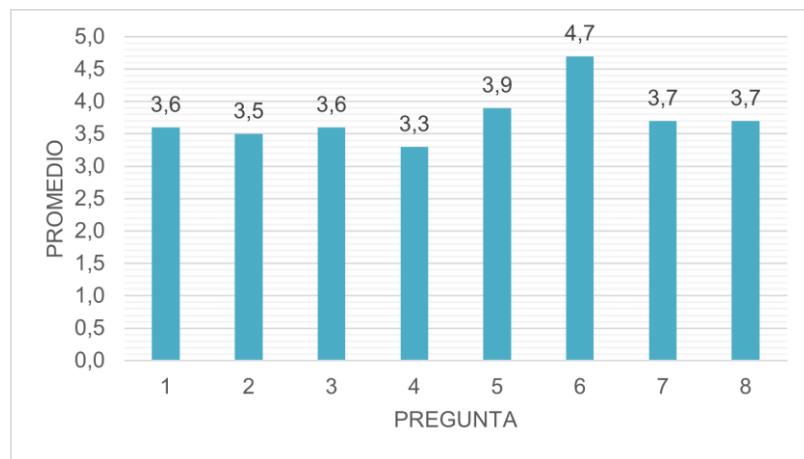


*Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 53 muestra la cuarta dimensión relacionada al trabajo en equipo dentro de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca. En este análisis se observa lo siguiente: la pregunta número 6, relacionada con el apoyo, aceptación e identificación del personal por parte de sus compañeros que tiene un promedio de 4.5, lo que indica que los encuestados mantienen un grado alto de acuerdo frente a lo antes mencionado. En contraste con esto, se puede realizar el análisis de la pregunta 5 que hace referencia la eficiencia del personal al realizar trabajos en equipo las preguntas esta obtuvo un promedio de 3.8 lo que involucra que los encuestados no marcan una tendencia clara hacia estar de acuerdo o en desacuerdo frente a esta afirmación.

**Figura 54**

*Promedio de Capacitación en el Clima Organizacional.*



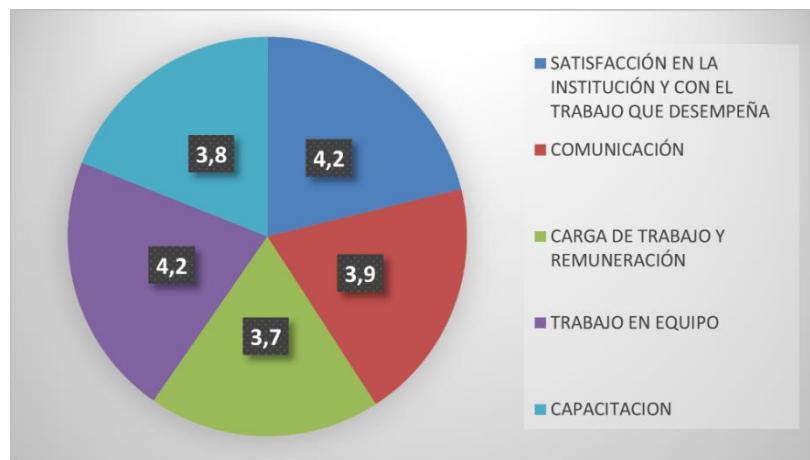
*Elaboración Propia.*

*Nota.* La Figura 54 muestra la quinta dimensión que hace referencia a la capacitación dentro de la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca y dónde se denota lo siguiente: la pregunta número 7, relacionada con la calidad de las capacitaciones proporcionadas por la facultad, con un promedio de 4.7, indica que los encuestados están mayormente de acuerdo con lo planteado en este aspecto. También se puede analizar la pregunta 1, con un promedio de 4.3, que trata sobre los planes de capacitación implementados por la facultad para mejorar el rendimiento del personal, lo que muestra que los encuestados tienden a estar en acuerdo con este enfoque. En contraste, la pregunta 5, que aborda la aplicación práctica de lo aprendido durante las capacitaciones, tiene un promedio de 3.3, señalando que los encuestados mantienen una posición neutral en la escala de Likert, sin una clara inclinación hacia el acuerdo o el desacuerdo. De manera similar, la

pregunta 3, que investiga el agotamiento frente a las jornadas laborales, tiene un promedio de 3.5, sin mostrar una tendencia definida hacia la aprobación o desaprobación de esta percepción.

**Figura 55**

*Promedio por dimensiones de Clima Organizacional.*



*Elaboración Propia.*

La Figura 55 presenta el promedio de cada dimensión del clima organizacional en la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad de Cuenca. De acuerdo con este estudio, se destaca que la dimensión con el promedio más alto es la satisfacción tanto en la institución como en el trabajo desempeñado, con un valor de 4.2, seguida por el trabajo en equipo que mantiene el mismo promedio. Asimismo, se observa que la comunicación tiene un promedio ligeramente más bajo de 3.9, seguida de la capacitación con un promedio de 3.8. Por último, la dimensión de carga de trabajo y remuneración presenta el promedio más bajo con un valor de 3.7 en escala de Likert.

#### **Análisis Descriptivo – Síndrome De Burnout**

**Nota.** Es esencial detallar que la Escala de Likert utilizada en este estudio consiste en una serie de preguntas a las cuales los encuestados responden seleccionando una opción en una escala de múltiples opciones, específicamente del 0 al 6, como se detalla a continuación:

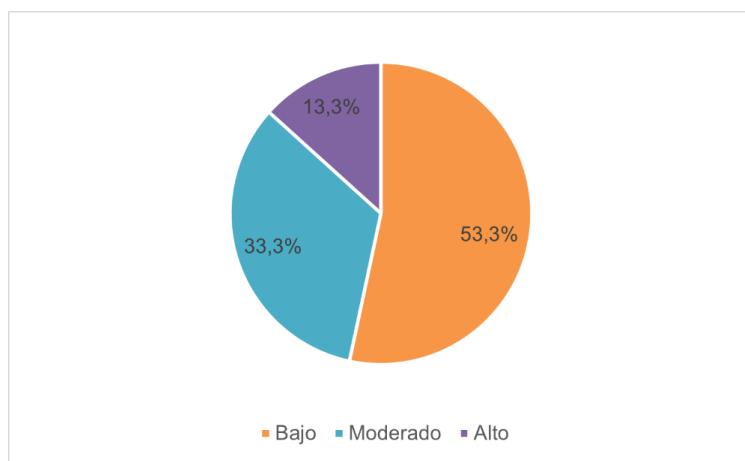
- 0: Nunca
- 1: Una vez al año
- 2: Algunas veces al año
- 3: Algunas veces al mes
- 4: Algunas veces a la semana
- 5: Dos veces a la semana
- 6: Todos los días

## **Dimensión: Agotamiento Emocional**

En el análisis de la dimensión de agotamiento emocional en la Escala de Burnout de Maslach (MBI), se ha seguido un procedimiento específico para calcular esta dimensión. Para ello, se han identificado los ítems que pertenecen a la subescala de esta dimensión, los cuales están numerados como 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, y 20 en el MBI. A continuación, se ha procedido a sumar las respuestas de cada encuestado en cada pregunta de la subescala de Agotamiento Emocional, lo que ha permitido obtener la puntuación total de cada participante en esta dimensión.

**Figura 56**

*Agotamiento Emocional (AE) – Burnout*



*Elaboración Propia.*

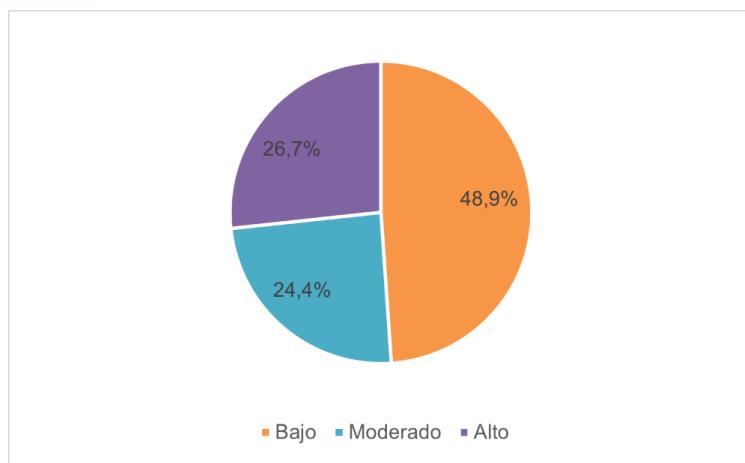
*Nota.* La Figura 56 muestra que los encuestados que trabajan en la Universidad de Cuenca indican un bajo grado de cansancio emocional con un porcentaje de 53.3%, un nivel moderado correspondiente al 33.33% y un nivel alto referente al 13.3%.

## **Dimensión: Despersonalización**

En el análisis de la dimensión de Despersonalización en la escala de Burnout de Maslach (MBI), se ha seguido un procedimiento específico para calcular esta dimensión. Para ello, se han identificado los ítems que pertenecen a la subescala de esta dimensión, los cuales están numerados como 5,10,11,15 y 22 en el MBI. A continuación, se ha procedido a sumar las respuestas de cada encuestado en cada pregunta de la subescala de Despersonalización, lo que ha permitido obtener la puntuación total de cada participante en esta dimensión.

**Figura 57**

*Despersonalización (D) – Burnout*



*Elaboración Propia.*

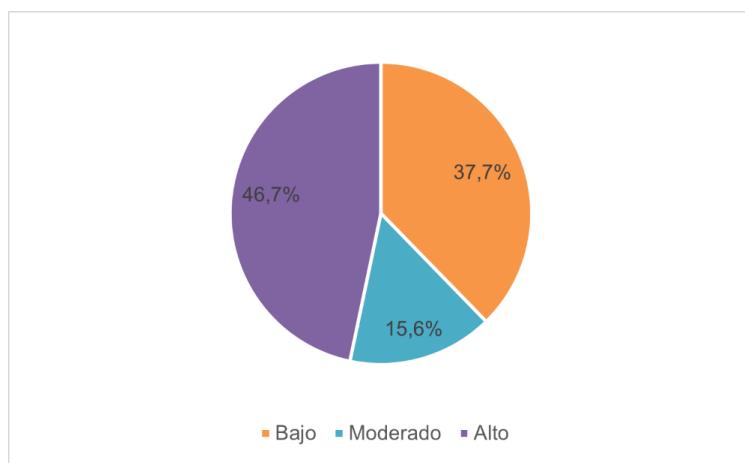
*Nota.* La Figura 57 muestra que los encuestados que trabajan en la Universidad de Cuenca reflejan un nivel bajo de despersonalización con una tasa del 48.9%, un nivel moderado correspondiente al 24.4% y un nivel alto referente al 26.7%.

#### **Dimensión: Realización Personal**

En el análisis de la dimensión de Realización Personal en la Escala de Burnout de Maslach (MBI), se ha seguido un procedimiento específico para calcular esta dimensión. Para ello, se han identificado los ítems que pertenecen a la subescala de esta dimensión, los cuales están numerados como 4,7,9,12,17,18,19 y 21 en el MBI. A continuación, se ha procedido a sumar las respuestas de cada encuestado en cada pregunta de la subescala de Realización Personal, lo que ha permitido obtener la puntuación total de cada participante en esta dimensión.

**Figura 58**

*Realización Personal (RP) – Burnout*

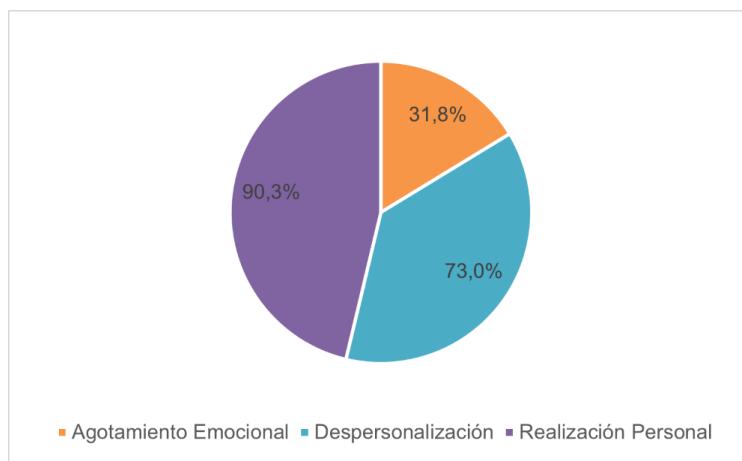


*Elaboración Propia.*

Nota. La Figura 58 muestra que los encuestados que trabajan en la Universidad de Cuenca reflejan un alto nivel de despersonalización con un porcentaje de 46.7%, un bajo porcentaje correspondiente al 37.7% y un nivel moderado referente al 15.6%.

**Figura 59**

*Promedio de las dimensiones de Síndrome de Burnout.*



*Elaboración Propia.*

Nota. La Figura 59 muestra los resultados del Síndrome de Burnout analizando cada una de sus dimensiones, en la muestra analizada. Los datos indican que el agotamiento emocional se encuentra en un grado moderado (31.8%), la despersonalización en un grado alto (73.0%), y la realización personal en un grado muy alto (90.3%). Estos hallazgos sugieren la presencia de un cierto nivel de cansancio emocional y despersonalización, a pesar de una alta realización personal en la mayoría de los individuos evaluados. Esta combinación de niveles en las dimensiones del síndrome de Burnout podría señalar la presencia del mismo, destacando la importancia de implementar medidas preventivas para abordar eficazmente estos niveles de estrés y agotamiento, y así preservar el bienestar y desempeño del personal encuestado.

### Pruebas De Hipótesis

Arias & Tacuri (2013), junto con León & Minchalo (2020) utilizaron el chi-cuadrado para encontrar la relación entre el síndrome de Burnout y sus factores de riesgo, empleando un intervalo de confianza del 95%. Además, emplearon otros instrumentos estadísticos para obtener análisis de medias, ANOVA, correlaciones de Pearson y fiabilidad, a través de esto se pudo determinar la relación entre algunas variables. Con el fin de evaluar la dependencia y la situación actual en el lugar de trabajo de los docentes, relacionándola con dimensiones

del entorno laboral, o con dimensiones de bienestar laboral, utilizaron específicamente la prueba chi – cuadrado.

En cuanto al planteamiento de hipótesis, se realizó un ejercicio de Caracterización de Variables que, según el Anexo 3, permitió establecer las hipótesis a comprobar.

### Hipótesis 1:

- Existe una asociación significativa entre el área en el que se desempeña el personal administrativo, docente y de limpieza con la percepción de si la cantidad de trabajo es la adecuada.

H0: No hay diferencia en la percepción de si la cantidad de trabajo es la adecuada entre el personal docente, administrativo y de limpieza en la Facultad de Ciencias Químicas

H1: Existe una diferencia en la percepción de si la cantidad de trabajo es la adecuada entre el personal docente, administrativo y de limpieza en la Facultad de Ciencias Químicas.

**Figura 60**

*"Relación entre Área de Desempeño y Percepción de Carga de Trabajo y Remuneración"*

Recuento		C) CARGA DE TRABAJO Y REMUNERACIÓN [1. La carga de trabajo es razonable y justa.]					Total	
Área en el que se desempeña		1	2	3	4	5		
		Personal Administrativo	0	0	1	2	3	
		Personal de Limpieza	0	1	1	1	2	
		Personal Docente	5	3	3	7	16	
Total			5	4	5	10	21	
							45	

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,976 <sup>a</sup>	8	,859
Razón de verosimilitud	5,391	8	,715
N de casos válidos	45		

*Elaboración Propia.*

El valor de Chi-cuadrado de 0.859 no permite rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, no existe diferencias significativas en la percepción de la carga de trabajo entre el personal docente, administrativo y de limpieza, sugiriendo que la percepción de la carga de trabajo es similar en los distintos grupos de personal en la Facultad.

No se han encontrado estudios previos que evalúen o demuestren la relación entre el área en el que se desempeña el personal administrativo, docente y de limpieza y la percepción de si la cantidad de trabajo es la adecuada. Sin embargo, nuestro estudio proporciona un contraste a esta falta de investigación, ya que se puede afirmar que no hay diferencias relevantes en la percepción de si la cantidad de trabajo es la adecuada entre el personal docente, administrativo y de limpieza en la Facultad de Ciencias Químicas.

### Hipótesis 2:

- El personal docente y administrativo de la Facultad de Ciencias Químicas podría experimentar problemas debido a la difusión de rumores infundados, lo que podría generar sentimientos de frustración en su desempeño laboral.
- H0: La difusión de rumores en la institución no se relaciona con la frustración del personal.
- H1: La difusión de rumores en la institución está relacionada directamente con la frustración del personal.

**Figura 61**

*"Relación entre Área de Desempeño y Percepción de Carga de Trabajo y Remuneración"*

Recuento	ÍTEM [13. Me siento frustrado con mi trabajo.]							Total
	0	1	2	3	4	5	6	
B) COMUNICACIÓN [9. Periódicamente tiene problemas por la circulación de rumores infundados.]	1	9	4	0	0	1	0	14
2	4	1	2	1	0	0	0	8
3	2	3	2	0	1	0	0	8
4	2	0	2	0	1	2	0	7
5	1	1	2	1	1	1	1	8
Total	18	9	8	2	3	4	1	45

Pruebas de chi-cuadrado		
	Valor	Significación asintótica (bilateral)
	df	
Chi-cuadrado de Pearson	27,478 <sup>a</sup>	,283
Razón de verosimilitud	32,052	,126
Asociación lineal por lineal	10,845	,001
N de casos válidos	45	

*Elaboración Propia.*

El p-valor de la prueba es de 0.283. Comparado con el nivel de confianza teórico de 0.05, no se descarta la hipótesis nula. Por lo tanto, puede decir que no hay respaldo suficiente para afirmar que la difusión de rumores dentro de la institución está relacionada con la frustración laboral experimentada por el personal.

Bolaños (2015) sostiene que no se observa una relación clara entre las relaciones interpersonales de los docentes y la gestión de conflictos administrativos educativos en un

distrito de Guatemala. Las interacciones entre los maestros son de buena calidad, caracterizadas por amistades sólidas, escucha activa, respeto y tolerancia. Además, los docentes tienen una percepción positiva de sí mismos y de los demás, así como una comunicación efectiva. Esto contribuye a que la incidencia en la gestión de conflictos sea baja pero aceptable, ya que están dispuestos al diálogo y consideran el acuerdo mutuo como una solución viable, aunque perciben la confrontación y la negociación como puntos débiles.

Según Cárdenas (2022), en el estudio realizado en la empresa "Fideos Paraíso", se identificaron dos áreas principales: comunicación organizacional y desempeño personal. El análisis reveló que el 28% de los encuestados reciben información a través del rumor, sin importar su ubicación. Este fenómeno, aunque común, requiere atención, ya que puede ocasionar malestar y confusiones entre los involucrados al no ser considerado como información oficial por la organización estructural de la empresa. Por esta razón los participantes consideran necesario implementar cambios en la comunicación organizacional.

### Hipótesis 3:

- La seguridad dentro del lugar de trabajo estaría directamente relacionada con el cuerpo administrativo, docente y de limpieza de la facultad.

H0: La seguridad dentro del lugar de trabajo no está asociada con el género del cuerpo administrativo, docente y de limpieza de la facultad.

H1: La seguridad dentro del lugar de trabajo está asociada con el género del cuerpo administrativo, docente y de limpieza de la facultad.

**Figura 62**

"Relación entre Género y Satisfacción Laboral y Seguridad en el Trabajo".

Recuento							
A) SATISFACCIÓN EN LA INSTITUCIÓN Y CON EL TRABAJO QUE DESEMPEÑA [7. Se siente seguro(a) en su lugar de trabajo.]							
		1	2	3	4	5	Total
Género	Femenino	3	2	3	8	9	25
	Masculino	0	4	2	6	7	19
	Prefiero no decirlo	0	0	0	1	0	1
Total		3	6	5	15	16	45

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,781 <sup>a</sup>	8	,672
Razón de verosimilitud	6,999	8	,537
N de casos válidos	45		

*Elaboración Propia.*

El p-valor obtenido en la prueba es de 0.672. Al contrastarlo con el nivel de confianza teórico de 0.05, no se puede descartar la hipótesis nula. Por consiguiente, se infiere que no existen pruebas suficientes para sostener que la realización personal está correlacionada con el género del cuerpo administrativo, docente y de limpieza de la facultad.

De acuerdo con De Miguel & Prieto (2016), no existe una norma general sobre si el acoso laboral impacta más a mujeres o a hombres. Mientras que algunos estudios no encuentran diferencias significativas por género, otros indican que las mujeres se ven más afectadas. Al revisar los datos, se nota que las mujeres son más susceptibles al estrés laboral y al malestar psicológico, aunque emplean diferentes estrategias que los hombres para manejar estas situaciones. En cuanto a las condiciones sociodemográficas, las mujeres, trabajadores jóvenes con poca experiencia y aquellos mayores a 55 años son más vulnerables a las conductas de maltrato psicológico en el entorno laboral.

#### Hipótesis 4:

- La carga de trabajo tendría una influencia negativa en función del estado civil del cuerpo administrativo, docente y de limpieza de la facultad.

H0: La carga de trabajo no tiene una influencia negativa en función del estado civil del cuerpo administrativo, docente y de limpieza de la facultad.

H1: La carga de trabajo tiene una influencia negativa en función del estado civil del cuerpo administrativo, docente y de limpieza de la facultad.

#### Figura 63

"Relación entre Estado Civil y Flexibilidad para Conciliar Responsabilidades Laborales y Personales"

		Recuento					C) CARGA DE TRABAJO Y REMUNERACIÓN [7. Existe flexibilidad para conciliar sus responsabilidades laborales y personales.]
		2	3	4	5	Total	
Estado Civil	Casado (a)	1	6	7	13	27	
	Divorciado (a)	0	1	3	4	8	
	Soltero (a)	1	0	2	5	8	
	Unión Libre	0	0	1	0	1	
	Viudo (a)	0	0	0	1	1	
	Total	2	7	13	23	45	

Pruebas de chi-cuadrado		
	Valor	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,619 <sup>a</sup>	,814
Razón de verosimilitud	9,127	,692
N de casos válidos	45	

Elaboración Propia.

El p-valor resultante de la prueba es de 0.814. Al compararlo con el nivel de confianza teórico de 0.05, no se descarta la hipótesis nula. Por lo que, no hay pruebas suficientes para respaldar la presencia de un vínculo entre la flexibilidad del lugar de trabajo para conciliar responsabilidades laborales y personales y el estado civil del cuerpo administrativo, docente y de limpieza de la facultad.

En un estudio realizado por Arcos (2017), en su análisis no se evidenció un vínculo significativo entre la carga laboral y el estado civil en general; sin embargo, se reveló que el estado civil de divorciado se asocia con niveles más altos de sobrecarga laboral. Este hallazgo subraya la importancia de considerar las necesidades específicas de cada grupo dentro de una población y de desarrollar planes que aborden sus particularidades para mejorar tanto el bienestar laboral como el personal. Además, del segundo análisis se desprende que las medias del estado civil casado, soltero y en unión libre son iguales, lo que sugiere que la sobrecarga laboral no está influenciada por estos tres estados civiles específicos.

En un estudio realizado por Sanz et al., (2016) se encontró una asociación entre el estado civil y el desgaste emocional en el personal de enfermería, sugiriendo que podría actuar como un factor de riesgo para la sobrecarga. Por ejemplo, a pesar de que el 55.3% del personal de enfermería está soltero, algunos individuos con amplia experiencia en el campo podrían experimentar dificultades adicionales en el entorno laboral debido a su estado civil.

## Conclusiones

- Las dimensiones evaluadas revelan varios factores clave que afectan el entorno laboral de los encuestados. Un porcentaje significativo de los encuestados no se siente seguro en su lugar de trabajo, un aspecto crítico que requiere atención inmediata. Además, la comunicación periódica con el personal es insuficiente según muchos encuestados, lo que indica la necesidad de implementar estrategias de comunicación más efectivas. La frecuente circulación de rumores infundados genera un ambiente de desconfianza en la institución. Un alto porcentaje de los encuestados también percibe una distribución inequitativa del trabajo y una remuneración que no compensa adecuadamente la cantidad de trabajo realizado, factores que pueden influir negativamente en la motivación y el rendimiento. Asimismo, la falta de reconocimiento del trabajo bien hecho es desmoralizante para la mayoría. Por último, un número considerable de participantes opina que las capacitaciones no se realizan en el momento oportuno, sugiriendo la necesidad de mejorar la planificación y ejecución de estas actividades. Estos hallazgos destacan áreas críticas que requieren atención para mejorar el entorno de trabajo y la satisfacción de cada uno de los miembros de la Facultad de Ciencias Químicas. Abordar estos problemas contribuirá a crear un entorno de trabajo más seguro, justo y motivador para todos los empleados.
- El estudio del clima organizacional de la Facultad de Ciencias Químicas en la Universidad de Cuenca indica que los aspectos más destacados por los encuestados son la satisfacción en el trabajo y el trabajo en equipo.
- Tras analizar detenidamente los datos obtenidos en la investigación, se ha observado que, a pesar de la presencia de niveles moderados de agotamiento emocional y altos de despersonalización, los participantes reflejan una realización personal significativamente alta, lo que sugiere que la gran parte de los individuos evaluados no manifiestan síndrome de burnout, por lo que determinar los factores que lo provocan es incierto. Sin embargo, la detección de indicios de agotamiento emocional y despersonalización destaca que es importante abordar estos riesgos potenciales de manera preventiva para evitar posibles consecuencias negativas en el bienestar laboral. Dichos resultados se enfocan en la relevancia de implementar estrategias de intervención temprana y promover un entorno laboral que fomente la realización personal como un elemento que previene el desarrollo del síndrome de burnout.
- Aunque el análisis del clima organizacional destaca aspectos positivos como la satisfacción en la institución y el trabajo en equipo, se identifican áreas de mejora en carga de trabajo, remuneración y capacitación. Estos hallazgos subrayan la

importancia de fortalecer continuamente las áreas de oportunidad para fomentar un clima organizacional aún más favorable, que promueva el bienestar y el crecimiento integral de los miembros de la institución. Sin embargo, a pesar de un clima organizacional favorable, es esencial considerar otros factores como la carga de trabajo, la comunicación y la capacitación al implementar estrategias efectivas de prevención y mitigación del burnout.

## Recomendaciones

En la Facultad de Ciencias Químicas se podría implementar lo siguiente:

- Monitorear y evaluar regularmente el entorno y el bienestar laboral de cada área de la facultad para ajustar las estrategias de intervención según sea necesario.
- Evaluar de forma exhaustiva la carga laboral de cada miembro de la facultad dentro de la institución y las medidas que se puede tomar frente a ello para evitar la frustración de los empleados.
- Implementar un sistema de evaluación y monitoreo regular para detectar signos de burnout temprano y tomar medidas preventivas. Esto podría incluir encuestas periódicas, análisis de datos de productividad y bienestar laboral, y reuniones con los empleados para discutir sus necesidades y preocupaciones.
- Ofrecer capacitación y oportunidades de desarrollo para fortalecer las habilidades y capacidades de los miembros de la institución, lo que puede ayudar a reducir el estrés laboral.
- Implementar una política de salud laboral que incluya programas de bienestar laboral, como asesoramiento psicológico y apoyo para la salud física y mental.

### Referencias

- Alfonso, A., Muñoz, L., & Rojas, Z. (2020). *Percepción del Clima Organizacional en el Personal Administrativo de la Fundación Universitaria Unisangil-Sede San Gil* [Grado, Universidad Autónoma de Bucaramanga]. [https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/12406/2020\\_Tesis\\_Andrea\\_Camila\\_Alfonso\\_Duran.pdf?sequence=1](https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/12406/2020_Tesis_Andrea_Camila_Alfonso_Duran.pdf?sequence=1)
- Arcos, M. F. (2017). *La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones* [Posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%20sobrecarga.pdf>
- Arévalo, D., & Solano, G. (2017). *Síndrome de Burnout en docentes de la Universidad del Azuay y sus factores asociados*. [Tesis Pregrado, Universidad del Azuay]. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/6950/1/12905.pdf>
- Arias, M., & Tacuri, C. (2013). *Prevalencia del síndrome Burnout y factores de riesgo en internos de medicina de la Universidad de Cuenca pertenecientes a la cohorte mayo 2022 – abril 2023. Cuenca, Azuay* [De grado]. Universidad de Cuenca.
- Barros, A., & Peña, A. (2017). *Prevalencia del Síndrome de Burnout en docentes de las Escuelas de Medicina de la Universidad del Azuay, Universidad de Cuenca y Universidad Católica de Cuenca, 2015* [masterThesis, Universidad del Azuay]. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/6996>
- Bejarano, M. A. G. (2016). La investigación cualitativa. *INNOVA Research Journal*, 1(2), Article 2. <https://doi.org/10.33890/innova.v1.n2.2016.7>
- Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: Diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 8-19. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>

- Bolaños, J. (2015). *RELACIONES INTERPERSONALES DOCENTES Y MANEJO DE CONFLICTOS ADMINISTRATIVOS EDUCATIVOS* [De grado, Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/09/Bolanos-Jose.pdf>
- Burbano, M., Alulema, N., Villacrés, P., & Godoy Arce, W. (2020). Liderazgo, management y su impacto en el clima organizacional. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 5(2), 153-178. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7435332>
- Cárdenas, M. (2022). *IMPACTO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LOS NIVELES DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA FIDEOS PARAÍSO, PERÍODO OCTUBRE 2021—MARZO 2022* [De grado, Universidad Politécnica Salesiana] SEDE CUENCA  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/23839/1/UPS-CT010204.pdf>
- Crespo, W., & Serrano, M. (2022). Factores de clima organizacional en una institución de educación superior en Cuenca, Ecuador: Organizational climate factors in higher education institutions of Cuenca, Ecuador. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, 9(5), Article 5. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.95.703>
- De Miguel, V., & Prieto, J. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español. 2016, 38, 25-44. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425948032003>
- Eraso, S., & Paredes, S. (2018). *DISEÑO DE UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL SAN LORENZO DE LIBORINA* [Grado]. <https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/4131/Dise%F1o%20Programa%20Intervenci%F3n%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=ACE3C77CA2AF3A8B735BE94835015CD9?sequence=2>
- Franco, M., Gutiérrez, R., Carrión, J., & Luque de la Rosa, A. (2022). ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR: PERCEPCIONES SOBRE LA SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVAS EN ECUADOR.

*Etic@net. Revista científica electrónica de Educación y Comunicación en la Sociedad del Conocimiento, 22(2), Article 2. https://doi.org/10.30827/eticanet.v22i2.24911*

- Ganga, F., Piñones, M., & Saavedra, L. (2015, febrero 14). *Clima organizacional: Algunos basamentos históricos y conceptuales para la reflexión* [Educativa]. espol. <https://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-organizacional-algunos-basamientos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por-francisco>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *2020, 4*, 163-173. <https://doi.org/10.26820>
- Guzmán, J. F. (2018). Síndrome del burnout y clima organizacional en el Instituto Técnico de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano Surcolombiano. *Revista Estrategia Organizacional, 7(2)*, Article 2. <https://doi.org/10.22490/25392786.2939>
- Hernández, J., Gallarzo, M., & Espinoza, J. (2011). Desarrollo Organizacional. En *Desarrollo Organizacional* (Primera, p. 37). Pearson. [https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/3\\_Desarrollo-organizacional.pdf](https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/3_Desarrollo-organizacional.pdf)
- León, H., & Minchalo, P. (2020). *Determinación de un indicador de satisfacción laboral y un indicador de clima organizacional para los docentes de la Universidad de Cuenca – 2019* [Pregrado, Universidad de Cuenca]. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/35025>
- Muñoz, D., Vargas, L., & Latta, C. (2018). Estructura del clima organizacional en algunas universidades públicas del norte de Colombia. *IPSA Scientia, revista científica multidisciplinaria, 3(1)*, Article 1. <https://doi.org/10.25214/27114406.921>
- Niebles, W., Hoyos, L. D. C., & De La Ossa Guerra, J. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Docente en Universidades Privadas de Barranquilla. *Saber, Ciencia y Libertad, 14(2)*, Article 2. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5893>
- Ovillo, L., Sanchez, J., & Meleán, R. (2023). Cultura organizacional en institución educativa del Perú: Análisis desde la perspectiva docente en post pandemia | Telos: Revista de

Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales. 2023/05/12, 25(2), 14.

<https://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/view/4113>

Realpe, D. (2021). *FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, SÍNDROME DE BURNOUT: RELACIONES FAMILIARES EN EMPLEADAS DE INSTITUCIONES PÚBLICAS ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR PANDEMIA COVID-19* [De grado, Universidad Técnica de Ambato].

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/34747/1/BJCS-TS-386.PDF>

Rojas, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales* (13. ed). Plaza y Valdés Editores. <https://raulrojassoriano.com/cuallitlanezi/wp-content/themes/raulrojassoriano/assets/libros/guia-realizar-investigaciones-sociales-rojas-soriano.pdf>

Rosales, Y., & Rosales, F. (2013). Burnout estudiantil universitario: Conceptualización y estudio. *Salud mental*, 36(4), 337-345. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0185-33252013000400009&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0185-33252013000400009&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Sanz, A., Iriarte, S., & Gascón, A. (2016). Aspectos sociodemográficos y laborales en el error asistencial de enfermería. *Enfermería Global*, 15(43), 176-188. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1695-61412016000300007&lng=es&nrm=iso&tlng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1695-61412016000300007&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Torres, P., Villafán, J., & Álvarez, M. D. L. (2008). Planeación estratégica y desarrollo organizacional en instituciones educativas: El estudio de un caso universitario en México. *Revista Iberoamericana de Educación*, 47(2), 1-11. <https://doi.org/10.35362/rie4722378>

## Anexos

### Anexo A

#### *Cuestionario para medir el clima organizacional*

#### **Cuestionario para medir el clima organizacional – CVP.**

Lea detenidamente los factores de clima organizacional y marque en escala de Likert del 1 al 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo y el 5 es totalmente de acuerdo según su criterio.

**1:** Totalmente en desacuerdo

**2:** Más o menos en desacuerdo

**3:** Ni de acuerdo ni en desacuerdo

**4:** Más o menos de acuerdo

**5:** Totalmente de acuerdo

<b>A) Satisfacción En La Institución Y Con El Trabajo Que Desempeña</b>					
1. Se siente orgulloso(a) de trabajar en la institución.	1	2	3	4	5
2. Su esfuerzo es el éxito de la institución.	1	2	3	4	5
3. La institución reconoce el trabajo que realiza.	1	2	3	4	5
4. Se ha adaptado fácilmente a los cambios propuestos por la Facultad de Ciencias Químicas.	1	2	3	4	5
5. Dentro de la Facultad, se siente importante y valiosa como persona.	1	2	3	4	5
6. Los elementos que utiliza para desempeñar su trabajo facilitan y motivan al mismo.	1	2	3	4	5
7. Se siente seguro(a) en su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5
8. Siente que cumple con las funciones que le han asignado y lo hace con satisfacción.	1	2	3	4	5
<b>B) Comunicación</b>					
1. Le han comunicado correctamente los objetivos, prioridades, misión, visión y valores de la Facultad.	1	2	3	4	5
2. Todos los que laboran junto a usted reciben información de manera periódica sobre lo que sucede en la Facultad.	1	2	3	4	5
3. Es posible comunicarse con las autoridades de la Facultad.	1	2	3	4	5
4. Cuando existe algo que le molesta o incomoda puedo expresarlo sin temor.	1	2	3	4	5

5. Con qué frecuencia los canales de comunicación formales son utilizados de manera eficiente.	1	2	3	4	5
6. Usted tiene el hábito de informarse adecuadamente con la información que tiene la Facultad y consultar los correos.	1	2	3	4	5
7. La Facultad cuenta con canales de comunicación idóneos para mantenerlos informados de cualquier novedad que afecte nuestro trabajo.	1	2	3	4	5
8. La Facultad se preocupa por mantenerlos informados.	1	2	3	4	5
9. Periódicamente tiene problemas por la circulación de chismes y rumores.	1	2	3	4	5

**C) Carga De Trabajo Y Remuneración**

1. La carga de trabajo es razonable y justa.	1	2	3	4	5
2. El horario normal de trabajo es el adecuado para cubrir su carga laboral.	1	2	3	4	5
3. El trabajo se reparte de forma parcial entre todos los que conforman la Facultad.	1	2	3	4	5
4. Se considera su punto de vista al momento de asignarle su carga de trabajo.	1	2	3	4	5
5. El salario que recibe es justo con relación a su trabajo realizado.	1	2	3	4	5
6. Aunque haga bien su trabajo, nadie se lo reconoce.	1	2	3	4	5
7. Existe flexibilidad para conciliar sus responsabilidades laborales y personales.	1	2	3	4	5

**D) Trabajo En Equipo**

1. En su área de trabajo se trabaja en equipo para cumplir con los objetivos.	1	2	3	4	5
2. En su área de trabajo existe un ambiente de compañerismo.	1	2	3	4	5
3. Tiene una buena comunicación con mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
4. Las autoridades de la Facultad evalúan su trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
5. Sus compañeros y usted tratan de hacer eficiente su trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
6. Se siente apoyado, identificado y aceptado por sus compañeros.	1	2	3	4	5
7. Se complementa el talento y los conocimientos en el trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
8. Cuando se presenta un problema el trabajo en equipo orienta a la solución del mismo.	1	2	3	4	5

**E) Capacitación**

1. La Facultad genera planes de capacitación para mejorar habilidades y conocimientos de su personal administrativo como docente.	1	2	3	4	5
2. Cuando le piden que asista a una capacitación, le explican el por qué debe ir.	1	2	3	4	5
3. Las capacitaciones que provee la Facultad están relacionadas con mi trabajo.	1	2	3	4	5
4. La capacitación que ha recibido ha sido oportuna, es decir, cuando la necesitaba.	1	2	3	4	5
5. En su área de trabajo usted pone en práctica lo aprendido en una capacitación.	1	2	3	4	5
6. Usted es el principal responsable de su propio desarrollo profesional.	1	2	3	4	5
7. Las capacitaciones que ofrece la Universidad son de calidad.	1	2	3	4	5
8. A través de las capacitaciones recibidas ha logrado un aprendizaje que impacte en su área laboral.	1	2	3	4	5

**Anexo B***Cuestionario para Síndrome de Burnout***Cuestionario de MBI – HSS (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLAC – ENCUESTA DE SERVICIOS HUMANOS)**

Este test se compone de 22 preguntas en forma de afirmaciones, sobre actitudes y sentimientos del profesional y su función es medir el desgaste emocional, la frecuencia e intensidad con la que padece el Síndrome de Burnout. Lea con cuidado las frases y responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

**(0) Nunca, (1) Una vez al año, (2) Algunas veces al año, (3) Algunas veces al mes, (4)**

**Algunas veces a la semana, (5) Dos veces a la semana, (6) Todos los días**

	Enunciados	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado							

3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado						
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender						
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales						
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa						
7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender						
8	Siento que mi trabajo me está desgastando						
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo						
10	Siento que me he hecho más duro con la gente						
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente						
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo						
13	Me siento frustrado con mi trabajo						
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo						
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis demás compañeros						
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa						
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con la gente que me rodea en mi trabajo						
18	Me siento satisfecho después de haber trabajado con las personas de mi entorno laboral						

19	Siento que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
20	Me siento como si estuviese al límite de mis posibilidades					
21	Creo que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
22	Me parece que algunos de mis compañeros me culpan de algunos de sus problemas					

### Anexo 3

#### Caracterización de Variables

ENCUESTA		RESPUESTAS	CATEGORIZACIÓN	
#	PREGUNTA	RSTA ESPERADA	NATURALEZA	TIPO
<b>DEMOGRÁFICAS</b>				
1	Edad	Opciones	Cuantitativa	Continua
2	Género	Opciones	Cualitativa	Nominal
3	Estado Civil	Opciones	Cualitativa	Nominal
4	Área en el que se desempeña	Opciones	Cualitativa	Nominal
5	Seleccione a qué carrera/as pertenece	Opciones	Cualitativa	Nominal
6	Jornada Laboral	Opciones	Cualitativa	Nominal
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>				
<b>SATISFACCIÓN EN LA INSTITUCIÓN Y CON EL TRABAJO EN EQUIPO</b>				
1	Se siente orgulloso (a) de trabajar en la institución.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
2	Su esfuerzo es el éxito de la institución.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
3	La institución reconoce el trabajo que realiza.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
4	Se ha adaptado fácilmente a los cambios propuestos por la Facultad de Ciencias Químicas.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
5	Dentro de la Facultad, se siente importante y valiosa como persona.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
6	Los elementos que utiliza para desempeñar su trabajo facilitan y motivan al mismo.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal

7	Se siente seguro(a) en su lugar de trabajo.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
8	Siente que cumple con las funciones que le han asignado y lo hace con satisfacción.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
<b>COMUNICACIÓN</b>				
1	Le han comunicado correctamente los objetivos, prioridades, misión, visión y valores de la Facultad.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
2	Todos los que laboran junto a usted reciben información de manera periódica sobre lo que sucede en la Facultad.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
3	Es posible comunicarse con las autoridades de la Facultad.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
4	Cuando existe algo que le molesta o incomoda puede expresarlo sin temor.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
5	Con qué frecuencia los canales de comunicación formales son utilizados de manera eficiente.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
6	Usted tiene el hábito de informarse adecuadamente con la información que tiene la Facultad y consultar los correos.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
7	La Facultad cuenta con canales de comunicación idóneos para mantenerlos informados de cualquier novedad que afecte nuestro trabajo.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
8	La Facultad se preocupa por mantenerlos informados.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
9	Periódicamente tiene problemas por la circulación de rumores infundados.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
<b>CARGA DE TRABAJO Y REMUNERACIÓN</b>				
1	La carga de trabajo es razonable y justa.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
2	El horario normal de trabajo es el adecuado para cubrir su carga laboral.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
3	El trabajo se reparte de forma parcial entre todos los que conforman la Facultad.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
4	Se considera su punto de vista al momento de asignarle su carga de trabajo.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
5	El salario que recibe es justo con relación a su trabajo realizado.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
6	Aunque haga bien su trabajo, nadie se lo reconoce.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
7	Existe flexibilidad para conciliar sus responsabilidades laborales y personales.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>				

1	En su área de trabajo se trabaja en equipo para cumplir con los objetivos.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
2	En su área de trabajo existe un ambiente de compañerismo.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
3	Tiene una buena comunicación con mis compañeros de trabajo.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
4	Las autoridades de la Facultad evalúan su trabajo en equipo.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
5	Sus compañeros y usted tratan de hacer eficiente su trabajo en equipo.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
6	Se siente apoyado, identificado y aceptado por sus compañeros.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
7	Se complementa el talento y los conocimientos en el trabajo en equipo.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
8	Cuando se presenta un problema el trabajo en equipo orienta a la solución del mismo.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal

**CAPACITACIÓN**

1	La Facultad genera planes de capacitación para mejorar habilidades y conocimientos de su personal administrativo como docente.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
2	Cuando le piden que asista a una capacitación, le explican el por qué debe ir.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
3	Las capacitaciones que provee la Facultad están relacionadas con mi trabajo.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
4	La capacitación que ha recibido ha sido oportuna, es decir, cuando la necesitaba.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
5	En su área de trabajo usted pone en práctica lo aprendido en una capacitación.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
6	Usted es el principal responsable de su propio desarrollo profesional.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
7	Las capacitaciones que ofrece la Universidad son de calidad.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal
8	A través de las capacitaciones recibidas ha logrado un aprendizaje que impacte en su área laboral.	Escala de Likert 1-5	Cuantitativa	Ordinal

**SÍNDROME DE BURNOUT****AGOTAMIENTO EMOCIONAL**

1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	Escala de Likert 0-6	Cuantitativa	Ordinal
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	Escala de Likert 0-6	Cuantitativa	Ordinal
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	Escala de Likert 0-6	Cuantitativa	Ordinal
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	Escala de Likert 0-6	Cuantitativa	Ordinal

8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	Escala de Likert 0-6	Cuantitativa	Ordinal
13	Me siento frustrado con mi trabajo.	Escala de Likert 0-6	Cuantitativa	Ordinal
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	Escala de Likert 0-6	Cuantitativa	Ordinal
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	Escala de Likert 0-6	Cuantitativa	Ordinal
20	Me siento como si estuviese al límite de mis posibilidades.	Escala de Likert 0-6	Cuantitativa	Ordinal

#### DESPERSONALIZACIÓN

5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales.	Escala de Likert 0-6	Cuantitativa	Ordinal
10	Siento que me he hecho más insensible. con la gente que me rodea.	Escala de Likert 0-6	Cuantitativa	Ordinal
11	Me preocupa que este trabajo esté generando un impacto en mi capacidad emocional.	Escala de Likert 0-6	Cuantitativa	Ordinal
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis demás compañeros.	Escala de Likert 0-6	Cuantitativa	Ordinal
22	Me parece que algunos de mis compañeros me culpan de algunos de sus problemas.	Escala de Likert 0-6	Cuantitativa	Ordinal

#### REALIZACIÓN PERSONAL

4	Siento que puedo entender fácilmente a personas con las que me relaciono laboralmente.	Escala de Likert 0-6	Cuantitativa	Ordinal
7	Siento que trato de manera eficiente los problemas de las personas con las que me relaciono laboralmente.	Escala de Likert 0-6	Cuantitativa	Ordinal
9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	Escala de Likert 0-6	Cuantitativa	Ordinal
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	Escala de Likert 0-6	Cuantitativa	Ordinal
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con la gente que me rodea en mi trabajo.	Escala de Likert 0-6	Cuantitativa	Ordinal
18	Me siento satisfecho después de haber trabajado con las personas de mi entorno laboral.	Escala de Likert 0-6	Cuantitativa	Ordinal
19	Siento que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	Escala de Likert 0-6	Cuantitativa	Ordinal
21	Creo que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	Escala de Likert 0-6	Cuantitativa	Ordinal