



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

SÍNDROME DE BOURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL  
EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA E ICA

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE**  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

**AUTORA**

MARGIE ANTONELLA RIVERA LANDEO  
ORCID: 0000-0003-1357-986X

**ASESOR**

MAG. LUZ ELIZABETH MAYORGA FALCÓN  
ORCID: 0000-0003-0327-6152

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

**LIMA, PERÚ, JUNIO DE 2021**



**CC BY**

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

*Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original. Esta es la licencia más servicial de las ofrecidas. Recomendada para una máxima difusión y utilización de los materiales sujetos a la licencia.*

## Referencia bibliográfica

Rivera Landeo, M. A. (2021). *Síndrome de bournout y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de Lima e Ica* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

## HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Margie Antonella Rivera Landeo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74610558
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-1357-986X">https://orcid.org/0000-0003-1357-986X</a>
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Luz Elizabeth Mayorga Falcón
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	08406202
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0001-6213-3018">https://orcid.org/0000-0001-6213-3018</a>
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Víctor Hugo Villanueva Acosta
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	15594119
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Silvana Graciela Varela Guevara
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	47283514
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Katia Marilyn Chacaltana Hernández
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	71076865
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Síndrome de bournout y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada de Lima e Ica
Línea de investigación Institucional	Persona, Sociedad, Empresa y Estado
Línea de investigación del Programa	Comportamiento Organizacional
URL de disciplinas OCDE	<a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.01.02">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.01.02</a>

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el jurado de Sustentación de Tesis conformado por los psicólogos colegiados: Dr. Víctor Hugo Villanueva Acosta, quien lo preside, Mag. Silvana Graciela Varela Guevara como secretaria y Mag. Katia Marilyn Chacaltana Hernández como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**SÍNDROME DE BOURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL**  
**EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA E ICA**

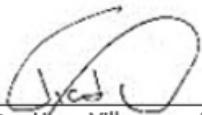
Presentada por la Bachiller:

**MARGIE ANTONELLA RIVERA LANDEO**

Para obtener el **Título Profesional de Licenciada en Psicología**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:


**APROBADA POR MAYORIA**

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, a los diecisiete días del mes de junio de 2021.




---

Dr. Víctor Hugo Villanueva Acosta  
C. Ps. 4254  
Presidente



---

Mag. Silvana Graciela Varela Guevara  
C. Ps. 24029  
Secretario



---

Mag. Katia Marilyn Chacaltana Hernández  
C. Ps. 23122  
Vocal



## **ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD**

Yo la Mag. Luz Elizabeth Mayorga Falcón docente de la Facultad de Ciencias Humanas y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesora de la tesis titulada: "SÍNDROME DE BOURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA E ICA" de la estudiante Rivera Landeo Margie Antonella, constato que, la investigación tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin que se adjunta.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 26 de julio del 2022

Mag. Luz Elizabeth Mayorga Falcón  
D. N. I.: 08406202

## **DEDICATORIA**

A mi madre, quien siempre me ha brindado su apoyo incondicional, y me ha impulsado a superarme cada día más, así como a mi padre, quien supo darme ese impulso para lograr cumplir mis metas.

### **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad Autónoma del Perú por haberme brindado el apoyo necesario para así poder culminar mis estudios, así como profesores de calidad, quienes fueron mis guías durante cinco años y medio. Además, agradezco a mis progenitores, quienes con su denodada dedicación y esfuerzo hicieron posible mis logros académicos. Finalmente, a las autoridades de la empresa, quienes me brindaron el apoyo y las facilidades para realizar la recolección de datos.



## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	3
<b>RESUMEN</b> .....	6
<b>ABSTRACT</b> .....	7
<b>RESUMO</b> .....	8
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	9
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Justificación e importancia de la investigación .....	13
1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos.....	15
1.4. Limitaciones de la investigación .....	15
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de estudios .....	17
2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado .....	22
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada .....	34
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	38
3.2. Población y muestra.....	38
3.3. Hipótesis .....	38
3.4. Variables - Operacionalización.....	39
3.5. Métodos y técnicas de investigación .....	42
3.6. Procesamiento de los datos .....	50
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS</b>	
4.1. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable .....	53
4.2. Contrastación de hipótesis .....	57
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1. Discusiones.....	59
5.2. Conclusiones.....	63
5.3. Recomendaciones.....	64
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## LISTA DE TABLAS

- |          |   |
|----------|---|
| Tabla 1  | Operacionalización de la variable síndrome de burnout   |
| Tabla 2  | Operacionalización de la variable satisfacción laboral  |
| Tabla 3  | KMO y prueba de Bartlett de prueba experimental   |
| Tabla 4  | Varianza total del inventario síndrome de Burnout   |
| Tabla 5  | Confiabilidad del Inventario de Burnout de Maslach  |
| Tabla 6  | Percentiles y categorías para el inventario síndrome de burnout y sus dimensiones               |
| Tabla 7  | Ítems Positivos y Negativos de la Escala SL- SPC  |
| Tabla 8  | Confiabilidad Escala SL-SPC   |
| Tabla 9  | Análisis Factorial de la Escala de Satisfacción Laboral   |
| Tabla 10 | Confiabilidad de la Escala de opiniones SL SPC  |
| Tabla 11 | Percentiles y categorías para la escala satisfacción laboral y sus dimensiones                  |
| Tabla 12 | Estadísticos descriptivos del síndrome de burnout   |
| Tabla 13 | Frecuencia y porcentaje de la variable síndrome de burnout                                      |
| Tabla 14 | Estadísticos descriptivos de satisfacción laboral   |
| Tabla 15 | Frecuencia y porcentaje de la satisfacción laboral  |
| Tabla 16 | Prueba de Kolmogórov-Smirnov del síndrome de burnout y satisfacción laboral                     |
| Tabla 17 | Relación entre la variable síndrome de burnout y satisfacción laboral                           |
| Tabla 18 | Relación entre las dimensiones de síndrome de burnout y las dimensiones de satisfacción laboral |

# SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE LIMA E ICA

MARGIE ANTONELLA RIVERA LANDEO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## RESUMEN

La presente averiguación tuvo como finalidad establecer si existe interacción entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en trabajadores de una organización de Lima e Ica. La muestra de análisis estuvo comprendida por 276 trabajadores, a quienes se les suministro el Inventario Síndrome de Burnout elaborado de Vizcardo (2017) y la Escala de Opiniones SL – SPC de Palma. Basado en los resultados, el 49.3% de empleados presentaron un nivel medio de Burnout, mientras que el 59.8% está en un grado promedio referente a su satisfacción laboral. Adicionalmente, se halló una relación significativa de forma inversa entre la dimensión condiciones de trabajo y las dimensiones del Burnout, a excepción de realización personal, siendo positiva su relación; en cuanto al objetivo principal, hay una interacción enormemente significativa inversa entre el síndrome de Burnout y satisfacción laboral ( $p < 0.1$ ). Concluyendo que a más grande presencia de síndrome de Burnout menor va a ser la satisfacción laboral en los trabajadores de la industria panificadora del Sur.

**Palabras clave:** síndrome de burnout, satisfacción laboral, trabajadores.

## BURNOUT SYNDROME AND JOB SATISFACTION IN WORKERS OF A COMPANY IN LIMA AND ICA

MARGIE ANTONELLA RIVERA LANDEO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

### ABSTRACT

The purpose of this investigation was to establish if there is an interaction between burnout syndrome and job satisfaction in workers of an organization in Lima and Ica. The analysis sample consisted of 276 workers, who were supplied with the Burnout Syndrome Inventory prepared by Vizcardo (2017) and the Opinions Scale SL - SPC of Palma. Based on the results, 49.3% of employees presented an average level of Burnout, while 59.8% are in an average degree regarding their job satisfaction. Additionally, a significant inverse relationship was found between the working conditions dimension and the Burnout dimensions, with the exception of personal fulfillment, its relationship being positive; Regarding the main objective, there is a highly significant inverse interaction between burnout syndrome and job satisfaction ( $p < 0.1$ ). Concluding that the greater the presence of Burnout syndrome, the lower the job satisfaction will be in the workers of the southern baking industry.

**Keywords:** burnout syndrome, job satisfaction, workers.

## SÍNDROME DE BURNOUT E SATISFAÇÃO NO TRABALHO EM TRABALHADORES DE UMA EMPRESA EM LIMA E ICA

MARGIE ANTONELLA RIVERA LANDEO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

### RESUMO

O objetivo desta investigação foi estabelecer se existe uma interação entre a síndrome de burnout e a satisfação no trabalho em trabalhadores de uma organização em Lima e Ica. A amostra de análise foi composta por 276 trabalhadores, aos quais foi fornecido o Inventário de Síndrome de Burnout elaborado por Vizcardo (2017) e a Escala de Opiniões SL - SPC de Palma. Com base nos resultados, 49.3% dos funcionários apresentaram nível médio de Burnout, enquanto 59.8% estão em grau médio quanto à satisfação no trabalho. Adicionalmente, foi encontrada uma relação inversa significativa entre a dimensão das condições de trabalho e as dimensões do Burnout, com exceção da realização pessoal, sendo a sua relação positiva; Em relação ao objetivo principal, existe uma interação inversa altamente significativa entre a síndrome de burnout e a satisfação no trabalho ( $p < 0.1$ ). Concluindo que quanto maior a presença da síndrome de Burnout, menor será a satisfação no trabalho nos trabalhadores da panificação sulista.

**Palavras-chave:** síndrome de burnout, satisfação no trabalho, trabalhadores.

## INTRODUCCIÓN

En el Perú, el síndrome de Burnout ha sido variable de estudio, siendo el área clínica y/o salud, la que más investigaciones registra. Sin embargo, hay otras áreas que también requieren de investigaciones, por ende, se debe evaluar la importancia de generar investigaciones en empresas y/u organizaciones, que generen producción, pues en esta área también está presente el síndrome de burnout, pero al no haber muchos estudios enfocados en esta población, lo cual es una limitante, no hay muchas recomendaciones o planes de acción en beneficio de los trabajadores para poder disminuir el aumento de estrés laboral.

La contribución de este estudio es poner en evidencia la relevancia de prevenir o disminuir el síndrome de Burnout y entender la influencia que tienen sobre la satisfacción que experimentan los empleados hacia su empleador. Asimismo, se busca concientizar a las organizaciones sobre la construcción de una buena relación trabajador – empresa, la cual genera no solo buenos resultados a la empresa sino mejora las ratios de productividad y disminuye la rotación del personal.

Así pues, este estudio se elaboró dentro del marco de interés del bienestar de los trabajadores en las empresas, basándose en un análisis de la interacción que se presenta entre las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral. Siendo el primero, la principal enfermedad que afecta a gran parte de trabajadores de diversas organizaciones, esta problemática se desarrolla como consecuencia de las malas gestiones o prácticas por parte de la organización hacia los trabajadores, por ello muchas de estas personas se sentirían sin motivación o agotadas emocionalmente, tornando sus actividades o funciones del puesto como algo negativo, y que no desean realizar más.

En este sentido, este estudio llevó a cabo una revisión entre la posible correlación entre las variables de estudio mencionadas en una empresa del distrito de Villa el Salvador, la cual se desarrolló a través de 5 capítulos diferentes.

En el primer capítulo, se tocó la problemática de la indagación, evidenciando la ausencia de estudios previos que muestren información acerca de la interacción entre el Burnout y la satisfacción laboral. Asimismo, se encontraron los objetivos que se plantean en el estudio.

En el segundo capítulo, se desarrolló el marco teórico de las variables, en donde se halló información sobre los precedentes (locales y globales), bases científicas y teóricas de las variables y finalmente, sus definiciones básicas.

El tercer capítulo presentó la parte metodológica del estudio, abordando el tipo y diseño a los cuales este se alineó, además, y presentando una descripción de las características de la muestra de estudio y de las hipótesis que fueron contrastadas en el desarrollo de la investigación.

En el cuarto capítulo, se mostraron los resultados, empezando por los de naturaleza estadística descriptiva, luego las frecuencias y porcentajes, y finalmente por aquellos de naturaleza inferencial y estadística.

Por último, el capítulo cinco planteó la discusión, en la que se desarrolló el análisis y contraste de la información, además, de las recomendaciones y conclusiones a las que se llegaron.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**



### 1.1. Realidad problemática

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2005) menciona que el estrés que se encuentra presente estos días en los medios laborales es una epidemia a nivel mundial, habiéndose convertido en un riesgo serio de carácter ocupacional, que afecta en la totalidad a los individuos, pues produce alteraciones en la salud, ausencias, menor productividad y rendimiento. Además, acrecienta la aparición de enfermedades, rotación de los puestos de trabajo, así como accidentes laborales.

Shirom (2003) enfatiza que el burnout se da a consecuencia de que el sujeto está expuesto continuamente el estrés, evidenciándose esto con la pérdida de su energía, agotamiento emocional, y cansancio cognitivo. Años después, este mismo autor (Shirom, 2011) ciñe su concepto a que este problema se da de una manera habitual en las economías de mercado, exigiendo una intervención preventiva y perspectivas claras en las políticas públicas para reducir los niveles de burnout laboral.

El estrés que se da en un ámbito laboral denominado burnout es un conjunto de síntomas que se manifiesta como un agotamiento emocional, ánimos deteriorados para cumplir su realización personal, además de despersonalización, a consecuencia de la labor bajo presión. Adicionalmente, el burnout se da con mayor prevalencia en trabajadores que tienen que lidiar con otras personas (Maslach, 1993).

De acuerdo con la OMS (2017), este se define como una enfermedad que afecta la salud física, mental y psíquica de los individuos, y se produce por un continua y cercana fuentes de estrés, o cuando la presión del trabajo ya sobrepasa lo que este como ser humano puede soportar.

Según Olavarría (2016), elaborar adecuados planes de sucesión, un adecuado el clima laboral, líneas de carrera e incentivos económicos para los trabajadores son

constituyentes para la disminución del estrés o en este caso de burnout. Es por ello que recomienda que las empresas desarrollen programas que tengan como objetivo reducir el aumento de estrés en los colaboradores. Lo importante es la prevención, pues la OMS (2015) según sus datos menciona que para el año 2021 el factor más influyente para dejar los centros laborales será el estrés.

En un estudio desarrollado por Regus (2012), se halló que, en el último año, la tercera parte de ciudadanos de Perú aumentó sus niveles de estrés, las cuestiones más importantes que desencadenaron este problema fue su propio trabajo en un 61%, su economía personal en un 47%, los clientes en un 51%. Además de 4,000 trabajadores de Perú, cerca del ochenta por ciento (78%) mencionó la experimentación de estrés laboral en algún momento de su vida.

Tal es el caso de los trabajadores de una compañía dedicada a la repostería, las Delicias, la cual es una de las primeras empresas emprendedoras de Lima Sur. En ella laboran diariamente más de 250 colaboradores, distribuidos en las diferentes áreas, la jornada laboral comprende 12 horas diarias estos colaboradores esta expuestos a problemas laborales, como la exposición continua al ruido, la competitividad laboral, la monotonía de algunas tareas y la falta de expectativas, los cuales generan niveles altos de estrés crónico.

Es bajo este marco que este estudio de investigación buscó analizar un vínculo entre el burnout y satisfacción laboral a fin de conocer que tanto afecta esta variable a la percepción que tiene el colaborador en la empresa. De acuerdo a lo dicho anteriormente, se expone lo siguiente: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de Lima e Ica?

## **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

Actualmente los índices de estrés laboral han ido incrementando con el paso del tiempo generando altos índices de deserción laboral, las empresas contratan personas para ciertos cargos sin embargo en el día a día las funciones que realizan estos cargos, no se cumplen exactamente e incluso se añaden más funciones a los colaboradores, generando más carga laboral e incluso excediendo horario de trabajo para poder cumplir con las funciones extras que demanda la empresa.

Una de las causas por las cuales esta problemática va en aumento es la baja importancia que se le da a este tema por parte del área administrativa, quienes se ven más preocupados por los ingresos mensuales que por sus trabajadores.

El presente trabajo se realizó con el propósito de hallar una correlación las variables de estudio mediante el uso de pruebas que cuentan con validez y confiabilidad, demostrando si existe relación y prevenir a las organizaciones para que estas puedan tomar medidas preventivas para evitar esta problemática.

En lo teórico, el estudio se realizó con el fin de aportar a próximas investigaciones relacionadas o que utilicen las variables que se tomaron en cuenta en la presente investigación, cuyos resultados que se obtengan podrán ser utilizados como base, y así lograr identificar los factores para el mejoramiento de la satisfacción laboral.

Por otro lado, como fin práctico, se buscó la determinación del nivel de estrés laboral de los trabajadores, así como su relación con la satisfacción laboral que perciben, con el fin (basándose en los resultados del estudio) de llevar a cabo la implementación de un programa de control de emociones y disminución del estrés laboral. Esto mediante técnicas como la relajación, pausas activas, identificación de emociones negativas en el centro de labores (causa y efecto), formando nuevos hábitos en el sistema de trabajo, generando volviendo a la empresa un ambiente

adecuado para trabajar, tomando en cuenta al colaborador pues es pilar fundamental en la productividad, además se perfeccionará las condiciones laborales, logrando cambiar la percepción del trabajador hacia la empresa, y sobre todo, fidelizar su permanencia, evitando deserción y rotación.

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. General**

Determinar si existe relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de Lima e Ica.

#### **1.3.2. Específicos**

1. Identificar los niveles de síndrome de Burnout y sus dimensiones en los trabajadores de una empresa de Lima e Ica.
2. Identificar los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Lima e Ica.
3. Establecer la relación entre las dimensiones de síndrome de burnout y satisfacción laboral.

### **1.4. Limitaciones de la investigación**

La empresa foco del estudio permitió que se lleve a cabo la investigación con la condición de que no solo los resultados de la misma les sean entregados, sino también que se cree un programa de intervención en beneficio de los empleados, a fin de aminorar las cantidades de Burnout y aumentar a su vez su satisfacción laboral.

La empresa colaboró con el material para la aplicación de instrumentos, además con la coordinación de los tiempos y horarios en las diversas sedes para la aplicación de las pruebas.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes de estudios**

### **2.1.1. Internacionales**

Tipán (2018) llevó a cabo una investigación para determinar un vínculo entre el burnout y la satisfacción laboral entre los trabajadores de la empresa Corena S.A. Asimismo, esta fue de un tipo correlacional, no experimental, de un enfoque cuantitativo. Los instrumentos fueron el Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario de Satisfacción Laboral, los cuales se utilizaron sobre en una muestra estadística de 30 individuos, y en donde se pudo comprobar la hipótesis de investigación a través del coeficiente de correlación de Pearson. Este encontró que el burnout se relaciona negativamente con la satisfacción laboral, concluyéndose además que se debía identificar la aparición de factores que puedan generar un bajo desempeño laboral.

Rivadeneira (2017) trabajó en un estudio el cual tuvo como propósito un análisis entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal operativo de seguridad del ecu 911, Ecuador. El estudio presentó un enfoque de tipo mixto descriptivo correlacional, realizándose un estudio de campo, bibliográfico. La muestra fue de 39 sujetos y los instrumentos utilizados fueron la escala de satisfacción laboral (OJS) y el Inventario de Burnout de Maslach. Así, según los datos obtenidos el Burnout presentó un 25.6%, en un nivel bajo, seguido de un nivel medio con un 23.1% de sujetos y un 51.3% es decir más de la mitad que presentaban niveles altos de burnout, con respecto a satisfacción laboral el 38.5% de encuestados presenta una buena satisfacción laboral, el 53.8% corresponde a una satisfacción laboral intermedia. De la misma manera, se halló una relación negativa ( $p < 0.05$ ), concluyéndose que la variable síndrome de burnout se relacionó significativamente

con la satisfacción laboral. Es decir, que, a mayor síndrome de burnout en los colaboradores, hubo menor presencia de satisfacción laboral.

Castro (2016) realizó una investigación cuyo objetivo determinar un vínculo entre el estrés laboral crónico y satisfacción laboral. La muestra comprendió a 77 varones, entre policías y bomberos, en la cual se aplicaron el Cuestionario de Satisfacción en Contextos Organizacionales de Meliá y Peiró y el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson. Los datos mostraron que no existe presencia significativa de burnout en la muestra; los niveles en relación a la satisfacción laboral fueron adecuados; además, los grupos de menor edad y antigüedad eran los que más insatisfechos y más burnout presentaban, se concluyó que es importante abordar la socialización de los trabajadores, su motivación, formación, y fortalecimiento de sus capacidades, previniendo el burnout y aumentando su satisfacción laboral.

Malander (2016) realizó una investigación cuyo propósito fue un análisis de si la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas y laborales de docentes pueden mitigar el burnout. Los instrumentos aplicados a 123 profesores de seis colegios privados, de secundario en Argentina fueron el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson, la escala de Satisfacción Laboral para Docentes de Oros y Main. De acuerdo a estos, los resultados indicaron que una satisfacción laboral inadecuada presagia significativamente la aparición del síndrome y esta se da en cada una de sus dimensiones. Además, los docentes que muestran mayor satisfacción con su labor, además de motivación, verán con dificultad el desarrollo de burnout. Adicionalmente, la edad se relaciona significativamente con el burnout, en otras palabras, los sujetos con menor edad son propensos a que desarrollen el síndrome.

Unamuno (2015) elaboró una investigación con el propósito de correlacionar el síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesores, siendo esta de diseño no

experimental, de enfoque cuantitativo, de corte transversal y de tipo descriptivo correlacional, en donde participaron 219 profesores escuelas nacionales de los cuales 198 eran mujeres y 21 eran hombres. El Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Satisfacción Laboral, NTP 394 fueron los instrumentos utilizados. Según los datos que se obtuvieron se halló una relación inversamente proporcional existente entre las variables, así mismo entre el agotamiento emociones y la dimensiones despersonalización del síndrome de burnout.

Hernández et al. (2014) ejecutaron una investigación con el objetivo de relacionar el síndrome de Burnout y satisfacción laboral, se realizó con un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional transversal, a muestra estuvo compuesta por 107 profesionales del área de salud de España y Argentina, quienes desarrollaron el Inventario de Burnout de Maslach y el Inventario de satisfacción laboral, Los resultados obtenidos mostraron mayor prevalencia en el personal español frente al argentino con respecto al burnout, por otro lado, no se halló relación entre las dos variables en el personal sanitario de ambos países, es probable este resultado por la coyuntura macroeconómica en los últimos tiempos en los países mencionados.

Menghi et al. (2014) realizaron un estudio que tuvo como finalidad evaluar satisfacción laboral en docentes y influencia en las dimensiones del Burnout, fue un estudio no experimental correlación y transversal, se llevó a cabo en una muestra de 229 docentes de primaria de Argentina. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de satisfacción para docentes (ESLA – Educación) de Oros y Main y el Inventario de Maslach de síndrome de burnout, según lo encontrado se evidenció una relación significativa entre satisfacción laboral sobre las dimensiones del burnout, se concluyó que Los docentes con mayor satisfacción obtuvieron puntajes más bajos en las dimensiones del síndrome de Burnout.



Briceño (2013) presento una investigación en la que busco determinar relación entre el Burnout y satisfacción laboral en los trabajadores del área social del IPASME, se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo, no experimental de tipo descriptiva correlacional, se aplicó en una muestra de 35, se utilizó para recoger la información el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de satisfacción laboral, según los datos obtenido se concluyó que a mayor síndrome de burnout menor será la satisfacción laboral en los colaboradores de la muestra.

### **2.1.2. Nacionales**

Minaya (2018) elaboro una investigación con la intención de relacionar el Síndrome de Burnout y la interacción Trabajo-familia, se llevó a cabo un estudio no experimental correlativo. En la que se obtuvo como muestra a unos 200 trabajadores de un mercado de San Juan de Miraflores, los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de interacción trabajo-familia y el Inventario del síndrome de Burnout, Los resultados evidenciaron que predomina el nivel alto con un 22.5% de encuestados, de la misma manera la interacción positiva trabajo-familia se encuentra en un nivel alto con un 36.5%, adema con un 44% en interacción positiva familia-trabajo, además se halló relación significativa entre despersonalización y realización con la interacción positiva trabajo- familia ( $p < 0.05$ ), del mismo modo la correlación entre el Burnout con la interacción positiva trabajo-familia y familia-trabajo ( $p < 0.05$ ) fue significativa y positiva, se concluyó que hay relación entre el burnout con la variable interacción trabajo familia.

Robles (2018) realizó una investigación que tuvo como meta determinar la relación de satisfacción laboral con las dimensiones del síndrome de Burnout, es un estudio no experimental, la muestra consta de 50 enfermeras de un hospital de Lima, se aplicó la Escala de opiniones SL - SPC y el Inventario de Burnout de Maslach y

Jackson, según los datos que se obtuvieron en el estudio el nivel bajo es el que predomina entre las enfermeras de la muestra en el cual la dimensión con menor puntaje es significación de la tarea, además en cada dimensiones de burnout mostraron índices bajos asimismo sin embargo, el bajo nivel que obtuvieron en la dimensión realización personal, según estos datos se concluyó que es probable que el síndrome de burnout se desarrolle en las enfermeras pues existe relación muy significativa entre sus dimensiones.

Mendoza (2018) realizó una investigación que tuvo como finalidad exponer la relación entre Burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas la investigación fue descriptiva correlacional, se llevó a cabo en 86 sujetos, a los que contestaron el Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario Font Roja. Se observó que la prevalencia del Burnout se ubicaba a un nivel bajo con el 76.7%, así mismo con un 84.9% la satisfacción laboral en el cual el nivel que prevalecía era el nivel medio, se concluyó con el hallazgo que las variables se relacionan de manera significativa inversa ( $\rho = -.757$ ) en la muestra estudiada.

Esplana y Núñez (2017) realizaron una investigación que busca encontrar la relación entre el Burnout y clima organizacional en docentes de una institución educativa de Ayacucho, la muestra comprendió 76 profesores, se aplicó un instrumento para medir el clima organización y el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados evidenciaron que el 46,05% (35) de los docentes padecieron de un Burnout moderado y una débil percepción de clima organizacional con un 22,37%, concluyendo que existe una presencia de relación significativa entre las variables, queriendo decir que a mayor síndrome de burnout menores serán los índices adecuados de clima organizacional.

Vizcardo (2017) elaboró las propiedades psicométricas del Inventario de Burnout de Maslach, fue un estudio tecnológico, lo realizó en una muestra de 220 trabajadores de una empresa de transporte de Lima Norte, se encontraron niveles adecuados de validez de contenido sobre 0.90 y una  $P < 0.05$ , además se obtuvo una confiabilidad por consistencia interna de 0.914, a través de un análisis de factores se hallaron tres factores que definen el 50.39% de la varianza total, por último realizó los baremos, en conclusión el instrumento es válido y confiable dentro de la muestra estudiada.

Oblitas (2017) presentó una investigación en la cual buscó determinar la relación entre síndrome de Burnout y percepción sobre el clima organizacional en los trabajadores de una empresa en Huaraz. Se llevó a cabo un estudio no experimental, correlacional, la muestra estuvo conformada por 60 trabajadores del Micro Red Palmira, los sujetos respondieron el inventario de Burnout de Maslach y la Escala de percepción del clima laboral, según los datos obtenidos en los resultados el nivel medio es el que predomina con un 60% de colaboradores y un 63.3% tiene la percepción de mejorar el clima organizacional, se concluyó que existe una relación significativa entre las variables estudiadas en la Micro red Palmira de Huaraz.

## **2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado**

### **2.2.1. Síndrome de Burnout**

#### **Aproximación conceptual del síndrome de Burnout.**

El síndrome de Burnout es la consecuencia del estrés crónico laboral, el cual se caracteriza por ser acumulativo y estar en constante exposición, siendo las repercusiones a nivel individual y organizacional.

Freudenberger (1974), incorporó el concepto de Burnout alegando al estado físico y mental de voluntarios que laboraban en su "Free Clinic" en New York.

Haciendo referencias a los jóvenes que se esforzaban en las actividades que realizaban, sacrificando su salud, con el fin de lograr sus objetivos, a cambio de reforzamiento por su compromiso, sin embargo, luego de un periodo de tiempo, se presentaron conductas relacionadas a la irritación, agotamiento y conductas evitativas hacia los clientes. Según Hombrados (1997), el concepto de Burnout no solo definía estrés laboral sino también a la capacidad de desarrollar estrategias de afrontamiento.

Burke (1987) citado por Martínez (2010), explicó que el burnout es una fase de aclimatación del estrés laboral, caracterizado principalmente por la desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por no sentirse bien con lo que ha logrado profesionalmente, además por presentar un distanciamiento emocional.

Maslach y Jackson (1982) determinan al Burnout como un comportamiento frente al estrés laboral, el cual se caracteriza por poseer tres dimensiones compuesto por realización personal, cansancio emocional y despersonalización, tomando en cuenta las dimensiones mencionadas, se elaboró el "Maslach Burnout Inventory" (MBI), el cual tiene como objetivo evaluar el burnout.

Pines y Aronson (1988) comentan que la sintomatología de este síndrome se observa en trabajadores que no necesariamente se desenvuelven en el área social, el Burnout se expone con presencia de agotamiento físico, mental y emocional además de sentirse acorralado, dificultad para mostrar emociones y autoestima baja, esto se ve provocado por estar constantemente expuesto a situación de presión y que afectan sus emociones.

Farber (2000) detalló al burnout como el producto de la mayoría de los ambientes laborales más demandantes, al exigir más productividad, optimizando tiempos y desarrollando mejores resultados con el mínimo de recursos, así mismo, se señaló cuatro variables que evidencian el desarrollo del burnout: 1) La necesidad

de satisfacer a otros, 2) alta competitividad, 3) incremento remunerativo y 4) sensación de carencia de algo merecido.

En resumen, el síndrome de Burnout se aplica a numerosos grupos de trabajadores, que comprenden desde alta gerencia y/o directivos a personal operativo, evidenciando que el síndrome es la respuesta a la exposición del sujeto a situaciones de estrés laboral e ineficientes estrategias de afrontamiento. En otras palabras, el burnout no es más que el esfuerzo de los colaboradores por la búsqueda de adaptarse y desempeñarse efectivamente a las demandas que el trabajo requiera, llegando a sobre exigirse por periodos prolongados, la cual tiene como consecuencia caer en el estrés laboral y/o la sensación de “estar quemado”.

#### **Dimensiones síndrome de Burnout Agotamiento emocional.**

El agotamiento emocional es la sensación vacío fatiga y cansancio que experimentan los trabajadores frente a situaciones de bajos recursos emocionales, sobrecarga laboral o exigencia (Maslach y Jackson, 1982). También se presenta la sensación de malestar o fastidio que resulta de la relación trabajador – cliente (Montoya y Moreno, 2012).

#### **Despersonalización.**

Es la respuesta negativa de los trabajadores hacia sus clientes que se caracteriza por la indiferencia, apatía, insensibilidad y termina por considerar como objetos a otros individuos. Además, consiste en una actitud indiferente y cínica hacia los usuarios o clientes, la cual lo acompaña con irritabilidad y desmotivación labora (Tello, 2010).

#### **Realización personal.**

Esta dimensión se caracteriza por que el sujeto no siente que está cumpliendo sus metas personales, el trabajador puede experimentar sentimientos de ineptitud

laboral como que no se siente apto para el trabajador que está realizando, un auto concepto erróneo, pérdida de ideales, y fracaso, lo cual puede conllevar a que el trabajador abandone actividades sociales, familiares y recreativa (Maslach, 2009).

### **Modelos teóricos de síndrome de Burnout.**

La etiología del burnout ha evolucionado a lo largo de los años, pues se le han atribuido diversas causas, las cuales han dado diferentes grados de relevancia, desarrollando múltiples modelos explicativos.

Según Schaufeli y Buunk (1993), evidencian tres fuentes de estrés las cuales guardan relación con las interacciones sociales. 1) La incertidumbre, se caracteriza por ser la ausencia de sentimientos y pensamientos. 2) La percepción de equidad, refiere al balance de dar y recibir en cuanto a relaciones. 3) La escasez de control, la cual expone la capacidad del sujeto para mantener los resultados de sus acciones.

Según Gil-Monte y Peiró (1994) en un estudio que realizó, concluyó que el síndrome de burnout podría incorporarse al modelo cognitivo y transaccional del estrés laboral, como respuesta ante la inadecuada manera de afrontamiento a una situación desafiante.

La propuesta establecida por Maslach y Jackson (1982) es la más aceptada, debido a que considera el burnout conformado por 3 dimensiones importantes como son la reducida realización personal, despersonalización y agotamiento emocional. Además, agregaron que el burnout es la fuerza reactiva a los estresores externos que se forma en el área de laboral y se caracteriza por la carencia de no realizar sus propósitos personales, un sentido de ineficiencia del sujeto con el mismo, y presencia de un agotamiento molesto (Olivares, 2016).

### **Factores de riesgo de síndrome de Burnout.**

Los factores pueden ser varios y afectan a cada persona de manera distinta. Diversos estresores pueden aparecer de forma grupal o individual, desencadenando el estrés laboral. A continuación, se expondrán las diferentes causas del síndrome.

La Unión General de Trabajadores UGT (2012) planteo que las condiciones laborales que tiene el trabajador son importantes, pues de ser optimas evita el aumento del síndrome de burnout, los estresores externos como los estilos de mando rígidos por parte de los jefes, la poca participación y comunicación, excesivo procedimiento burocrático, la no coordinación entre las áreas de trabajo el no uso de reforzadores positivos, sobrecarga de trabajo, relaciones interpersonales conflictivas y ambigüedad en la función del trabajador, son factores claves que influyen en este síndrome.

### **Factores protectores del síndrome de Burnout.**

La UGT (2012) también planteo medidas preventivas para reducir o eliminar el síndrome de burnout. Los factores protectores que se lograron identificar fueron: fomentar la seguridad en el trabajo, proporcionar los recursos apropiados para el cumplimiento de las labores de los trabajadores, formación y desarrollo de las expectativas profesionales, el aumento de autonomía y control del trabajo, así como, fomentar la participación, comunicación y trabajo en equipo. Si las organizaciones aplican lo mencionado a su operación, la rotación disminuiría y la productividad incrementaría, no solo beneficiando a los trabajadores sino también a la organización.

### **Síndrome de Burnout en el Perú.**

En el Perú, el síndrome de Burnout ha sido variable de estudio de diversas investigaciones orientadas al área clínica, donde los resultados evidenciaron que el Burnout es un mal que está presente en todas las áreas de salud, sin embargo, se

han realizado investigaciones donde no solo se evidencia que esta enfermedad está presente en personal del área de salud sino también en otras áreas como logística, educación, producción, transporte entre otros. A pesar de no encontrarse tantos estudios en estas poblaciones; las pocas que existen concluyen que es una enfermedad que altera emocionalmente a los trabajadores de diversas instituciones ocasionando malestar físico y emocionales a largo plazo (UGT,2012).

### **Importancia del síndrome de burnout en empresas.**

Es un hecho conocido que el Burnout no solo está presente en los colaboradores del área de salud, sino también en aquellos de cualquier área que sientan una inconformidad en la empresa donde labora. En algún momento hemos sido clientes y hemos recibido un trato rudo por parte del personal que labora ahí, lo cual evidencia a que el trabajador haya desarrollado un disgusto hacia su posición y/o empresa. Esto se puede deber a varios aspectos, como el no sentir un desarrollo profesional, percibir una remuneración baja o incluso el mal trato por sus compañeros.

Es por ello, que no solo se debe fomentar las investigaciones en una sola área pues nos privamos de adquirir nuevos conocimientos y no se desarrolla un plan de acción para intervenir en esos casos.

La importancia de evaluar el síndrome de Burnout en empresas es fundamental para obtener un beneficio, el cual no solo va dirigido a las empresas sino también para los colaboradores, pues al tener el diagnóstico se puede implementar un plan de acción para fortalecer la relación de empleado-empendedor, y así disminuir la alta rotación, y mejorar la productividad, así como hacer sentir al colaborador parte de la empresa.



### **Fisiología del estrés.**

Vidal (2019) menciona que el estrés es cuando hay un desequilibrio en el organismo, cuando nuestros sentidos receptionan los estímulos externos, las catecolaminas, hormona de crecimiento y cortisona, ponen en alerta el sistema circulatorio para preparar al sistema circulatorio para acrecentar la respuesta del sujeto. Estas respuestas están compuestas por amígdala, hipocampo y corteza prefrontal.

La constante exposición a situaciones estresantes aflora consecuencias negativas como fisiológicas, motoras y cognitivas, incluso hay diversos estudios que han hallado la relación del estrés y enfermedades somáticas, así como problemas del sistema digestivo, el cual está relacionado con colon irritable, ulcera péptica y reflujo esofágico. Por otro lado, Cohen et al., (1993) indican que, a mayor estrés y aflicción psicológica, se incrementa el riesgo de resfriados.

#### **2.2.2. Satisfacción laboral**

##### **Aproximación teórica de la satisfacción laboral.**

Esta variable es considerada uno de los principales temas en la psicología del laboral, incluso en los reclutamientos, en las ofertas de trabajo y más, debido a su interés por profundizar en la satisfacción e insatisfacción laboral. Además, nos ayuda a medir si la empresa está yendo por un camino adecuado, exitoso, o la empresa está fracasando, en donde los recursos humanos (quienes realizan las actividades laborales) se debe valorar el esfuerzo de cada trabajador (Casana, 2015).

De acuerdo a Locke (1976), este tiene por definición, “un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”, interpretándolo como un sentimiento de conformidad que percibe el trabajador

hacia su trabajo. Este sentimiento puede generalizar todos los aspectos del trabajo o por facetas específicos, lo cual no hace hablar de la “satisfacción laboral por facetas”.

Para Blum (1976) las definiciones de actitud, satisfacción y moral laboral son similares sin embargo no son considerados semejantes; las actitudes contribuyen a la satisfacción, y una vez alcanzada, esta contribuye en la moral.

A continuación, definiciones del autor:

- Actitud laboral: percepción del sujeto hacia su trabajo, y su disposición para reaccionar ante las circunstancias relacionadas con este.
- Satisfacción laboral: es el resultado que el sujeto siente por realizar su trabajo además de todo lo vinculado a este como son la remuneración, el ambiente etc.
- Moral laboral: consiste en el sentimiento de pertenencia a un grupo y aceptación de este. La moral está conformada por la solidaridad que hay en el grupo de trabajo, objetivo en común, progreso visible para cumplir el objetivo y participación individual en las labores para alcanzar el objetivo.

Luego, Blum y Naylor (1988) detallan la satisfacción laboral como resultado de ciertas actitudes que tiene el sujeto a su trabajo y los factores involucrados tales como jefes, compañeros, remuneración, línea de carrera, etc., las cuales propician un comportamiento positivo o negativo en el sujeto.

Tello (2010) define la satisfacción laboral como una sensación positiva que siente el colaborador al realizar un trabajo de su interés, en un ambiente cómodo, dentro de una organización y por el cual percibe compensaciones psico-socioeconómica acorde con sus expectativas.

Robbins (1998) lo define como un compuesto de actitudes del sujeto hacia el lugar donde labora. En otras palabras, posee actitudes positivas quien se encuentra satisfecho o actitudes negativas quien se encuentra insatisfecho.

Fernández et al. (2015) lo interpreta como una actitud hacia el trabajo conformado por el valor que da el colaborador según el cargo que desempeña, así misma satisfacción laboral, es tener presente las emociones, pues los empleados desarrollan una “motivación” hacia su trabajo, la cual es generada por tu entorno.

Por último, Palma (1999) indica como la predisposición del trabajador hacia el lugar donde labora fundamentado en los valores positivos y creencias, establecidos por la rutina laboral. Se debe considerar las dimensiones: significación de la tarea, condiciones laborales, reconocimiento personal/social y beneficios financieros.

Por lo antes expuesto según los autores la satisfacción laboral es la precepción que tiene el colaborador, según los valores metas, realizaciones personales que tiene o ha aprendido, y que están relacionadas con el ambiente laboral, objetivos personales, capacidad económica etc.

### **Dimensiones de satisfacción laboral.**

#### **Significación de la tarea.**

Es la importancia que el trabajador le da a su puesto laboral (Palma, 2005). En otras palabras, es la disposición al trabajo relacionado a que este genera sentimiento de realización.

#### **Condiciones laborales.**

Causado por el entorno laboral, el cual permite el bienestar propio y facilita la realización de las funciones, pues los trabajadores se sienten más cómodos desarrollando sus labores en ambientes más idóneos (Robbins, 2005).

#### **Reconocimiento personal y/o social.**

Es la percepción del reconocimiento propio o de sujetos relacionados al trabajo, en relación a los logros obtenidos en este (Palma, 2005).

#### **Beneficios remunerativos.**

Se caracteriza por el aspecto remunerativo o incentivos económicos como resultado de las jornadas laborales (Palma, 2005).

### **Modelos teóricos de satisfacción laboral.**

A fin de poder medir la satisfacción laboral, es indispensable saber los factores que la conforman, una de las teorías explicativas es la teoría bifactorial, desarrollada por Frederick Herzberg (1959).

Herzberg considero dos tipos de factores de motivación: los extrínsecos e intrínsecos. El primer factor nos habla, que la motivación del trabajador hacia su trabajo se encuentra en el ambiente laboral, y está conformado por: a) sueldos y bonificaciones, b) establecer nuevos vínculos, c) cultura organizacional, d) ambiente físico, e) supervisión, f) seguridad laboral. Por otro lado, el segundo factor indica que: a) reconocimiento y recompensas b) autonomía laboral, c) responsabilidad y d) promoción, están asociados con la esencia de las funciones que el colaborador desempeña y en el cual involucra sentimientos orientados al desarrollo personal y autorrealización (Herzberg, 1959 como se citó en Boada, 2018).

Casana (2015) menciona la teoría de Maslow que habla sobre las necesidades, quien indico que estas están clasificadas en cinco niveles.

- Fisiológicas: se caracterizan por estar relacionadas a la supervivencia.
- Seguridad: es la necesidad de sentirse protegido ante amenazas, y buscar una estabilidad.
- Sociales: refiere la necesidad de apego, aprobación e interacción con otros sujetos.
- Estima: necesidad de reconocimiento propio, refiriéndose al logro, confianza ante los demás; además de la reputación, prestigio y aprecio.
- Autorrealización: necesidad de desarrollo del potencial que tiene el individuo.

McClelland (1961) señaló que existen tres motivaciones en las personas, las cuales se identificaron como necesidad de logro, afiliación y poder.

La necesidad de logro refiere a las acciones que se realizan para el cumplimiento de objetivos, los sujetos que presentan esta necesidad tienden a ejecutar sus labores logrando ser eficientes y eficaces.

Asimismo, la necesidad de poder contempla por querer o conseguir que otros realicen conductas que normalmente no harían. Según el Maslow, el poder se manifiesta de dos formas: orientado hacia la organización (poder institucional) y orientado al yo interno (poder personal).

Las necesidades de afiliación, muestra el deseo de agradar a los demás. Las personas que manifiestan esta necesidad buscan entablar relaciones cercanas con sus compañeros de trabajo.

El autor comentó que estas conductas no pueden ser generadas en las mismas proporciones en dos sujetos diferentes, pues cada uno lo desarrolla según su personalidad.

### **Factores de riesgo de satisfacción laboral.**

Según la Organización Internacional del Trabajo OIT (2011), los factores de riesgo se originan por pésimas condiciones laborales y malas relaciones interpersonales, las cuales pueden generar percepciones y experiencias negativas en el trabajador. Además, hay ciertos factores que están asociados a situaciones organizacionales que pueden influir en la satisfacción del colaborador, como la baja productividad, un clima laboral dañino y problemas de salud, tanto físicos como psíquicos.

### **Factores protectores de satisfacción laboral.**

Según la OIT, hay factores que pueden evitar el aumento de insatisfacción laboral el cual trae como consecuencia la alta rotación del personal, la pérdida progresiva del rendimiento en los trabajadores, así como, la baja productividad.

Según Locke (1969), la satisfacción laboral posee tres componentes que influyen en la actitud del trabajador hacia su trabajo, los cuales son la cognición, el afecto y el comportamiento. Dentro de estos componentes podemos encontrar ciertos aspectos como, condiciones laborales, oportunidades de crecimiento y desarrollo. Robbins (1998) menciona que los principales factores organizacionales que definen la satisfacción son: el salario, las promociones y ascensos, condiciones favorables de trabajo y las relaciones interpersonales.

Ambos autores coinciden en los factores que favorecen la satisfacción, los cuales han sido mencionados por otros autores también, es por ello que se consideran como factores protectores los ya mencionados.

### **Satisfacción laboral en el Perú.**

En la mayoría de las empresas, la gerencia se preocupa más por la productividad y las ganancias generadas de la organización, sin tomar en cuenta, el bienestar no solo físico sino también psicológico de los trabajadores. El exceso de trabajo, como la nula percepción de desarrollo profesional y la inconformidad con la remuneración son factores que pueden alterar la relación y/o equilibrio del trabajador hacia su centro de trabajo. Toro et al. (2010) definen que el tener una óptima condición laboral puede influenciar positivamente a la salud, bienestar, desempeño y/o desarrollo individual o colectivo de los trabajadores, y por ende también a la organización. Es por ello, que se debe garantizar buenas condiciones de trabajo para fidelizar al colaborador con la organización, motivándolo a continuar desarrollándose dentro de ella, cumpliendo con los objetivos corporativos y personales.

### **Importancia de la satisfacción laboral.**

La satisfacción laboral es un tema relevante para las organizaciones pues de encontrarse en un grado de satisfacción alto, reduce el índice de rotación y renuncias voluntarias en la empresa. Por otro lado, se ha demostrado que mientras más satisfechos se encuentren los trabajadores, menores problemas de salud y mayor productividad se evidenciara.

Además, en los últimos años la satisfacción laboral es materia de estudio por mostrar resultados de organizaciones que consolidan el nivel de eficacia, eficiencia y efectividad adquirido por la compañía, los cuales se obtienen a través de los indicadores de comportamiento (Palma, 1999).

Está comprobado que los colaboradores se sienten satisfechos con su centro de labores cuando consideran que son bien remunerados y/o valorados, lo cual genera una percepción desarrollo profesional; a diferencia, de los trabajadores que se sienten insatisfechos, pues no perciben un desarrollo personal dentro de la organización, ni una buena comunicación/relación con sus compañeros o jefes.

La importancia de la satisfacción laboral no solo dará índices para mejoras las cuestiones administrativas para los trabajadores sino también para las empresas, reduciendo rotación de trabajadores, despidos rápidos, ceses o renuncias, incluso aumentando la productividad, todo esto generando un mejor estado de resultados para las organizaciones que se preocupen por preocuparse por la satisfacción de sus empleados y colaboradores.

### **2.3. Definición conceptual de la terminología empleada**

#### ***Síndrome de burnout***

Maslach y Jackson (1982) definen el burnout como un síndrome, el cual es causado por el cansancio emocional y despersonalización con relación al trato con usuarios, lo que conlleva a generar una baja percepción de realización personal.

### ***Satisfacción laboral***

Palma (1999) define la satisfacción laboral como la actitud del trabajador en base a la percepción que tiene hacia su trabajo y en relación con factores asociados al desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativo, condiciones de trabajo y la relación con autoridades y miembros de la organización.



**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, que presenta un diseño no experimental, pues no se hará manipulación alguna de las variables la recogida de la información se tomará en su ambiente natural así mismo, el tipo de investigación es descriptivo, correlacional, pues busca encontrar la relación entre las dos variables (Tamayo y Tamayo, 2006).

### **3.2. Población y muestra**

La muestra se encuentra compuesta por 276 trabajadores entre las edades de 18 a 58 años. Se procedió a aplicar los instrumentos a todos los elementos que conforman la muestra, de los cuales 243 fueron del sexo femenino y 33 fueron masculinos, asimismo, 146 de ellos se encontraron en el rango de 18 a 30 años, quienes fueron considerados jóvenes y de 31 a 58 años fueron considerados adultos con 130 colaboradores. En cuanto al tiempo de servicio, 67 fueron colaboradores que tienen de 1 a 6 meses en la empresa, 53 son colaboradores que tienen de 7 a 12 meses, 30 tienen de 13 a 18 meses y 126 tienen de 19 a más meses en la empresa; con relación al tipo de contrato de los evaluados 30 corresponden a contrato indefinido, 194 a contrato temporal y el 52 fue por recibo de honorarios.

### **3.3. Hipótesis**

#### **3.1.1. Hipótesis general**

**H<sub>g</sub>**: Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Lima e Ica.

#### **3.1.2. Hipótesis específica**

**H<sub>e1</sub>**: Existe un alto nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa de Lima e Ica.

**H<sub>e2</sub>**: Existe relación entre las dimensiones de Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Lima e Ica.

### **3.4. Variables - Operacionalización**

#### ***Variables sociodemográficas***

- Sexo
- Edad
- Estado civil
- Tiempo de servicio
- Tipo de contrato

**Tabla 1***Operacionalización de la variable síndrome burnout*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Síndrome de Burnout	Síndrome causado por el cansancio emocional y despersonalización en relación al trato con otras personas, lo que conlleva a generar una baja percepción de realización personal (Maslach y Jackson, 1982)	Para medir esta variable se utilizó la Escala de Síndrome Burnout, desarrollado por (Maslach y Jackson, 1982).	Agotamiento emocional  Despersonalización  Realización personal	1,2,3,6,8,13,14,16,20  5,10,11,15,22  4,7,9,12,17,18,19,21	Ordinal

**Tabla 2***Operacionalización de la variable satisfacción laboral*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Escala de medición
Satisfacción laboral	De acuerdo a Palma (1999) esta variable se conceptualiza como el proceder del colaborador en base a la percepción de su empleo y en relación a factores asociados al desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativo, condiciones de trabajo y la relación con autoridades y miembros de la organización.	El puntaje obtenido será calificado por medio del Cuestionario de Satisfacción laboral (CSL) de Palma.	Significación de tarea	3, 7, 21,18 25,26,22 4,	Ordinal
			Condiciones de trabajo	1,12,8,15,14,20, 27,23,17	
			Reconocimiento personal y/o social	13,11,19,6,24	
			Beneficios económicos	2,9,5,10,16	

### 3.5 Métodos y técnicas de investigación

Para recopilar la información para el estudio se empleó la encuesta, con el objetivo de suministrar instrumentos que miden el síndrome de burnout y satisfacción laboral, con el fin de obtener un auto informe de la muestra. (Sánchez y Reyes, 2015).

#### 3.5.1. Ficha técnica de la variable 1

Denominación	:	Inventario de Burnout de Maslach y Jackson
Autora	:	Cristina Maslach y Susana Jackson
Año	:	1981
Finalidad	:	Estimar el grado de estrés laboral de los colaboradores de una organización
Ámbito de aplicación	:	Colaboradores de una empresa
Administración	:	Individual y colectiva
Adaptación al Perú	:	Vizcardo (2017)
Número de ítems	:	22 reactivos
Formato de respuesta	:	Likert

El Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento, que busca determinar el grado de estrés presentado en trabajadores de una empresa. Está conformado por 22 ítems con seis opciones de respuesta tipo Likert: nunca, pocas veces al año, una vez al mes, pocas veces al mes, una vez a la semana, pocas veces a la semana y todos los días. La validez y confiabilidad del instrumento original, así como las versiones están en español e inglés.

El inventario se divide en tres dimensiones, las cuales son: Agotamiento emocional (AE), haciendo referencia a sentimientos de cansancio emocional; Despersonalización (D), los cuales hacen referencia al desarrollo de sentimientos o respuestas negativas hacia otras personas; y Realización personal (RP), que nos

habla de la percepción que tiene el trabajador hacia su trabajo y la relación en cuanto a su crecimiento personal.

### **Calificación.**

Se debe sumar el puntaje de los ítems de cada dimensión y según el resultado obtenido, se hace una comparación con el cuadro de valoración.

### **Validez.**

En un primer momento al elaborar el instrumento se hallaron coeficientes de consistencia interna entre de .71 a .90, el instrumento fue desarrollado desde una perspectiva estadística, por lo que aún sigue siendo materia de estudio su validez, en diversos estudios se afirma que la validez factorial del MBI ha sido probada (Richardson & Martinussen, 2004; García, 2017).

El análisis factorial se empleó para dar a conocer los factores agrupados por ítems respectivos del inventario (Kline, 1993), afirmo que el siguiente análisis debe estar conformado con una muestra mínima de 200 sujetos, por lo que esta investigación está conformada por 276 trabajadores de una empresa de Lima e Ica.

Luego de suministrar la prueba a la muestra, se elaboró el análisis factorial utilizando el método de componentes principales con rotación.

### **Tabla 3**

*KMO y prueba de Bartlett de prueba experimental*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.711
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2275.219
	gl	231
	Sig.	.000

Los resultados evidencian que el índice de adecuación muestra que Kaiser-Meyer-Olkin obtuvo un puntaje de .711 lo cual evidencia que la prueba es factorizable,

además se observa que el grado de significancia es de .000, lo cual muestra que el modelo factorial es el adecuado para interpretar los datos.

**Tabla 4**

*Varianza total del inventario síndrome de Burnout*

Componente	Auto valores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	4.168	18.946	18.946	4.168	18.946	18.946	3.875	17.614	17.614
2	2.68	12.182	31.129	2.68	12.182	31.129	2.809	12.769	30.383
3	1.798	8.175	39.303	1.798	8.175	39.303	1.962	8.92	39.303

Según el criterio de saturación de mínimo 0.35, se corroboró la existencia de 3 factores bien definidos, tal como en la tabla 4, donde se muestra un 39.303% de la varianza total del instrumento ( $p < 0.0001$ ).

### **Confiabilidad.**

Fernández, Juárez y Merino (2015), realizaron un estudio que analizó la estructura latente y la invarianza de medición en 940 trabajadores peruanos. El resultado obtenido determinó lo confiable que es la prueba, a través del análisis de consistencia interna según Alfa de Cronbach. De igual forma, el análisis de fiabilidad del inventario fue de 0.75, lo que indicó que la confiabilidad del instrumento es alta.

Para el presente estudio, se determinó la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, con muestra de 276 trabajadores, donde se obtuvieron los siguientes resultados.



**Tabla 5***Confiabilidad según Alfa de Cronbach del Inventario de Burnout de Maslach*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,661	22

Nota: Resultados de confiabilidad del instrumento

De acuerdo a Ruiz (2002) se puede concluir que la confiabilidad del instrumento es alta, en otras palabras, posee una adecuada confiabilidad.

### **Adaptación Peruana.**

El instrumento fue utilizado por Vizcardo (2017) para acondicionar el inventario de burnout, en una muestra constituida por 220 empleados de una compañía de transporte de la ruta Lima Norte.

Los resultados obtenidos, evidenciaron altos índices en validez de contenido de pues están por encima del 0,90 y una  $p < 0.05$  en la prueba binomial, por otro lado, la confiabilidad que se obtuvo fue de 0,914, así mismo realizó la confiabilidad a través del método de dos mitades, obteniendo 0,893 de correlación en ambas mitades. El análisis factorial arrojó tres factores bien definidos que explican el 50,39% de la varianza total.

**Tabla 6***Percentiles y categorías para el inventario síndrome de burnout y sus dimensiones*

		Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal	Total	Nivel
N	Válido	276	276	276	276	
	Perdidos	0	0	0	0	
Media		12,88	4,89	36,74	54,50	
Desviación estándar		7,908	5,129	8,904	13,665	
Percentiles	5	1,0	,00	23,0	34,0	Bajo
	10	2,0	,00	25,0	39,0	
	15	4,0	,00	26,0	43,0	
	20	7,0	1,0	28,0	47,0	
	25	8,0	1,0	29,5	48,0	
	30	.	.	32,1	49,0	Medio
	35	9,95	.	34,0	50,0	
	40	11,0	2,0	36,0	50,8	
	45	11,0	2,0	37,0	51,0	
	50	11,0	3,0	39,0	52,0	
	55	12,0	3,0	41,0	54,0	
	60	14,0	4,0	42,0	55,0	
	65	15,0	6,0	42,0	58,0	
	70	16,9	7,0	42,0	60,0	
	75	17,0	8,0	43,0	62,0	
	80	19,0	9,0	44,0	67,0	Alto
	85	21,0	10,0	47,0	69,0	
	90	25,0	14,0	48,0	74,0	
	95	29,0	16,0	48,0	78,0	
99	33,0	19,0	48,0	86,0		

### 3.5.2. Ficha técnica de la variable 2

Denominación	:	Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC)
Autora	:	Sonia Palma Carrillo
Año	:	2005
Finalidad	:	Estimar el grado de satisfacción laboral de los colaboradores de una organización.
Ámbito de aplicación	:	Trabajadores con relación laboral.
Administración	:	Individual y colectiva
Adaptación al Perú	:	García (2017)
Número de ítems	:	27 reactivos
Tipo de respuesta	:	Likert

Se utilizó la “Escala de Opiniones SL-SPC”, diseñado por Palma (2005). El cuestionario empleo la escala de Likert con 5 opciones de respuestas y que consta de 27 ítems divididos en cuatro dimensiones. En la tabla 7, se observa la clasificación de los ítems positivos (donde la puntuación inicial será de 5 hasta 1) y negativos (con puntuaciones equivalentes de 1 hasta 5 como puntuación máxima), así como los enunciados que pertenecen a cada uno.

**Tabla 7**

*Ítems Positivos y Negativos de la Escala SL- SPC*

Clasificación	Ítems
Positivo	1,3,4,7,8,9,14,15,16,18,20,21,22,23,25,26,27
Negativo	2,5,6,10,11,12,13,17,19,24

#### **Validez y Confiabilidad.**

En relación con la confiabilidad y validez, Palma (2005) realizó la confiabilidad en trabajadores de Lima Metropolitana a través del Alpha de Cronbach obteniendo

como resultado 0.8 y Guttman, según lo que se observa en la tabla 9, se concluye que el instrumento es fiable.

**Tabla 8**

*Confiabilidad Escala SL-SPC*

Método/Coeficiente	Correlación
Consistencia Interna/Alfa de Cronbach	.84*
Mitades/Guttman	.81*

\* $\leq .05$

Luego, elaboró el análisis factorial de la medida de adecuación Kaiser-Meyer, test de esfericidad y el grado de significación, donde los resultados obtenidos fueron los siguientes: la medida de adecuación Kaiser- Meyer es mayor a 0.5, el test de esfericidad tiene un valor elevado y el nivel de significación es menor a .05.

**Tabla 9**

*Análisis Factorial de la Escala de Satisfacción Laboral*

Indicadores	Coefficientes
Medida de adecuación Kaiser-Meyer	.852
Test de Esfericidad de Barlett	10161.49
Nivel de significación	0.03

*Nota:* Adaptado de "Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)", de Palma, 2005.

La objetividad está dada por la validez y confiabilidad del instrumento (baremado por Idrogo 2008). Para señalar la confiabilidad se utilizó el coeficiente de correlación de Alfa de Cronbach entre dos mitades de cada factor (ítems pares e impares), encontrando un 0.942 con una fuerte confiabilidad.

**Tabla 10**

*Confiabilidad según Alfa de Cronbach de la Escala de opiniones SL-SPC*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	27

*Nota:* Resultados de confiabilidad del instrumento

En la tabla 10, se utilizó Alfa de Cronbach, en el cual se obtuvo 0.814, lo que significa, que el test tiene un nivel adecuado de consistencia interna.

### **Adaptación Peruana.**

El instrumento fue utilizado por García (2017) para realizar una aplicación piloto, en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima. La muestra fue de 178 promotores de ventas activos en planilla de una empresa tercerizadora.

Los resultados obtenidos, evidenciaron la validez del instrumento a través del criterio de jueces expertos, donde tres especialistas evaluaron la pertinencia, los resultados obtenidos expusieron que la prueba tiene validez; por otro lado, la confiabilidad elaborada por alfa de Cronbach, arrojó un resultado de 0,862, probando ser confiable. Cabe señalar los resultados de la confiabilidad en cada dimensión, obteniendo que significación de la tarea, se encuentra arriba de 0.80, lo cual es un coeficiente aprobado; en lo que respecta a condiciones de trabajo, se ubica en lo alto de 0.70; y las dimensiones de reconocimiento personal y/o social y beneficios económicas, se encuentran por arriba de 0.60, lo cual indican que debería descartarse estas dos últimas, sin embargo, algunos autores (Jisu et al., 2006) aprueban valores de Alfa de Cronbach por encima de 0.60. En conclusión, se infirió la validación de la prueba antes de ser aplicada.

### **Baremos de la variable satisfacción laboral.**

Los sujetos que se encuentran sobre el percentil 85 se incluyen en la categoría “muy satisfecho”, entre 85 y 80 en la categoría “satisfecho”, entre el percentil 75 y el 25. son considerados “promedio”, entre el 20 y el 10 en “insatisfecho” y bajo 10 son “muy insatisfecho”.

**Tabla 11***Percentiles y categorías para la escala satisfacción laboral y sus dimensiones*

		Significaci ón Tarea	Condicion es Trabajo	Reconocimie nto Personal	Beneficio Económi co	Total	Nivel
N	Válido	276	276	276	276	276	
	Perdido s	0	0	0	0	0	
Media		33,16	34,53	19,54	15,83	103,0 7	
Desviación Estándar		3,849	4,543	2,723	4,085	11,29 9	
Percentil es	5	27,0	26,0	15,0	8,0	81,0	Muy Insatisfec ho
	10	28,0	27,0	16,0	10,0	89,0	
	15	29,0	30,0	17,0	11,0	93,0	Insatisfec ho
	20	30,0	31,0	17,0	12,0	95,0	
	25	31,0	31,0	18,0	13,0	96,0	
	30	32,0	33,0	18,0	14,0	98,0	
	35	32,0	34,0	19,0	15,0	99,0	
	40	32,0	34,0	19,0	15,0	99,0	
	45	32,0	34,0	19,0	16,0	102,0	
	50	33,0	35,0	20,0	16,5	103,0	Promedio
	55	33,0	35,0	20,0	17,0	104,0	
	60	33,0	35,0	21,0	17,2	105,0	
	65	35,0	36,0	21,0	18,0	106,0	
	70	35,0	36,0	21,0	18,0	107,0	
	75	36,0	37,0	21,0	18,0	111,0	
	80	37,0	38,0	22,0	20,0	115,0	
	85	38,0	40,0	22,0	20,0	116,0	Satisfecho
	90	39,0	41,0	23,0	21,0	118,0	
	95	40,0	43,0	25,0	21,0	120,0	Muy Satisfecho
	99	40,0	44,0	25,0	25,0	132,0	

**3.6. Procesamiento de los datos**

Se inició con las coordinaciones para la aplicación de las pruebas del (Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Opiniones SL – SPC), a los trabajadores de la empresa privada. La aplicación fue realizada en diferentes horarios según la disponibilidad de los trabajadores pues las pruebas fueron desarrolladas durante su turno laboral. Se brindaron las indicaciones apropiadas según la prueba,

tanto en la forma como debían ser leídos, así como, el tipo de marcado que deberían de realizar siendo el correspondiente a un aspa (X), después de ello, y verificando que todos los trabajadores hayan entregado los protocolos, se procedió a validar que todas las casillas estén completadas, sin borrones ni manchas.

Una vez concluido el compendio de información, se desarrolló una matriz en Excel, verificando que todos los ítems estén contestados y desechando los sujetos que no respondieron todas las preguntas, luego los datos se pasaron al IBM SPSS v 25, para dar inicio a la parte estadística, identificando primero los estadísticos descriptivos y de describir las frecuencias y porcentajes de las variables. En igual forma, se revisó la normalidad a través del estadístico Kolmogorov – Smirnov, Aplicándose estadísticos no paramétricos ya que la muestra no se ajustó a la normalidad, es así que, para comparación de los grupos independientes. Además, se tuvo que hallar la confiabilidad para la muestra utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach.

### ***Prueba de normalidad***

Prueba de Kolmogorov - Smirnov: Se utiliza para definir si la muestra tiene una distribución normal.

### ***Pruebas para relacionar variables***

“Rho” de Spearman: Para analizar si existe relación entre la primera y segunda variable del presente estudio.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**  
**DE DATOS**



#### 4.1. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable

**Tabla 12**

*Estadísticos descriptivos del síndrome de burnout*

	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal	Total
Media	12,88	4,89	36,74	54,50
Mediana	11,00	3,00	39,00	52,00
Moda	11	0	42	54
Desviación estándar	7,908	5,129	8,904	13,665
Asimetría	,570	1,069	-,863	-,290
Curtosis	-,091	,123	,570	1,364

La tabla 12, muestra los estadísticos descriptivos del síndrome de burnout y sus dimensiones. Se observa que el promedio de la muestra es 54.50 encontrándose en nivel medio de síndrome de Burnout, siendo la dimensión realización personal la que presenta el promedio más alto 36.74, por otro lado, la dimensión despersonalización presenta el promedio más bajo con 4.89.

**Tabla 13**

*Frecuencia y porcentaje de la variable síndrome de burnout*

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Síndrome de burnout	72	26.1	136	49.3	68	24.6	276	100.0
Agotamiento emocional	91	33.0	121	43.8	64	23.2	276	100.0
Despersonalización	276	100.0	0	0.0	0	0.0	102	100.0
Realización personal	38	37.1	33	32.4	31	30.4	102	100.0

En la tabla 13, se infiere que el 49.3% de trabajadores poseen un nivel medio en desgaste profesional y estrés al trabajo, mientras que el 26.1 % manifiesta niveles bajos de burnout. Asimismo, se aprecia los niveles de la dimensión agotamiento emocional. Se aprecia que el 43.8% de trabajadores poseen un nivel medio de

agotamiento emocional; y un 33% se ubica en un nivel bajo. Por su parte la dimensión despersonalización fue percibida en un nivel bajo por la totalidad de la muestra (100%), es decir muestran bajos sentimientos negativos hacia los compañeros del trabajo. De igual manera lo fue con el factor realización personal, la cual se ubicó de forma predominante en el nivel bajo por el 100% de los participantes, los cuales mantienen una baja percepción del reconocimiento propio en relación a los logros obtenidos en su trabajo.

**Tabla 14**

*Estadísticos descriptivos de satisfacción laboral*

	Significación tarea	Condiciones trabajo	Reconocimiento personal	Beneficio económico	Total
Media	33,16	34,53	19,54	15,83	103,07
Mediana	33,00	35,00	20,00	16,50	103,00
Moda	32	34	21	18	105
Desviación estándar	3,849	4,543	2,723	4,085	11,299
Asimetría	-,052	-,121	-,226	-,326	,010
Curtosis	-,274	-,291	-,014	-,339	,210

La tabla 14, muestra los estadísticos descriptivos de satisfacción laboral y sus dimensiones. Observamos que el promedio de la muestra es 103.07, perteneciendo al nivel promedio. Además, la dimensión condiciones de trabajo es la que presenta el promedio más alto con 34.53, por el contrario, la dimensión beneficio económico obtuvo 15.83 siendo el promedio más bajo.

**Tabla 15***Frecuencias y porcentajes de la variable satisfacción laboral*

Dimensiones	Muy insatisfecho		insatisfecho		Promedio		Satisfecho		Muy satisfecho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Satisfacción laboral	19	6.9	29	10.5	165	59.8	30	10.9	33
Significación de tarea	15	5.4	44	15.9	153	55.4	35	12.7	29	10.5
Condiciones de trabajo	14	5.1	39	14.1	160	58.0	30	10.9	33	12.0
Reconocimiento personal	15	5.4	48	17.4	145	52.5	38	13.8	30	10.9
Beneficio económico	24	8.7	37	13.4	149	54.0	36	13.0	30	10.9

En la tabla 15, se aprecia los niveles de la variable satisfacción laboral, los cuales se distribuyeron en el nivel “promedio” en el 59.8% de trabajadores. Asimismo, se observa que la significación de tarea prevaleció en el nivel promedio con 55.4 % de trabajadores. Los porcentajes de la dimensión condiciones de trabajo, alcanzo un mayor porcentaje en el nivel “promedio” con 58% de trabajadores. La dimensión reconocimiento personal, se ubicó en el nivel promedio con 52.5% de trabajadores, mientras que el 5.4% se encuentra “muy insatisfecho”. Por su parte el beneficio económico, se presentó en una tendencia promedio en el 54% de trabajadores.

**Tabla 16***Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov del síndrome de burnout y satisfacción laboral*

	Estadístico	GI	Sig.
Agotamiento emocional	.105	276	.000
Despersonalización	.220	276	.000
Realización personal	.159	276	.000
Total síndrome de Burnout	.103	276	.000

Significación tarea	.129	276	.000
Condiciones de trabajo	.117	276	.000
Reconocimiento personal	.113	276	.000
Beneficio económico	.113	276	.000
Satisfacción laboral	.081	276	.000

En la tabla 16, podemos identificar el cuadro estadístico de normalidad de la variable síndrome de burnout medido por la prueba Kolmogorov - Smirnov (K-S). Donde se halló una distribución no normal ( $p < 0,05$ ), lo que conlleva a utilizar estadísticos no paramétricos.

**Tabla 17**

*Relación entre las dimensiones de síndrome de burnout y las dimensiones de satisfacción laboral*

Estadísticos		Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Significación tarea	Rho	-.476**	-.418**	.304**
	p	.000	.000	.000
Condiciones trabajo	Rho	-.268**	-.279**	.246**
	p	.000	.000	.000
Reconocimiento personal	Rho	-.292**	-.424**	.100
	p	.000	.000	.097
Beneficio económico	Rho	-.490**	-.488**	.205**
	p	.000	.000	.001

En la tabla 17, comprobamos que existe relación entre las dimensiones de síndrome de burnout y satisfacción laboral. Previamente a dicha tabla, se describe a continuación lo encontrado:

Se halló una correlación altamente significativa ( $p < .01$ ), de tipo inversa, entre la significación de tarea y las dimensiones de síndrome de burnout, excepto con realización personal pues posee una relación positiva, Asimismo, entre condiciones de trabajo y las dimensiones de síndrome de burnout el vínculo es altamente

significativa de tipo inversa excepto realización personal que presenta una relación positiva.

De igual manera se evidenció una correlación significativa inversa ( $p < .05$ ), entre reconocimiento personal con agotamiento emocional y despersonalización de la variable síndrome de burnout, sin embargo, no hay relación con la dimensión realización personal; por otro lado, con la dimensión beneficio económico se halló una asociación negativa ( $p < .01$ ) con el agotamiento emocional y despersonalización, no obstante, con realización personal, el vínculo es positivo.

#### 4.2. Contrastación de hipótesis

**Tabla 18**

*Relación entre la variable síndrome de burnout y satisfacción laboral*

Variables	Estadísticos	Síndrome de Burnout
Satisfacción	Rho	-.315**
laboral	p	.000

\*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 18, se muestra la existencia de una correlación altamente significativa negativa, en los puntajes totales de síndrome de burnout y satisfacción laboral ( $p < .01$ ). Es decir, se puede inferir, a mayor presencia de síndrome de burnout es menor el grado de satisfacción laboral y viceversa. Se acepta la hipótesis existiendo relación entre las variables.

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIONES, CONCLUSIONES**  
**Y RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusiones

El síndrome de burnout es padecido por sujetos que laboran en distintos ámbitos, áreas y rubros. Es generado como una reacción ante el estrés crónico que resulta de actividades laborales; es más propenso a desarrollarse en trabajos con exposición a otras personas (Freudenberger, 1974) citado por Maicon y Garcés (2010), sin embargo la importancia de estas variables no solo es estudiarla en actividades laborales en contactos con otras persona sino además lo que no están en contacto con personas, si no que cumplen otras funciones en la organización o empresa, en la presente investigación el estudio está dirigido a 276 trabajadores con edades de 18 a 58 años que prestan servicios a una empresa de Lima e Ica.

Los resultados hallados determinaron el nexo de síndrome de burnout y satisfacción laboral en trabajadores de una compañía, comprobando que existe una asociación negativa entre ambas ( $p < .01$ ), es decir, que a mayor índice de burnout menor será el grado de satisfacción laboral y viceversa (buena actitud hacia su propio trabajo, motivación etc.). Estudio similar presentó Tipán (2018) en la empresa de Corena S.A., exponiendo la relación inversamente proporcional entre el Burnout y satisfacción laboral. De igual forma, la investigación realiza por Rivadeneira (2017) encontró que las variables son dependientes una de la otra, es decir, el síndrome de Burnout influye significativamente a la satisfacción laboral y viceversa, manifestando fatiga físico, psicológico y estrés; de la misma forma, a nivel local en la ciudad de Huaral; Trujillo (2017) en un estudio a educadores de primaria de colegios públicos halló una relación inversa, entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral ( $-.618^{**}$ ), se valida que a mayor motivación del trabajador hacia su centro de labores, mayor será el esfuerzo y entusiasmo al desarrollar sus funciones, logrando buenos

resultados, además no presentara indicadores de desgaste por el trabajo (Palma, 2004).

Con respecto al primer objetivo específico que comprende determinar el grado de síndrome de Burnout y sus dimensiones, se encontró que la dimensión agotamiento emocional obtuvo un 43.8%, lo que significa que los empleados se ubican en un nivel medio; en el caso de despersonalización, el 100% de empleados se encuentra bajo, es decir muestran bajos sentimientos negativos hacia los compañeros del trabajo, igualmente en realización personal, podemos observar que el 100 % de colaboradores están en nivel bajo, presentando sentimientos de incompetencia y sentimientos de fracaso, además de poseer bajo aprecio propio y una valoración inadecuada de su centro de labores, finalmente se aprecia los niveles de la variable de estudio con un 49.3% de trabajadores poseen un nivel medio en desgaste profesional y estrés al trabajo.

Así mismo Menghi y Oros (2014) evaluaron la satisfacción laboral en maestros de Argentina, hallando puntuaciones bajas en agotamiento emocional, sin embargo, puntajes altos en realización personal, además Minaya (2018) trabajo con una muestra de 200 vendedores del mercado Ciudad de Dios en San Juan de Miraflores. Sus estudios mostraron que la prevalencia del síndrome Burnout es alto (22.5%) y promedio alto en el (27.5%) esto es probable a consecuencia que los comerciantes tienen más contactos con clientes en una zona muy concurrida.

Así mismo, Esplana y Núñez (2017) determino el síndrome de Burnout en maestros de una escuela en Huancavelica, donde se evidencio un síndrome de Burnout moderado en agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, sin embargo, Robles (2018) en una investigación sobre el Burnout en enfermeras, expuso bajos niveles en cada dimensión del síndrome de Burnout, siendo



realización personal el nivel más bajo, infiriendo que el déficit en realización personal puede estar presente en empresas públicas y privadas.

En relación, al objetivo específico se determinó los niveles de satisfacción laboral en la muestra, obteniendo como resultado que la variable satisfacción laboral prevalece el nivel promedio con 59.8% de trabajadores, el 6.9% de encuestados se encuentra muy insatisfecho, el 12.0% de trabajadores encuestados se encuentra muy satisfecho, estos datos son similares a lo encontrado por Castro (2016) donde no hallaron un grado de riesgo en satisfacción laboral, sin embargo se debe tomar en cuenta que su población son policías y bomberos, de manera similar en el estudio de Mendoza (2018), en una investigación hacia enfermeras de un instituto de Ciencias Neurológicas, encontrando que el 84.9% de la muestra presentaba un nivel medio de satisfacción hacia su trabajo; Díaz (2013) expuso que su muestra de estudio presentó un grado regular en satisfacción laboral, sin embargo, Robles (2018) en un estudio dirigido a enfermeras evidenciaron un nivel de satisfacción laboral bajo, según la evidencia se puede considerar que los empleados se ubican en un nivel adecuado de actitud hacia su propio trabajo, relaciones interpersonales entre compañeros y relaciones con la autoridad, Palma (2004).

En la dimensión significación de tarea prevalece el nivel promedio con 55.4% de trabajadores, sin embargo, Robles (2018) encontró que esta dimensión era la de menor puntuación. La dimensión condiciones de trabajo prevalece el nivel promedio con 58.0 % de trabajadores, en la dimensión reconocimiento personal, prevalece el nivel promedio con 52.5 % de trabajadores, por último, en la dimensión beneficio económico, el nivel promedio es el que predomina con 54.0 % de trabajadores, se identifica con estos resultados lo mencionado por Palma (1999) en cuanto que los trabajadores se encuentran en niveles adecuados en actitud hacia su trabajo, a su

desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativo además de condiciones de trabajo y adecuada relación con otros colaboradores.

Además, los trabajadores que se perciben satisfechos con sus funciones, así como con mayor motivación y autorrealización, están menos expuestos a desarrollar el Síndrome de Burnout (Malandar, 2016).

Por último, el tercer objetivo específico demostró que la significación de tarea y todas las dimensiones de síndrome de burnout, se asociaron entre sí de forma inversa, y de forma directa con la realización personal, así como encontrado por Rivadeneira (2017) en Ecuador, donde según su estudio concluyó que a mayor valoración e importancia de lo que hace el trabajador menor será el agotamiento físico, psicológico y a su vez mostrará un menor grado de estrés.

Asimismo, entre la dimensión condiciones de trabajo y las dimensiones de síndrome de burnout, la relación es altamente significativa de tipo inversa excepto realización personal que presenta una relación positiva. Como lo mencionan Maslach y Jackson (1981, citado por Minaya, 2018) la pérdida de energía el agotamiento físico y emocional será a causa de la carga laboral que concierne durante su turno laboral, las características del propio lugar de trabajo y recursos, horarios compatibles y no largas horas de trabajo (Chiavenato, 2000). De igual manera se muestra una correlación significativa ( $p < .05$ ), inversa, entre reconocimiento personal con agotamiento emocional y despersonalización de la variable síndrome de burnout, sin embargo, no hay relación con realización personal, es decir a mayor reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, en relación a las metas alcanzadas (Palma, 1999) menor pérdida continua de energía tendrá el trabajador (Maslach y Jackson, 1982).

Por último, con la dimensión beneficio económico se halló una correlación significativa ( $p < .01$ ), de tipo inversa, en agotamiento emocional y despersonalización, no obstante, la relación es positiva con realización personal. Se infiere que a mayores condiciones en el salario o incentivos económicos (Palma, 1999) menor será el cansancio físico y emocional además de las emociones negativas que se dirijan en contra de sus colegas (Maslach y Jackson, 1982), sin embargo, a mejores sueldos mayor será la realización personal del trabajador.

## 5.2. Conclusiones

1. En relación al objetivo general, se buscó evidenciar el vínculo entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en la muestra de estudio, obteniendo una correlación altamente significativa negativa, en los puntajes totales de las variables de estudio ( $p < .01$ ).
2. En cuanto al primer objetivo específico, se basó en identificar los niveles de síndrome de Burnout y dimensiones, exponiendo que se encuentran en un nivel medio con un 49.3% de trabajadores, seguido 26.1% que se encuentra en bajo, mientras 24.6% presentan un nivel alto.
3. Asimismo, el segundo objetivo específico, buscó identificar el grado de satisfacción laboral, concluyendo la prevalencia del nivel promedio con 59.8% de trabajadores, el 6.9% de encuestados se encuentra muy insatisfecho, el 12% de trabajadores encuestados, se encuentra muy satisfecho en su satisfacción laboral.
4. En cuanto a determinar la relación entre las dimensiones de síndrome de burnout y satisfacción laboral se halló una correlación altamente significativa ( $p < .01$ ), de tipo inversa, entre la significación de tarea y las dimensiones de síndrome de burnout, a excepción de realización personal, indicando una

relación positiva. Por otro lado, el vínculo entre condiciones de trabajo y las dimensiones de síndrome de burnout es altamente significativa de tipo inversa, excepto con realización personal que presenta una relación positiva.

5. De igual manera, se detectó una correlación significativa ( $p < .05$ ), inversa, entre reconocimiento personal con agotamiento emocional y despersonalización, sin embargo, no hay relación con la dimensión realización personal; con la dimensión beneficio económico se halló una correlación altamente significativa ( $p < .01$ ), de tipo inversa, con agotamiento emocional y despersonalización, más no con la realización personal pues su relación es positiva.

### **5.3. Recomendaciones**

1. Implementar un programa de satisfacción laboral en la compañía, para motivar a los trabajadores, y afianzar la relación con la compañía.
2. Realizar más investigaciones en similares poblaciones de empresas del sector privado, para poder tener un mayor número de antecedentes.
3. Promover la investigación en la presente variable, para que se logre diseñar un instrumento que permita diagnosticar y proponer mejorar en esta población.

## **REFERENCIAS**

- Blum, M. & Naylor, J. (1990). *Psicología industrial: Sus fundamentos teóricos y sociales*. Trillas.
- Boada, J. (2018). *Trabajar motivado*. Editorial Grijalbo
- Briceño, E. (2013). *Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal del departamento de trabajo social del Ipasme Zulia* [Tesis de maestría, Universidad de Zulia]. Repositorio de la Universidad de Zulia. <http://repositoriocdpd.net>
- Castro, N. (2016). Satisfacción Laboral y Síndrome de estar Quemado por el trabajo en bomberos de la Policía de la Provincia de San Luis. *Revista Diálogos*, 5(1), 41-66.
- Casana, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de chiquitoy*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio de la Universidad Privada Antenor Orrego <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/1809>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5ª ed.). Mc Graw-Hill.
- Cohen, S., Tyrrell, D. & Smith, A. (1993). Negative life events, perceived stress, negative affect, and susceptibility to the common cold. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64(1), 131–140. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/8421249/>
- Díaz, S. (2013). *Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito La Victoria, Chiclayo-2012* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/329>

- Esplana, R. & Núñez, E. (2017). *Síndrome De Burnout Y Clima Organizacional en docentes de la Institución Educativa La Victoria De Ayacucho Huancavelica- 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional De Huancavelica]. Repositorio de la Universidad Nacional de Huancavelica. <https://repositorio.unh.edu.pe/items/c046ae9f-8020-4fe6-82fe-dc061b99df05>
- Farber, B. (2000). Introduction: Understanding and treating burnout in a changing culture. *J Clin Psychol*, 56(5),589-94. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/10852146/>
- Fernández-Arata, M., Juárez, A., & Merino, C. (2015). Análisis estructural e invarianza de medición del MBI-GS en trabajadores peruanos. *Liberabit*, 21(1), 9-20.
- Freudenberger, H. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- García, M. (2017). *Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de Lima-2017* [Tesis de maestría]. Repositorio de la Universidad Ricardo Palma. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1477>
- Gestión (2012). Regus: el 33% de peruanos se siente más estresado el último año. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/empresas/regus-33-peruanos-siente-estresado-ano-19677-noticia/>
- Gil-Monte, P. y Peiró J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*, 15(2), 261–268. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/30161>
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cuyo]. Repositorio de la Universidad Nacional de Cuyo. <http://tesisfcp.bdigital.uncu.edu.ar/4875>

- Hernández, M., Jiménez, A., Llergo, M., Mazzoni, L. & Perandrés, A. (2014). *Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el personal sanitario de España y Argentina* [Tesis de pregrado, Universidad de Granada]. Repositorio de la Universidad de Granada. <https://digibug.ugr.es/handle/10481/31296>
- Hombrados, M. (1997). *Estrés y Salud*. Promolibro
- Jisu, H., Delorme, D. & Reid, L. (2006). Perceived third-person effects and consumer attitudes on preventing and banning DTC advertising. *Journal of Consumer Affairs*, 40(1)90 – 116. <https://doi.org/10.1111/j.1745-6606.2006.00047.x>
- Locke, E. (1969). What is job satisfaction? Organizational Behavior and human performance. *Journal of Service Science and Management*, 7(3), 309-336.
- Maicon, C. & Garcés, E. (2010). El Síndrome de Burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Revista Anales de Psicología*, 26(1), 169-180.
- Malander, N. (2016). *Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario*. *Ciencia & Trabajo*, 18(57), 177-182.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout: evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista Vivat Academia* (112), 42-80. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Maslach, C. & Jackson, S. (1982). Burnout in health professions: A social psychological analysis. *Revista Social Psychology of Health and Illness*, 5(2), 227-251.
- Mazon, J. & Rivadeneira, T. (2017). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal operativo del servicio Integrado de Seguridad ecu 911 cantón Riobamba* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo].



Repositorio de la Universidad Nacional de Chimborazo.  
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4408>

McClelland, D. (1961). *The achieving society*. Princeton Van Nostrand Reinhold,

Mendoza, M. (2018). *Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en Enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Lima, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14397>

Mendoza, R. (2015). *Resiliencia y Síndrome de Burnout en docentes de nivel secundario de C.E.E. del distrito de Villa María* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Universidad Autónoma del Perú.  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/225>

Menghi, M. y Oros, L. (2014). Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en docentes de nivel primario. *Revista de Psicología*, 10(20), 47-59.

Minaya, N. (2018). *Síndrome de Burnout e interacción trabajo-familia en una asociación de comerciantes de San Juan de Miraflores* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/472>

Montoya, P. y Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Revista Psicología desde el Caribe*, 29, 205-227.  
<https://www.redalyc.org/pdf/213/21323171011.pdf>.

Oblitas, S. (2017) *Síndrome de Burnout y la percepción del clima organizacional en los trabajadores de la Micro Red Palmira – Huaraz, 2015* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo]. Repositorio de la Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo.  
<http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/1986>

- Olivares, V. (2016). Christina Maslach, comprendiendo el burnout. *Revista Ciencia y Trabajo*, (58), 59-63. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27-34
- Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral (SL – SPC) Manual*. Editora CARTONLAN EIRL.
- Pérez, A. (2010). *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Andavira
- Pines, A. & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. Free Press.
- Richardson, A. & Martinussen, M. (2004). The Maslach Burnout Inventory: Factorial validity and consistency across occupational groups in Norway. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77(3), 377–384. <https://doi.org/10.1348/0963179041752691>
- Robbins, P. (1998). *Organization Behavior, Concepts, Controversies, Application*. (7<sup>a</sup> ed.). Englewood Cliffs.
- Robles, L. (2018). *Satisfacción Laboral y su relación con las dimensiones del Burnout en enfermeras de un hospital* [Tesis de pregrado, Universidad Pontificia Católica del Perú]. Repositorio de la Universidad Pontificia Católica del Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/10341>
- Roca, M. (2017). *Carga de trabajo, control, Burnout y Calidad de Vida Profesional en funcionarios de una entidad financiera de Lima* [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio de la Universidad San Martín de Porres. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3268>

- Ruiz, C. (2002). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista Ciencias de la Educación*, 19(33), 228-247.
- Stavroula, L., Griffiths, A. & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés* (3ª ed.). [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- Schaufeli, W. & Buunk, B. (1993). *Burnout: A perspective from social comparison theory*. Taylor & Francis.
- Tamayo y Tamayo, M. (2006) *El proceso de la investigación científica* (4ª ed.) Editorial Limusa S.A.
- Tello, A. (2010). *Nivel de síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en enfermeros de los Servicios Críticos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión* [Tesis doctoral, Universidad Nacional de San Marcos]. Repositorio UNMSM.  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/547#:~:text=Los%20principales%20resultados%20permiten%20afirmar,y%20realizaci%C3%B3n%20personal%20\(52.1%25\).](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/547#:~:text=Los%20principales%20resultados%20permiten%20afirmar,y%20realizaci%C3%B3n%20personal%20(52.1%25).)
- Tipán, K. (2018). *El Síndrome de Burnout y su relación con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la empresa CORENA S.A de la ciudad de Quito* [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio de la Universidad Central del Ecuador.  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/14518>
- Toro, F., Londoño, M., Sanín, A. & Valencia, M. (2009). Modelo Analítico de Factores Psicosociales en Contextos Laborales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 29(2),95-137.  
<http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/106>

- Trujillo, S. (2016). *Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en los docentes del nivel primario de las instituciones educativas públicas de Huaral 2016* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8164>
- Unamuno, M. (2015). *Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en docentes de educación primaria* [Tesis de pregrado, Universidad Argentina de la Empresa]. Repositorio de la Universidad Argentina de la Empresa.
- Vidal, V. (2019). *El estrés laboral: Análisis y prevención*. Editorial UNE. <https://www.torrossa.com/it/resources/an/4546308>
- Vilcamiche, L. (2018). *Motivación de logro y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa industrial en Lima* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/695>
- Vizcardo, W. (2017). *Adaptación del inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3414>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Síndrome de burnout y satisfacción laboral

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES		
			Variable 1	Dimensiones	Instrumento
¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de Lima e Ica?	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar si existe relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de Lima e Ica.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> <b>Hi:</b> Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Lima e Ica.</p>	Síndrome de Burnout	<p>Agotamiento emocional Despersonalización Realización personal</p>	Inventario de Burnout de Maslach y Jackson (1981)
	<p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar los niveles de síndrome de burnout y sus dimensiones en los trabajadores de una empresa de Lima e Ica. Identificar los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Lima e Ica. Establecer la relación entre las dimensiones de síndrome de burnout y satisfacción laboral.</p>	<p><b>Hipótesis específicas:</b> <b>H1:</b> Existe un alto nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de una empresa de Lima e Ica. <b>H2:</b> Existe relación entre las dimensiones de síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de Lima e Ica.</p>		Variable 2 Satisfacción laboral	

**Anexo 2. Instrumento de medición 01**  
**INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI)**

A continuación, encontrará enunciados vinculados a los sentimientos que experimenta en su trabajo. Marque con una "X" la opción que más se asemeje a usted.

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

	VALORACIÓN
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	0 1 2 3 4 5 6
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	0 1 2 3 4 5 6
Siento que puedo entender fácilmente a las personas.	0 1 2 3 4 5 6
Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales.	0 1 2 3 4 5 6
Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.	0 1 2 3 4 5 6
Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas.	0 1 2 3 4 5 6
Siento que mi trabajo me está desgastando.	0 1 2 3 4 5 6
Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
Siento que me he hecho más duro con las personas.	0 1 2 3 4 5 6
Me preocupa que este trabajo me este endureciendo emocionalmente.	0 1 2 3 4 5 6
Me siento con mucha energía en mi trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
Me siento frustrado en mi trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas.	0 1 2 3 4 5 6
Siento que trabajar en contacto con las personas me cansa.	0 1 2 3 4 5 6
Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas.	0 1 2 3 4 5 6
Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con personas.	0 1 2 3 4 5 6
Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	0 1 2 3 4 5 6
Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	0 1 2 3 4 5 6
Me parece que las personas me culpan de alguno de sus problemas.	0 1 2 3 4 5 6

### Anexo 3. Instrumento de medición 02

#### ESCALA DE OPINIONES SL – SPC

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

Total acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
TA	A	I	D	TD

	TA	A	I	D	TD
La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
Me siento mal con lo que gano.					
Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
Me siento útil con la labor que realizo.					
El ambiente donde trabajo es confortable.					
El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
Me disgusta mi horario.					
Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
El horario de trabajo me resulta incómodo.					
Me complace los resultados de mi trabajo.					
Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
Me gusta el trabajo que realizo.					
Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
Me gusta la actividad que realizo.					
Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					



## Anexo 4. Consentimiento de uso de instrumento de validación

SONIA PALMA CARRILLO  
C.Ps.P. 106  
[spalma50@hotmail.com](mailto:spalma50@hotmail.com)

### CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización otorgada a: Margie Antonella Rivera Landeo – DNI 74610558.

Institución: Universidad Autónoma del Perú.

Motivo: Tesis “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en una empresa de trabajadores de Lima e Ica”.  
Asesor: Mg. Luz Elizabeth Mayorga Falcón.

Instrumento autorizado: Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.

Muestra de investigación: 200 trabajadores.

La autorización se extiende por única vez para los propósitos de la tesis indicada para lo cual la solicitante ha efectuado el pago por derechos de autor respectivo; y es de su conocimiento que dicho pago excluye cualquier servicio adicional de calificación, análisis e interpretación de los datos por parte de la suscrita.

Mayo 10, 2019



*Sonia Palma Carrillo, PhD*

## Anexo 5. Consentimiento de aplicación



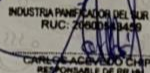
### AUTORIZACION RECOLECCION DE DATOS

Por medio de la presente se informa, a todas las tiendas de la empresa INDUSTRIA PANIFICADORA DEL SUR SAC., que con fecha 29 de Junio 2019, se iniciará la recolección de datos de encuesta a todo el personal de ventas (tiendas). La cual estará a cargo la colaboradora Srta. **MARGIE ANTONELLA RIVERA LANDEO CON DNI N° 74610558.**

Se solicita las facilidades y colaboración a todos los Trabajadores de tiendas respecto a la información solicita.

Villa el Salvador, 28 de junio 2019

Atentamente

  
INDUSTRIA PANIFICADORA DEL SUR S.A.C.  
RUC: 20600543459  
CAROL AGUIRRE CHAPA  
RESPONSABLE DE RR.HH.

INDUSTRIA PANIFICADORA DEL SUR S.A.C.  
Ant. Panamericana Sur Km. 16.3 Mz. A, Lt. 4  
Asoc. La Concordia, Villa El Salvador  
Lima 42

R.U.C. 20600543459  
Central Telefónica: 714-9014 / 292-7175  
indupandelsur@gmail.com  
www.lasdelicias.com