



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

**TESIS**

SÍNDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN  
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA TEXTIL PRIVADA DE LIMA

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

**AUTOR**

JUAN CARLOS BONILLA BAZAN

**ASESOR**

MG. SILVANA GRACIELA VARELA GUEVARA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS Y  
ORGANIZACIONES

**LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018**

## **DEDICATORIA**

Por sobre todas las cosas a Dios, siempre me ha guiado en esta vida para que vaya por un buen camino, quien siempre me dio la fuerzas que necesitaba para poder continuar y no desfallecer cuando surgían los problemas cotidianos, quien siempre me enseñó a hacerle frente a las dificultades con dignidad, sin perder las fuerzas para seguir avanzando. A quienes me dieron todo, y por quienes ahora soy la persona que soy, mi familia.

## **AGRADECIMIENTOS**

A quienes me dieron la vida, mis padres, por todo lo que han hecho por mí, por todo su amor, por toda su comprensión, por todos sus consejos, por su apoyo incondicional, por toda su ayuda cuando más difíciles eran las cosas, por todo el sacrificio y el trabajo para darme lo que necesitaba para poder estudiar. Tengo que agradecerles todo lo que soy como persona, pues me lo han dado todo para poder llegar hasta aquí, carácter, valores, perseverancia, principios, coraje, todo aquello que necesitaba para alcanzar los objetivos que me había trazado.

Agradecerle a quien me dio la bienvenida al mundo como tal, la universidad, quienes me brindaron las tantas oportunidades que no llego a poder contabilizar, y lograr todo lo que soy ahora, todo lo que he conseguido, desde mucho antes, cuando no pensaba siquiera que esto sea posible de conseguir.

Agradecerle tanto al Dr. José Anicama, quien es el Decano y a los tantos profesores que acompañaron y guiaron mis estudios, por los tantos y tantos conocimientos que me dieron a lo largo de este tiempo, formando en mi todo aquello que deseaba, ser un profesional para el bienestar particular y el servicio de los demás.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	iii
<b>RESUMEN</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>RESUMO</b> .....	x
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xi
<b>CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática .....	14
1.2. Formulación del problema .....	15
1.3. Justificación e importancia.....	15
1.4. Objetivos .....	16
1.4.1. Objetivo general .....	16
1.4.2. Objetivos específicos.....	16
1.5. Limitaciones de la investigación .....	17
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes .....	19
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	19
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	21
2.2. Bases teórico – científicas .....	24
2.2.1. Síndrome de Burnout .....	24
2.2.2. Satisfacción laboral .....	33
2.3. Definición de términos básicos .....	36
2.3.1. Síndrome de Burnout .....	36
2.3.2. Satisfacción laboral .....	36
<b>CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	38
3.2. Población y muestra .....	38
3.3. Criterios de selección de la muestra.....	39
3.3.1. Criterios de inclusión .....	39
3.3.2. Criterios de exclusión .....	39
3.4. Hipótesis .....	39

3.4.1. Hipótesis general.....	39
3.4.2. Hipótesis específicas.....	39
3.5. Variables .....	40
3.5.1. Variables del estudio .....	40
3.5.2. Variables sociodemográficas .....	41
3.6. Matriz de operacionalización de las variables.....	41
3.7. Instrumentos de medición.....	43
3.7.1. Inventario Burnout de Maslach y Jackson (MBI) .....	43
3.7.2. Escala de Satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall.....	46
3.8. Procedimientos de ejecución para la recolección de datos.....	49
3.9. Técnicas de procedimiento y análisis de datos .....	50
<b>CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
4.1. Características sociodemográficas .....	52
4.2. Análisis de la variable Síndrome de Burnout .....	53
4.3. Análisis de la variable satisfacción laboral .....	57
4.4. Contrastación de hipótesis para las correlaciones .....	60
<b>CAPÍTULO V DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1. Discusión.....	63
5.2. Conclusiones .....	64
5.3. Recomendaciones.....	65

## **REFERENCIAS**

## **ANEXOS**

## LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Distribución de la población según área de trabajo
- Tabla 2 Matriz de operacionalización de las variables
- Tabla 3 Puntajes de las escalas del MIB
- Tabla 4 Análisis de ítems de la escala de satisfacción laboral
- Tabla 5 Normas para la escala de satisfacción laboral
- Tabla 6 Distribución de la muestra según género
- Tabla 7 Distribución de la muestra según edad
- Tabla 8 Distribución de la muestra según área de la empresa
- Tabla 9 Media, desviación estándar y coeficiente de variación de la variable Síndrome de Burnout según género
- Tabla 10 Media, desviación estándar y coeficiente de varianza de la variable Síndrome de Burnout según edad
- Tabla 11 Media, desviación estándar y coeficiente de variación de la variable Síndrome de Burnout según áreas de la empresa
- Tabla 12 Resultados de la prueba de Bondad de ajuste para la variable Síndrome de Burnout
- Tabla 13 Resultados de la prueba U de Mann-Whitney para determinar diferencias significativas en Síndrome de Burnout, según género
- Tabla 14 Resultados de la prueba de Kruskal-Wallis para determinar diferencias significativas en Síndrome de Burnout, según edad
- Tabla 15 Resultados de la prueba U de Mann-Whitney para determinar diferencias significativas en Síndrome de Burnout, según área de la empresa
- Tabla 16 Media, desviación estándar y coeficiente de variación de la variable satisfacción laboral, según género
- Tabla 17 Media, desviación estándar y coeficiente de variación de la variable satisfacción laboral, según edad
- Tabla 18 Media, desviación estándar y coeficiente de variación de la variable satisfacción laboral según área de la empresa
- Tabla 19 Resultados de la prueba de Bondad de ajuste para la variable satisfacción laboral

- Tabla 20 Resultados de la prueba “U” de Mann-Whitney para determinar diferencias significativas en la variable satisfacción laboral según género
- Tabla 21 Resultados de la prueba de Kruskal-Wallis para determinar diferencias significativas en la variable satisfacción laboral según edad
- Tabla 22 Resultados de la prueba U de Mann-Whitney para determinar diferencias significativas en satisfacción laboral según área de la empresa
- Tabla 23 Resultados de la correlación de Spearman entre las dimensiones de las variables satisfacción laboral y Síndrome de Burnout
- Tabla 24 Correlación múltiple entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral

# **SÍNDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA TEXTIL PRIVADA DE LIMA**

**JUAN CARLOS BONILLA BAZAN**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa textil privada de Lima. El tipo de investigación es no experimental y el diseño fue descriptivo – correlacional. La muestra estuvo constituida por 120 trabajadores de una empresa textil privada de Lima, fue tipo censal pues se aplicará a toda la población dado la naturaleza del estudio. Se utilizó como instrumentos el Inventario Burnout de Maslach y Jackson (MBI) y la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall. Los resultados indicaron existe una relación baja pero altamente significativa ( $p < 0,05$ ) entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral.

**Palabras clave:** Síndrome de Burnout, satisfacción laboral, trabajadores.



**BURNOUT SYNDROME AND JOB SATISFACTION IN EMPLOYEES OF ONE  
PRIVATE TEXTILE COMPANY OF LIMA**

**JUAN CARLOS BONILLA BAZAN**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the relationship between the burnout syndrome and job satisfaction in workers of a private textile company in Lima. The type of research is non-experimental and the design was descriptive - correlational. The sample was constituted by 120 workers of a private textile company of Lima, it was a census type because it will be applied to the whole population given the nature of the study. The Burnout Inventory of Maslach and Jackson (MBI) and the Labor Satisfaction Scale of Warr, Cook and Wall were used as instruments. The results indicated a low but highly significant relationship ( $p < 0.05$ ) between the burnout syndrome and job satisfaction.

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

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

JUAN CARLOS BONILLA BAZAN

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

## RESUMO

O objetivo desta pesquisa foi determinar a relação entre a Síndrome de Burnout e a satisfação no trabalho em trabalhadores de uma empresa têxtil privada em Lima. O tipo de pesquisa é não experimental e o delineamento foi descritivo - correlacional. A amostra foi constituída por 120 trabalhadores de uma empresa têxtil privada de Lima, foi um tipo de censo, porque será aplicado a toda a população, dada a natureza do estudo. O Inventário de Burnout de Maslach e Jackson (MBI) e a Escala de Satisfação no Trabalho de Warr, Cook e Wall foram usados como instrumentos. Os resultados indicaram uma relação baixa, mas altamente significativa ( $p < 0,05$ ) entre a Síndrome de Burnout e satisfação no trabalho.

**Palavras-chave:** Síndrome de Burnout, satisfação no trabalho, trabalhadores.

## INTRODUCCIÓN

El primer capítulo lo conforma el problema de investigación, en ella podemos hallar la situación problemática, situación en la cual se destaca la estadística de las variables de nuestra investigación. De la misma forma, encontraremos también, la pregunta de investigación o formulación del problema, además hallaremos también dentro de este capítulo los objetivos de nuestro estudio, los cuales se encuentran divididos en general y en específicos. Conforman además esta parte de la investigación la justificación e importancia del tema, en la cual se podrá encontrar la relevancia de la misma, además de la pertinencia que mostro en el transcurso del desarrollo de esta investigación.

En el segundo capítulo podremos observar los antecedentes de este estudio, no solamente veremos los antecedentes internacionales, sino también, los antecedentes nacionales, los cuales no permitirán conocer aquellas investigaciones que trabajaron variables que ayudaran a sustentar esta investigación. De igual forma, podremos encontrar en esta segunda parte las bases teóricas, las cuales están conformadas por los conceptos, las muchas teorías, además encontraremos las diferentes consecuencias y las causas del estrés laboral, así como también las del clima organizacional. La definición de cada variable resulta importantísima, es por eso que encontraremos en esta parte del estudio las principales definiciones de las mismas para poder introducirnos en el trabajo de forma más clara.

El tercer capítulo nos muestra la parte metodológica de este trabajo investigativo, no solo eso, sino también el tipo y diseño, los cuales son sustentados por distintos investigadores, quienes añaden autenticidad al estudio. Además, encontraremos aquí como estuvo conformada la población y la muestra, dicha población se conformó por los empleados de la constructora. Hallaremos también, en planteamiento de las hipótesis, la cuales responden a los objetivos que al inicio de este trabajo de investigación fueron planteados, específicamente, en el primer capítulo. Asimismo, las variables de estudio se describen en esta parte, así como también las sociodemográficas, además de las pruebas que se utilizaron para las evaluaciones y de las cuales se obtuvieron los resultados de la investigación. En

esta etapa de la investigación también se mencionan las gestiones necesarias que se tuvieron que realizar para poder elaborar el estudio, todo el proceso por el cual se pudo realizar este trabajo, es referido en esta instancia. Para terminar, en esta parte del estudio, se refieren aquellos procesos estadísticos, los cuales tuvieron que utilizar para adquirir los resultados, además de la estadística descriptiva e inferencial.

En el cuarto capítulo, podremos ver la interpretación de aquellos resultados hallados en este estudio, resultados que podrán verse por medio de los instrumentos que se usaron. Las frecuencias y figuras se podrán observar mediante figuras. De igual forma, por medio de tablas en las cuales se describirán: prueba de bondad de ajuste, medidas descriptivas de la variable, y en la correlación final se utilizará estadística inferencial.

En el quinto capítulo hallaremos la discusión, la cual está conformada por cuatro segmentos: en primera instancia encontraremos el resumen de los resultados hallados, después observaremos los antecedentes que coinciden o discrepan con los resultados encontrados, a continuación, podremos encontrar la explicación tentativa a la comparación, para después ver el empleo del marco teórico que sustenta la explicación. También podremos ver en la parte final de este estudio las conclusiones, dentro de ellas encontraremos los resultados que se obtuvieron de esta investigación y las explicaciones correspondientes, además de recomendaciones o soluciones frente al problema que se propuso al inicio. Por último, podremos observar las recomendaciones, las cuales tienen un objetivo particular, aportar ideas nuevas que complementen al estudio inicial.

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

## 1.1. Realidad problemática

El estilo de vida de las personas en el siglo XXI ha cambiado drásticamente, contribuyendo a generar nuevas afecciones de salud psicológica relacionada con el ámbito laboral, a uno de estos problemas se le ha denominado Síndrome de Burnout. Este síndrome es considerado una manifestación anacrónica ante un estrés de carácter emocional crónico producto de los elevados niveles de tensión en el ámbito laboral, las frustraciones personales y determinadas actitudes impropias de afrontamiento a situaciones de conflicto (Cialzeta, 2013).

La Organización Internacional del Trabajo (2016) menciona que la competitividad es una condición que va acrecentándose cada vez más en los diferentes sectores laborales, además las elevadas expectativas acerca del desempeño profesional, así como las prolongadas horas de trabajo propician condiciones estresantes en el colaborador; también enfatizan en la disminución de la actividad económica o también llamada recesión económica, el cual genera pérdida de oportunidades laborales, mayor jornada laboral precaria, despidos masivos, aprensión por perder el puesto laboral y menor estabilidad financiera, trayendo consigo graves consecuencias para la salud física así como la salud mental de los colaboradores.

Por su parte, Forastieri (2016) quien afronta temas en las dificultades de salud sobretodo en el ámbito laboral, afirma que el estrés laboral, en cuanto a salud física refiere, se encuentra directamente relacionado con la presencia de alteraciones cardiovasculares y músculos esqueléticos; por otra parte, en lo que refiere a salud mental, tanto la depresión, el cansancio y el suicidio se hallan vinculados a esta condición.

En el 2011, en Chile se comprobó la existencia de estrés emocional en los distintos grupos empresariales, no solo del sector público, sino también del sector privado al encuestarse cerca del 28% de los colaboradores y más del 13% de los jefes de dichas organizaciones. En continentes como Europa al estimar el costo de la depresión vinculada al puesto de trabajo se encontró que en total son 617.000

millones de euros anuales los costos que envuelven la ausencia del colaborador, la pérdida de productividad, gastos en tratamientos de salud y las compensaciones por discapacidad (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Por otro lado, la satisfacción laboral es considerada un factor protector asociado al hecho de desarrollar o no un cuadro de Burnout. Es importante tener en cuenta que el estado de ánimo de la persona al realizar un trabajo debe ser óptimo, el individuo debe encontrarse en un lugar u organización donde no solo se sienta a gusto, sino también, que el trabajo sea atractivo para la persona, además de recibir por sus servicios las compensaciones correspondientes de tipo psicológicas, sociales y económicas acordes a su expectativa; estas características dentro del contexto laboral son denominadas: satisfacción laboral. Este término se convierte así en un buen predictor de longevidad, además de adhesión a la organización, una mejor calidad de vida de las personas que desarrollan su trabajo dentro y fuera del lugar, esto también influye de manera favorable en el contexto social, así como en el contexto familiar.

Por todo ello es importante conocer cómo funcionan estas variables: Síndrome de Burnout y satisfacción laboral, en diferentes poblaciones, especialmente en aquellas que tienen que ver con la interacción entre personas que prestan servicios de producción en una empresa privada.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Qué relación existe entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa textil?

## **1.3. Justificación e importancia**

El estudio del cansancio profesional o del agotamiento en el desarrollo de sus actividades laborales resulta sin temor a equivocarse, uno de los contenidos más atractivos de investigar en las empresas en los últimos años, dado que nos encontramos cada vez más globalizados, atentos a los últimos avances, estos

ambientes se vuelven realmente estresantes, en estos tiempos, muchas de estas situaciones desencadenan enfermedades no conocidas en la salud.

Para el campo metodológico, permitirá probar las propiedades básicas de los instrumentos que medirán ambas variables en esta población de colaboradores de una organización de servicios de textilera privada.

El impacto social es también relevante, debido a la cantidad de demanda que debe atender el trabajador, esto nos permitirá adoptar políticas sanitarias con el personal profesional, ya que así brindará un mejor servicio y en las mejores condiciones personales de salud para efectuar sus servicios, y a su vez diseñar y ejecutar programas de prevención y promoción para estos trabajadores los cuales propicien la optimización de la calidad de vida y su actividad profesional.

#### **1.4. Objetivos**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa textil privada de Lima.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Establecer las características del Síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa textil privada de Lima.
- Establecer las características de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa textil privada de Lima.
- Analizar las diferencias significativas en la variable satisfacción laboral en sus componentes: factores intrínsecos o internos y factores extrínsecos o externos, en función a las variables demográficas: edad, género y área de la empresa en trabajadores de una empresa textil privada de Lima.



- Examinar la correlación o asociación entre los tres componentes del Síndrome de Burnout con los componentes intrínsecos e extrínsecos de la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa textil privada de Lima.
- Analizar las diferencias significativas en los componentes del Síndrome de Burnout en función a las variables demográficas: edad, género y área de la empresa en trabajadores de una empresa textil privada de Lima.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

El trabajo de investigación se limitó a un segmento específico de la población laboral, especialmente del área textil, no extendiéndose a los demás componentes de la diversa y compleja masa laboral.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes**

### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Cabezas y Arebalo (2018) demostraron de qué manera el Síndrome de Burnout incide en el clima organizacional; el diseño de la investigación utilizada en este trabajo de investigación fue cuasi experimental. Aplicaron el Test MBI para medir los niveles de Burnout y el de clima organizacional con 22 y 40 ítems respectivamente se realizó una prueba de fiabilidad para establecer la validez del instrumento y determinar si se puede aplicar a esta área del hospital, así mismo, establecieron un alfa de Cronbach de 0.792 para Burnout y de 0.812 de clima organizacional aceptándose el constructor de investigación. Al realizar su investigación se determinaron dos nuevos modelos presentados en la matriz de componentes de la base de datos, siendo este el aporte investigativo de su tesis. Otra de las cosas que afirman también estos autores es que, al aplicar modificaciones en la organización, el tratamiento mediante pausas activas y terapias alternativas produjo que los niveles de burnout disminuyan y se proceda a una mejora continua del clima en esta; fundamentalmente de los aspectos negativos que permiten la comprobación de las hipótesis planteadas.

Chávez, Chávez, Parra y Hernández (2018) del mismo modo realizaron un estudio en la Unidad Académica del Norte del estado de Nayarit – México, con las personas que conformaban la labor docente. En dicho estudio se propusieron como meta específica la determinación de la existencia del Síndrome de Burnout en las personas que trabajan en el ámbito de la docencia. Para esta investigación se usó el instrumento: Cuestionario de Maslach Burnout Inventory, adaptado a las instituciones. El trabajo investigativo que se realizó, no solo fue de campo, sino también, documental, además de transversal puesto que se aplicó en determinado momento. Este trabajo investigativo se pudo llevar a cabo con 26 profesores pertenecientes a la institución, los cuales trabajan de forma permanente. Podemos observar que las variables que se tenían que medir eran: realización personal, despersonalización y cansancio emocional. La Unidad Académica del Norte de Nayarit, México mostro como resultados que el 16% del cuerpo docente exhibía Síndrome de Burnout, dichos resultados fueron tomados en cuenta para la

asignación de las diferentes labores que debían realizar los profesores de manera particular teniendo en cuenta sus características individuales para que la proporción no aumente, pues hay profesores los cuales se hallan en un nivel promedio.

Colmenares, Acosta, Cárdenas, Carvajal, Guzmán, Hernández, Hernández, Lara y Cordero (2018) estudiaron prevalencia del Síndrome de Burnout y datos sociodemográficos de las enfermeras que trabajan en México. El estudio realizado no solo fue cuantitativo, sino también, descriptivo y además transversal, para trabajarse dicha investigación se usó una muestra por conveniencia, siendo el total 248 enfermeros de 15 hospitales de México. Los resultados permitieron precisar la prevalencia del Síndrome de Burnout, el cual llegaba hasta el 91% de las personas que desarrollaban su trabajo como enfermeros, de este porcentaje, el 67% poseía 2 dimensiones quemadas y 33% una dimensión, siendo el 77% mujeres y el 23% hombres.

Fierro, Simón, Ponce y Arenas (2018) decidieron ejecutar un trabajo investigativo de prototipo descriptivo el cual trataba acerca de los niveles de satisfacción en el ámbito laboral y felicidad en 219 médicos, entre los cuales se encontraban especialistas en dermatología, además de médicos graduados y quienes ejercen su profesión y labor en la Ciudad de México. Se consideraron datos sociodemográficos, incluyendo el Índice de Felicidad de Pemberton, además se tomó en cuenta, específicamente, ciertas preguntas que ayudarían a medir la satisfacción en el ámbito laboral. Las medidas estadísticas contempladas fueron de tendencia central y dispersión, en lo que respecta a la comparación de variables categóricas, se elaboró la tabla de contingencias de Chi – cuadrado y para evaluar la comparación de variables cuantitativas que se aproximaran a una distribución normal se usó la T de Student. Se pudo observar a través de los resultados obtenidos que el 64.8% de los participantes eran graduados en la ciudad de México, además, se puede ver que un 75.3% poseían niveles muy altos de satisfacción con la escuela que los había formado. Dentro de los resultados también se observó que el 93% estaba muy satisfecho con respecto a la especialidad que eligió estudiar, asimismo se halló que un 98.6% escogería nuevamente la misma especialidad que había elegido estudiar, la motivación más grande sería la inclusión de ambientes médicos, así como quirúrgicos. Además, se pudo ver también un nivel “alto” con

respecto a la variable “felicidad” de acuerdo al Índice de Pemberton ( $M=9.11$ ; D.E. = 1.73).

Muñoz, López-Chau y González (2018) mencionan en su estudio sobre la modernidad tecnológica y administrativa como ha afectado y revolucionado la dinámica y satisfacción del trabajo en las organizaciones que, en años recientes, se ha señalado la preexistencia de Mobbing, lo que representa un obstáculo para el desarrollo integral de los trabajadores; por lo tanto, la satisfacción laboral cumple un rol fundamental en la calidad de vida que tiene cada individuo. El trabajo investigativo fue cuantitativo y utilizó un diseño transversal-correlacional, para determinar si existe una relación estadísticamente significativa entre las variables de mobbing y la satisfacción laboral de los docentes de las Instituciones de Educación Superior (HEI). La muestra estuvo conformada por 248 maestros de cuatro IES en el centro de México. Las hipótesis fueron evaluadas por medio de la prueba estadística de Chi-cuadrado. Revelaron los resultados que se obtuvieron que la dependencia entre las dimensiones de las variables analizadas.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Mebus (2017) encuestó a 130 policías exclusivamente varones de la Unidad de Desactivación de Explosivos de la Policía Nacional del Perú con el fin general de revelar los niveles del Síndrome de Burnout. Fue una investigación de tipo descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal. Se consideró pertinente emplear el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) para la evaluación final. Dentro de los resultados estadísticos arrojados se halló que el 48% tienen tendencia de padecer del Síndrome de Burnout, un 52% evidencia ausencia del Síndrome de Burnout y el 0% no evidencia indicios de Síndrome de Burnout. Al reflexionar sobre los resultados obtenidos se pudo comprobar la existencia de una cantidad significativa de agentes policías que tendían a padecer Síndrome de Burnout, siendo estos últimos derivados a intervención.

Ayala (2013) realizó un trabajo investigativo en el cual encuestó a 39 técnicas en enfermería y 53 enfermeras, dicho trabajo tuvo como finalidad determinar cuál

era el nivel de Síndrome de Burnout entre las personas que trabajaban en enfermería, específicamente, en los servicios críticos de aquel Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Esta investigación se realizó con un enfoque descriptivo, de nivel aplicativo, el método que se usó fue descriptivo y de corte transversal. Para este trabajo decidieron emplear el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Dentro de los resultados estadísticos que se obtuvieron se vio que las personas que trabajaban en enfermería, en su gran mayoría, específicamente en los servicios críticos, padecían del Síndrome de Burnout en niveles medio a alto, sucede de la misma forma con respecto a las dimensiones de despersonalización y de agotamiento emocional, puesto que manifiestan mucho cansancio cuando terminan sus labores diarias, además, muestran muy poco interés por lo que les pueda suceder a los pacientes, suelen pensar que tienen demasiado trabajo, asimismo, trabajar con pacientes durante todo el día demanda un esfuerzo sumamente grande de parte suya, además, trabajar de manera directa con los pacientes les genera estrés.

Guzmán (2013) administró una encuesta a 50 personas que provienen de una población de 107 agentes policiales de tránsito, el propósito de dicha investigación era identificar la prevalencia con respecto al estrés y Síndrome de Burnout que afecta el entorno socio-laboral. Se optó por emplear los siguientes instrumentos: Cuestionario de Afrontamiento al Estrés e Inventario de Burnout. Obteniendo los siguientes resultados estadísticos: un 96% de la muestra evidencia estrés, evidenciando entre los problemas principales, la reevaluación positiva, la búsqueda de apoyo social y la solución de problemas, dichas problemáticas resultan de la incompetencia de ciertos agentes policiales para resolver dificultades durante su labor policial. Además, los resultados nos muestran que un 2% de los participantes presentan Síndrome de Burnout debido a la ausencia de estrategias para lidiar con el estrés laboral, de forma que el desgaste que llegan a tener los efectivos policiales es más evidente.

Carrillo (2010) encuestó a un grupo de personas que se desempeñaban en el ámbito de la enfermería, específicamente 70 enfermeras, para desarrollar su trabajo investigativo, para ello usó el Inventario de Burnout de Maslach, además utilizó también, una ficha de datos sociodemográficos general, con el fin de

examinar si los profesionales de salud de un hospital presentan niveles altos o severos de esta afección emocional. Fue un estudio de enfoque observacional, transversal y descriptivo. Los resultados estadísticos arrojaron que un grupo representativo de los encuestados alcanzó niveles severos o altos de Burnout, además, la investigación también arrojó un 23% del personal se sentía agotado emocionalmente, 37% en realización personal y el 20% en despersonalización. Estos resultados llegan a ser determinantes mostrando que el Síndrome de Burnout en las personas que desenvuelven como profesionales de la enfermería es de grado medio. Con respecto a las personas que son profesionales en la salud y que tienen cargos en por los cuales deben realizar el cuidado de los pacientes, se evidencia un mayor desgaste, no solamente físico, sino también emocional, por los turnos en los cuales se desarrolla a lo largo de la jornada laboral, además de los cuidados que debe tener con los pacientes y sus diferentes personalidades, y la preocupación por los problemas eventuales que se presentan durante la jornada laboral.

Palma (2002) analizó no solo la motivación, sino también el clima laboral en colaboradores de centros universitarios; los resultados encontrados fueron un grado adecuado de motivación, de acuerdo al sexo, grupo ocupaciones y tiempo de servicio se mantuvo es mismo grado motivacional; por otro lado, se caracterizó el lugar de trabajo como bueno, siendo esté dato indicador de que el personal se desempeña y trabaja sin mayores presiones sin convertirse en el óptimo clima para el desenvolvimiento de las instituciones de educación superior. Los resultados muestran que los afectos al lugar de trabajo dependen de su reactividad emocional, de su satisfacción laboral con algunas facetas que depende de lo estimulante que resulta su trabajo. El impacto de su reactividad o compromiso emocional sobre las actitudes hacia el trabajo es más fuerte si el trabajo es más estimulante, así mismo, el valor estimulante del trabajo influye sobre las actitudes de los trabajadores más emocionalmente reactivos y comprometidos, comparados con los menos reactivos emocionalmente. Los hallazgos muestran que las fuentes de las actitudes hacia el trabajo son complejas y se requieren estudios para analizar los efectos estimulantes del trabajo sobre las actitudes hacia el propio trabajo.

Clark, Oswald, y Warr (1996) investigaron la vinculación entre la edad cronológica y los diferentes aspectos de la satisfacción laboral en colaboradores de una compañía privada. El trabajo concluye en que los colaboradores más antiguos reportan mayor satisfacción en comparación de los colaboradores jóvenes, y esta asociación es de magnitud fuerte a diferencia de la relación al género, grado de instrucción, raza o ingresos económicos. En otras palabras, la edad cronológica de los colaboradores se encuentra fuertemente vinculada con los diferentes aspectos de la satisfacción laboral.

## **2.2. Bases teórico – científicas**

### **2.2.1. Síndrome de Burnout**

Fue Selye (1936) quien introduciría inicialmente en el sector salud la expresión estrés, y desde ese momento se convirtió en el término más empleado, tanto por los profesionales de la salud, como en el lenguaje popular. Selye, puntualizó que antes cualquier estímulo estresor o situación estresante el organismo emite una serie de respuestas generales.

Podemos señalar que el estudio del Síndrome de Burnout (Quemado) tuvo origen en 1974, cabe resaltar que de forma casi unánime las personas que se han dedicado a estudiar este problema están de acuerdo en sus años de inicio, señalando además a la persona que inicio tal estudio, el autor de iniciar tales estudios fue Freudenberger. Esto nos indica que los estudios iniciaron 20 años atrás con respecto al constructo de Burnout, quedando un registro considerable del trabajo investigativo de dicho problema (Garcés de los Fayos, 1999).

Maslach y Jackson (1981) dividen de este síndrome en tres dimensiones: El denominado cansancio emocional, haciendo refiere al agotamiento físico y psicológico expresado como la sensación de no poder dar más de uno mismo a las personas que atiende. La despersonalización, hace alusión a una actitud fría y despersonalizada hacia las personas atendidas y hacia los propios compañeros de trabajo, la actitud es, en estos casos de distanciamiento, irritabilidad, cinismo etc. La llamada inadecuación personal o falta de realización personal, que surge al



comprobar repetidamente que las demandas que se le hacen exceden su capacidad para hacerles frente adecuadamente.

Como señalan los autores mencionados, la falta de logros en el trabajo se define como la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. Los profesionales se sienten descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales; con una dolorosa desilusión y un sentimiento de fracaso personal y profesional. Por cansancio emocional se entiende la situación en la cual los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios, una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto diario y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo (pacientes, alumnos, etc.).

La definición de la despersonalización puede ser entendida como aquel desarrollo no solo de actitudes sino también de sentimientos negativos, como pudieran ser el cinismo, además de la frialdad frente a las personas con las cuales se desarrolla un oficio o labor, esto conllevaría a culpar a los compañeros del trabajo de los problemas que viene teniendo (para un enfermero pensar que un paciente está enfermo, es porque se lo merece, de la misma manera con los profesores, que los llevaría a culpar a los alumnos y que si desaprueban es porque se lo merecen, etc.) También puede darse no solo un distanciamiento de los pacientes, sino también, del grupo de colaboradores que comparten su labor con la persona que padece el problema, además de los familiares de las personas que atiende, así como también de sus respectivos jefes, de su círculo familiar y social, así también suele mostrarse con todos ellos cínico, irritable, despectivo e irónico (Malasch y Jackson, 1981).

Para Pines, Aaronson y Kafry (1981) el Burnout es: “Un estado donde se experimenta decaimiento tanto físico, emocional como mental; distinguido por un cansancio físico, sentimiento de soledad, desesperanza, vacío emocional y numerosas actitudes negativas frente a su profesión y a la vida misma” (p. 40).

Hombrados (1997, citado por Garcés de los Fayos, 1999) menciona 5 características fundamentales que describen este fenómeno:

1. Agotamiento físico y emocional: La persona no posee las fuerzas necesarias para poder desarrollar su labor, asimismo, lo hace de manera lenta, al parecer todo le genera un esfuerzo grande y suele sentirse incapacitado para dar de sí mismo en cuanto a las interacciones personales.
2. Baja realización o satisfacción personal: El sujeto informa casi siempre siente insatisfacción con los trabajos que tiene que realizar, está aburrido, ya no tiene motivaciones para seguir realizando su trabajo, le cuesta realizar sus tareas por vocación y tiene el deseo de cambiarse de trabajo si pudiera hacerlo.
3. Despersonalización y falta de control sobre la situación: Le cuesta mucho prestar atención durante la jornada laboral, se muestra indiferente con respecto a los problemas que le competen como si ellos no fueran su responsabilidad, piensa que los problemas que tiene lo superan y que estos problemas no pueden resolverse, además, no tiene objetivos.
4. Repercusiones sobre el trabajo diario: Aparece el absentismo laboral, peticiones continuadas de bajas laborales, retrasos diarios, incumplimiento de tareas profesionales y lo que es más grave interacciones personales negativas.
5. Problemas de salud y comportamientos concurrentes: En el sujeto aparecen cambios biológicos que alteran el estado de salud, habitualmente cefaleas, dorsalgias, trastornos digestivos, respiratorios etc., junto con otras alteraciones colaterales como pueden ser comportamientos depresivos, obsesivo compulsivos, abuso de alcohol, tabaco y tranquilizantes.

García (1991, citado por Garcés de los Fayos, 1999) explica que un problema principal en la labor de servicios humanos es el Burnout, dicho de otra manera, los profesionales como médicos, profesores, enfermeras, asistentes sociales, psicólogos, policías, entre otros, que deben conservar una relación continua de ayuda hacia el cliente, y, lo entiende como consecuencia de un prolongado y creciente estrés laboral, equiparable a la tensión que un individuo siente por las demandas físicas y psicológicas que el propio puesto de trabajo genera, o como resultado de un desajuste entre el trabajador y su entorno laboral.

Las propias autoras del Maslach Burnout Inventory: al estudiar una población norteamericana Maslach y Jackson (1982) con el fin de estandarizar los puntajes normativos provenientes señalan a al personal médico como aquellos colectivos que poseen en cuanto a medición, las más elevadas, éstas con respecto a las distintas dimensiones del Síndrome. Dentro de las principales consecuencias se especifican los apuros laborales y la reducción de la calidad del trabajo, lo cual deviene en el surgimiento de alteraciones a nivel mental, dificultades psicosomáticas y hasta el suicidio en algunas ocasiones.

En cuanto a la práctica de la docencia, de forma específica, Maslach y Jackson (1981) mencionan:

Una de las variables situacionales que parece ser central en la aparición del estrés crónico ocupacional, es la cantidad y calidad o grado del contacto con otras personas que son los receptores de los servicios, que en nuestro caso son los educandos. Ello es emocionalmente muy exigente, de forma que cuanto más tiempo se le dedica, mayor es el riesgo de agotamiento emocional que se corre. Estas autoras han demostrado que cuanto más tiempo pasan los docentes en contacto directo con el educando, tanta más alta era su puntuación en la sub escala de agotamiento emocional, en su Inventario de Burnout. En algunos casos son los propios sentimientos y conductas de los alumnos, las causas de esa exigencia emocional. El educando puede estar muy ansioso, o sentirse afligido por problemas de orden emocional o cognitivo, o por fracaso en el rendimiento escolar u otro trastorno específico del aprendizaje. Puede reaccionar muy negativamente a lo que

se le informa o expresar una ira injustificada, por ejemplo, ante una norma disciplinaria.

Una segunda fuente o variable situacional que provocaría el Burnout, lo constituye la naturaleza del contexto organizacional en la cual está inmerso el docente o el médico. Ciertos contextos pueden ser poco saludables, en cuanto al clima laboral, y son fuente de presión psicológica diaria y permanente. El trato hostil al docente, conflictos en la relación interpersonal, padres de familia inquisidores, o alumnos conflictivos y demandantes pueden representar carga emocional marcada que predisponga al Burnout al profesional docente.

Una tercera fuente generadora del Burnout, viene dada por los problemas de comunicación con los educandos y padres de familia y en el caso del personal de salud con los pacientes y sus familiares. El personal docente tiene en muchas ocasiones dificultades para comunicarse directamente en las sesiones de orientación y tutoría, dar malas noticias, en cuanto al rendimiento o trastorno detectado en el aprendizaje del educando, y problemas varios como: informar sobre orientación e identidad sexual, detección de disfunciones a nivel conductual o de personalidad del educando, conductas anómalas o desadaptativas, etc. Sus esfuerzos dejan de tener un efecto significativo sobre la vida y condición de éste, y el profesional genera sentimientos de fracaso e ineficacia, lo que lo que podría terminar muchas veces en una disminución de la calidad y calidez de la orientación o tutoría.

Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983) sostienen que la sintomatología con la cual se inicia este síndrome viene a ser la despersonalización, la cual la considera un mecanismo disfuncional del afrontamiento ante el estrés. Además, aparece la baja realización individual dentro de la labor, después de ello viene el agotamiento emocional. Así mismo, este autor, menciona 8 fases por las que atraviesa un individuo, distinguiendo entre proceso agudo y crónico. Además, para este autor el sentimiento de cansancio emocional es la variable que más contribuye a la presencia del síndrome.

También, Leiter y Maslach (1988) formularon un modelo por medio del que, como efecto de los estresores de las labores, las personas experimentan sensaciones de agotamiento emocional que luego dan lugar a la despersonalización y como consecuencia de ello surge el bajo desempeño dentro de la labor.

Para Gil, Peiró y Valcárcel (1995) este síndrome se inicia que: “Con el desarrollo de bajos sentimientos de realización personal en el trabajo y paralelamente altos sentimientos de agotamiento emocional. Las actitudes de despersonalización que siguen a estos sentimientos son consideradas como una estrategia de afrontamiento” (p. 57).

Lee y Ashforth (1993) teniendo en cuenta esos puntos de vista, estudiaron la viabilidad de estos dos modelos y encontraron que el modelo de Leiter y Maslach se ajustaba de mejor forma.

Más adelante, Leiter (1993) reformula sus planteamientos y afirma que: “Los sentimientos de agotamiento emocional surgen como respuesta inicial a los estresores laborales y cuando se hacen crónicos aparece la despersonalización. Y los sentimientos de baja realización personal surgen de manera paralela a los sentimientos de agotamiento emocional” (p. 57).

Existen consecuencias para el individuo que padece el síndrome, podemos reconocer que la salud de los profesionales que se desenvuelven en sus trabajos se ve perjudicada, esto se debe a las exteriorizaciones psicosomáticas que a la luz de los escritos realizados se puede reafirmar que no solamente algún órgano, sino también, el sistema del organismo se verá afectado por este problema. Asimismo, mencionan Golembiewski, Munzenrider y Stevenson (1986) en sus estudios que los síntomas pueden ser agrupados en 4 factores: problemas de tipo cardiovascular, problemas de sueño, dolores no cardiovasculares, además de agitación y debilitamiento. Además, existen alteraciones en cuanto a la relación interpersonal extra laborales, esto se debe al deterioro de las relaciones interpersonales, no solo las relaciones amicales sino también las familiares,

además del incremento de conflictos. Otra de las cosas que se mencionan es la existencia de consecuencias en cuanto al tema organizativo, puesto que, frente a la sintomatología manifestada la satisfacción dentro del trabajo se ve disminuida, además de la ausencia laboral y el poco interés por las labores que tienen que realizar, esto trae como consecuencias como el deterioro del trabajo realizado, una imagen mala del centro de labores y ante la sociedad en general.

#### **2.2.1.1. Factores de riesgo psicosocial del trabajo**

La Organización Internacional del Trabajo (1984, citado por Mex, 2018) realizó una relación sobre aquellas características estresantes de la labor ligados a factores de riesgo psicosocial según dos categorías:

1. *Contenido del trabajo:* se refiere a las situaciones de trabajo y la organización relacionados con los elementos de riesgo psicosocial, que agrupa las siguientes características:

*Medio ambiente de trabajo y equipo de trabajo:* Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación del equipo y las instalaciones.

*Diseño de las tareas:* Falta de variedad y ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o carente de significado, infrautilización de las capacidades, incertidumbre elevada.

*Carga de trabajo / ritmo de trabajo:* Exceso o defecto de carga de trabajo, falta de control sobre el ritmo, niveles elevados de presión en relación con el tiempo.

*Horario de trabajo:* Trabajo en turnos, horarios inflexibles, horarios impredecibles, horarios largos o que no permiten tener vida social. (párr. 8 - 11).

2. *Contexto de trabajo*: el cual se refiere a los factores de riesgo psicosocial en la organización del trabajo y las relaciones laborales:

*Función y cultura organizativa*: Comunicación pobre, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal, falta de definición de objetivos organizativos.

*Función en la organización*: Ambigüedad y conflicto de funciones, responsabilidad por otras personas.

*Desarrollo profesional*: Estancamiento profesional e inseguridad, promoción excesiva o insuficiente, salario bajo, inseguridad laboral, escaso valor social del trabajo.

*Autonomía de toma de decisiones (latitud de decisión)*: Baja participación en la toma de decisiones, falta de control sobre el trabajo (el control, particularmente en forma de participación, es asimismo una cuestión organizativa y contextual más amplia).

*Relaciones interpersonales en el trabajo*: Aislamiento social y físico, escasa relación con los superiores, conflicto interpersonal, falta de apoyo social.

*Interfaz casa-trabajo*: Exigencias en conflicto entre el trabajo y el hogar, escaso apoyo en el hogar, problemas profesionales duales. (párr. 12 - 17).

#### **2.2.1.2. Medidas colectivas en el ámbito laboral para prevenir el estrés**

Según la Organización Internacional del Trabajo (2016) menciona que: “Es necesario un buen plan de normas de trabajo y eventos de prevención de salud y seguridad enfocados a prevenir el estrés laboral y aumentar la satisfacción de los trabajadores” (p. 72). Algunas de estas medidas son:

**a) Control:**

- Permitir al trabajador opinar cómo debe llevar a cabo su trabajo.

**b) Carga de trabajo:**

- Evaluar regularmente los tiempos disponibles y asignar plazos razonables. Asegurar que el horario laboral es previsible y razonable.

**c) Apoyo social:**

- Permitir el contacto social entre los trabajadores. Asegurar un ambiente de trabajo libre de violencia física y psicológica. Fomentar las relaciones de apoyo entre supervisores y trabajadores. Proporcionar una infraestructura en la que los mandos intermedios se hagan responsables de los trabajadores y en la que exista un nivel adecuado de contacto. Alentar a los trabajadores para trasladar cualquier demanda relacionada con conflictos entre la vida laboral y la vida familiar. Reforzar la motivación, haciendo hincapié en los aspectos positivos y útiles del trabajo.

**d) Equiparar el trabajo al trabajador:**

- Asignar los puestos de trabajo a los empleados que cumplan con las habilidades psicológicas y físicas que requiere la tarea. Asignar las tareas de acuerdo con la experiencia y la competencia. Asegurar una utilización correcta de las habilidades de cada trabajador.

**e) Entrenamiento y educación:**

- Ofrecer la formación adecuada para garantizar que las habilidades de los trabajadores cumplen con los requisitos del puesto de trabajo. Proporcionar información sobre los riesgos psicosociales y el estrés laboral y cómo prevenirlo.



**f) Transparencia y justicia:**

- Asegurar que las tareas están claramente definidas. Asignar roles claros, evitando el conflicto de rol y la ambigüedad de rol. Asegurar las medidas de seguridad adecuadas en la medida de lo posible. Proporcionar una remuneración acorde a la tarea realizada. Garantizar la transparencia y la equidad en los procedimientos de tramitación de solicitudes por parte de los trabajadores.

**g) Ambiente físico laboral:**

- Proporcionar unas condiciones de iluminación, equipamiento, aireación y ruido apropiados. Evitar la exposición a agentes nocivos. Tener en cuenta aspectos ergonómicos para limitar el estrés de los trabajadores.

### **2.2.2. Satisfacción laboral**

En el estudio de las relaciones humanas dentro de los ambientes del trabajo, de manera tradicional se ha convertido en un tema de muchísimo interés el concepto de satisfacción laboral, además es un tema crítico cuando se analiza dicha variable, de manera específica, en las personas que se desarrollan en servicios de salud y sanidad pública.

La satisfacción laboral se estudió de manera amplia a partir de que Hoppock (1935) usando grandes grupos poblacionales iniciara aquellos estudios al respecto. Locke (1976, citado por Gonzáles, Guevara, Morales, Segura y Luengo, 2013) define como: “Un estado emocional agradable o positivo que es el resultado de la valoración del trabajo personal o la experiencia que brinda el trabajo” (p. 12).

Márquez (2001) señala que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo, compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo, involucramiento en el trabajo.

Davis y Newstrom (1999) manifiestan que la satisfacción laboral es: “El conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo” (p. 36).

Con base en los postulados de Westbrook (1980) basándose en estudios de Hunt expreso lo siguiente:

La satisfacción no se debía entender sólo a partir del procesamiento de la información, considerando fundamentalmente el componente afectivo en el proceso de consumo o uso. A pesar de que el mismo autor insistió posteriormente en su postura, la consideración del afecto en el estudio de la satisfacción no se generalizó hasta la década de los noventa. (p. 69).

Oliver y Swan (1989) se estima la satisfacción laboral desde un panorama cognitivista como: una evaluación emocional, que es consecuencia de un procesamiento de la información relevante. Este puede consistir en una comparación entre las expectativas de los sujetos y el rendimiento que perciben, en la comparación social de costo beneficio.

Según Martínez-Tur, Peiró y Ramos (2001) consideran que:

La calidad de servicio percibida es tanto un antecedente como un consecuente de la satisfacción, al igual que otros investigadores. Con respecto al proceso que lleva a la satisfacción, existe una orientación hacia una integración de lo cognitivo y afectivo, es decir, primero se daría un procesamiento de la información y luego una respuesta afectiva, esto sería una conducta post cognitiva, por el contrario, la postura pre cognitiva sería cuando la respuesta afectiva precede a la cognitiva.

Robbins (2004) manifiesta que el interés de los administradores en la satisfacción con el trabajo se centra en su efecto en el desempeño de los empleados. Los investigadores saben de este interés y por eso vemos muchos estudios diseñados para evaluar el impacto de la satisfacción en la productividad, ausentismo y rotación.

De esta manera, cuando son reunidas las estadísticas de satisfacción, así como de productividad en una organización, las instituciones con mayor grupo de trabajadores satisfechos suelen ser más eficientes que las instituciones en las cuales los trabajadores se encuentran menos satisfechos. Asimismo, se puede mencionar que el gozo, con respecto a la rotación de los trabajadores, posee una relación negativa (Grieffeth, Hom y Gaertner, 2000).

Para Robbins (2004) la satisfacción o insatisfacción surge a medida que un empleado obtiene cada vez más información sobre su centro de trabajo. Aun si la satisfacción laboral es dinámica, ésta puede declinar aún más rápidamente de lo que se desarrolla. Los administradores no pueden establecer ahora las condiciones conducentes a una alta satisfacción y desentenderse de ellas después, porque las necesidades de los empleados pueden fluctuar repentinamente. Los administradores deben prestar atención a las actitudes de los empleados semana a semana, mes tras mes y año tras año.

Desde otra perspectiva, es conveniente especificar que las instituciones y organizaciones recientes las cuales son conocidas en estos tiempos como “organizaciones inteligentes” y quienes desean propiciar o instaurar una visión del futuro dentro de sus instituciones para que estas ideas sean transmitidas a los colaboradores de forma que genere compromiso, uno que sea autentico, de esta manera conseguir que no solo hagan lo que se les pida por el simple deber (Espinoza, 2001).

La satisfacción implica, según refieren la mayoría de autores que se han revisado:

La existencia de un objeto que el consumidor desea alcanzar. La consecución de este objetivo, sólo puede ser juzgada tomando como referencia un estándar de comparación. El proceso de evaluación de la satisfacción implica como mínimo la intervención de dos estímulos: un resultado y una referencia o estándar de comparación. (Espinoza, 2001, p. 39).

Con respecto a la parte teórica que sustenta esta labor, esta es de manera particular, la unificación de las posiciones que ha señalado Westbrook (1998, citado en Vallenas, 2016), en la que los estímulos del ambiente tienen que ver mucho con la satisfacción, además, los estímulos están unidos al procesamiento de información, como también, a las consecuencias de la misma, dentro de cual uno de los componentes como el afectivo, cumple un papel importante en el desarrollo de satisfacción laboral y de actitudes. Estas posiciones fueron también destacadas dentro de sus teorías por los autores Davis y Newstrom (1999).

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **2.3.1. Síndrome de Burnout**

Es conceptualizado como aquella forma de responder del organismo frente al estrés del trabajo crónico, esta problemática no solo incluye sentimientos, sino también, actitudes negativas frente a los individuos con los cuales presta su servicio (actitudes de despersonalización) así mismo, frente al papel del profesional (carencia de la realización individual en la labor), del mismo modo, por la experimentación de estar, de manera emocional, agotado. Esta situación, trae como consecuencia repercusiones nocivas sobre las personas y la organización mediante una cantidad de malos funcionamientos de la conducta, además de las fisiológicas y por su puesta de las psicológicas (Maslach y Jackson, 1981).

### **2.3.2. Satisfacción laboral**

Palma (1999) detalla lo siguiente: “Es concebida como la actitud que muestra el colaborador frente a su propio puesto laboral; o sea, esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución económica, seguridad, progreso y compañeros)” (p. 56). Cabe resaltar en este sentido que tiene que tenerse en cuenta al trabajador de forma que se encuentre bien en su trabajo, es decir, que el puesto labor se adecue al colaborador, en varios aspectos en particular, de manera particular en lo que se refiere a sus necesidades, además de sus valores, como también sus rasgos.

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

### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Con respecto al tipo de investigación que se utilizó, esta es no experimental, el cual no está sujeto a manipulación en cuanto a las variables, puesto que observa fenómenos y como estos se van desarrollando en su ambiente natural, para después ser analizados (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Respecto al diseño de investigación, se eligió uno de tipo descriptivo – correlacional con un solo grupo, el cual pretende determinar el nivel de relación o asociación no causal que existe entre 2 o más cualidades. Se caracteriza por que en primer lugar se miden las variables y después, se cuantifica la correlación (Hernández et al., 2014).

### 3.2. Población y muestra

La población estuvo conformada por los trabajadores de una empresa textil privada de Lima, que ofrece sus servicios en diversos centros comerciales de Lima y cuya cantidad es de 120 colaboradores.

La muestra será de tipo censal pues se aplicará a toda la población dado la naturaleza del estudio.

Sin embargo, el tamaño de cada estrato: producción y, atención al cliente se subdivide a su vez en hombres y mujeres, para permitir una descripción más detenida de la muestra censal, tal como se puede ver en la tabla 1.

Tabla 1

*Distribución de la población según área de trabajo*

<b>Área de producción</b>		<b>Área de atención al cliente</b>	
Hombres	36	Hombres	32
Mujeres	24	Mujeres	28
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>Total</b>	<b>60</b>

### **3.3. Criterios de selección de la muestra**

#### **3.3.1. Criterios de inclusión**

- Participación voluntaria.
- Ambos sexos: hombres y mujeres.
- Edad: 21 a 60 años.
- Aceptar consentimiento informado.

#### **3.3.2. Criterios de exclusión**

- Fuera del rango de edades.
- Resistencia a procedimiento luego de haber firmado el acta de consentimiento informado.
- Ser trabajador eventual en los días de la evaluación.

### **3.4. Hipótesis**

#### **3.4.1. Hipótesis general**

$H_0$ : Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa textil privada de Lima, 2018.

$H_0$ : No existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa textil privada de Lima, 2018.

#### **3.4.2. Hipótesis específicas**

$H_1$ : Existen diferencias en la variable Síndrome de Burnout en función a las variables demográficas: edad, género y área de la empresa en los trabajadores de una empresa textil privada de Lima, 2018.

$H_2$ : Existen diferencias significativas en la variable satisfacción laboral en función a las variables demográficas: edad, género y área de la empresa en los trabajadores de una empresa textil privada de Lima, 2018.

H3: Existe una correlación o asociación entre los tres componentes del Síndrome de Burnout: cansancio emocional, despersonalización y realización personal con los dos componentes: factores intrínsecos o internos y factores extrínsecos o externos de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa textil privada de Lima, 2018.

### 3.5. Variables

#### 3.5.1. Variables del estudio

a) **Síndrome de Burnout:** será evaluará por medio de la escala de Maslach y Jackson, analizándose las respuestas brindadas a tres escalas o componentes que caracterizan al sujeto “clínicamente denominado quemado”. Los 22 ítems del instrumento se distribuyen de la siguiente manera:

- Cansancio emocional (9 ítems)
- Despersonalización (5 ítems)
- Realización personal (8 ítems).

b) **Satisfacción laboral:** se evalúa por medio de la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, analizando las respuestas dadas a los reactivos o ítems relativos a los componentes o factores.

- **Sub-escala de factores intrínsecos o internos:** aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta sub-escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10,12 y 14).
- **Sub-escala de factores extrínsecos o externos:** indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajador como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta sub-escala está conformada por ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15). (Hannoun, 2011, p. 32).



### **3.5.2. Variables sociodemográficas**

- Edad cronológica: de 21 a 60 años.
- Género: masculino y femenino.
- Área de la compañía: área de producción y área de atención al cliente.

### **3.6. Matriz de operacionalización de las variables**

Tabla 2

*Matriz de operacionalización de las variables*

<b>Nº</b>	<b>Variables</b>	<b>Naturaleza</b>	<b>Forma de medición</b>	<b>Tipo de respuesta</b>	<b>Indicadores o áreas</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Criterios de medición</b>	<b>Instrumentos</b>
1	Síndrome de Burnout	V. a Relacionar Cuantitativa y Cualitativa	Directa	Politómica	Cansancio emocional Despersonalización Realización personal	Nominal y ordinal	Respuesta a los ítems	Inventario de “Burnout” de Maslach y Jackson
2	Satisfacción laboral	V. a Relacionar Cuantitativa y Cualitativa	Directa	Politómica	Factores intrínsecos Factores extrínsecos	Nominal y ordinal	Respuesta a los ítems	Escala de Satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall
3	Edad	V. Control Cuantitativa	Directa	Politómica	De 21 a 60 años de edad	Ordinal	Intervalo de edades	Encuesta
4	Género	V. Control Cualitativa	Directa	Dicotómica	Masculino Femenino	Nominal	Respuesta a los ítems	Encuesta
5	Áreas de la compañía	V. Control Cualitativa	Directa	Politómica	Área de producción Área de atención al cliente.	Nominal	Dos áreas	Encuesta

### **3.7. Instrumentos de medición**

La recolección de los datos se realizó mediante protocolos que correspondían a cada instrumento en particular, además de una encuesta de datos sociodemográficos. En cuanto a este estudio, las técnicas para recolectar los datos estuvieron basadas en el empleo del Inventario de Burnout de Maslach y Jackson, entre tanto, para la evaluación de la satisfacción laboral se empleó la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall.

Fueron aplicadas las pruebas en grupos pequeños, los cuales estaban conformadas por una cantidad que no excedieran los 6 individuos, y si se tenía el permiso de las autoridades correspondientes, en el mejor de los casos se realizaba de manera individual. Los instrumentos utilizados fueron aplicados en ambientes que se habían coordinado adecuadamente, en las cuales se había tenido cuidado para que no hubiera o no se produjeran distractores o perturbaciones. Los instrumentos que fueron empleados se describen a continuación:

#### **3.7.1. Inventario Burnout de Maslach y Jackson (MBI)**

##### **3.7.1.1. Descripción general**

Desarrollada en California por Maslach y Jackson (1986) y adaptada después por Ediciones TEA en Madrid en el año 1997, la aplicación de este instrumento se puede realizar de forma colectiva, así como de forma individual, además tiene una duración no mayor a los 15 minutos. Los elementos correspondientes al MBI fueron redactados para manifestar actitudes o sentimientos personales, además para su versión definitiva tuvo que pasar por una fase experimental y psicométrica que duro alrededor de 8 años. Se evalúan por medio de 3 escalas o componentes del sujeto clínicamente denominado “quemado”. En total son 22 ítems, distribuidos de la siguiente manera:

- Cansancio emocional (9 ítems).
- Despersonalización (5 ítems).
- Realización personal (8 ítems).

Cada ítem consiste en una frase la cual debe ser contestada eligiendo una de las opciones asignadas con un valor de 0 a 6 en la escala de Likert, cuyos valores significan:

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2 = Una vez al mes o menos
- 3 = Unas pocas veces al mes
- 4 = Una vez a la semana
- 5 = Pocas veces a la semana
- 6 = Todos los días

Para obtener la puntuación total se suman todos los puntos o grados de frecuencia que se anotaron en los elementos correspondientes a las escalas del MBI. Los elementos que comprende cada escala y sus puntuaciones directas (PD) máximas se indican de manera específica en la tabla 3.

Tabla 3  
*Puntajes de las escalas del MIB*

<b>Escala</b>	<b>Elementos</b>										<b>PD Máxima</b>
CE	1	2	3	6	8	13	14	16	20		54
DP	5	10	11	15	22						30
RP	4	7	9	12	17	18	19	21			48

Fuente: MBI Inventario Burnout de Malash y Jackson

### **3.7.1.2. Criterios para la interpretación**

No son interpretables por sí mismas las puntuaciones directas que se obtuvieron en la fase de corrección y puntuación, para ello, se necesita compararlas con otras que se hayan obtenido de otros grupos, o también transformarlas en valores o escalas de significación universal de forma que sitúen las puntuaciones del individuo en relación con las que se obtuvieron por ese grupo normativo. Asimismo, cabe mencionar la existencia de baremos no solamente originales sino también españoles, así como nacionales, en distintos grupos ocupacionales.

Las tablas de Baremos permiten convertir las puntuaciones directas en 2 escalas de valor universal: de percentiles, escala ordinal el cual va desde el 1 hasta el 99, y en la escala típica S, en la cual la media tiene un valor de 50 y su desviación típica es de 20 unidades, en la presente escala la mayoría de los individuos se halla entre los valores 3 y 97. De esta manera en el MBI, se clasifican 3 categorías de puntuaciones: Puntuaciones bajas de 3 hasta 33, puntuaciones medias de 37 hasta 63, y puntuaciones altas de 67 hasta 97.

### **3.7.1.3. Propiedades psicométricas del instrumento**

#### **a. Confiabilidad**

En los estudios originales con el MBI se halló una consistencia interna por medio del Alfa de Cronbach con un índice de: 0,90 en CE; 0,79 en DP y 0,71 en RP. Estudios recientes han encontrado valores de: 0,876 para CE; 0,817 para DP y 0,740 para RP, esto quiere decir que existe una consistencia interna adecuada en las 3 escalas, entonces, este instrumento es confiable; o sea, produce resultados consistentes y coherentes.

Este instrumento nos muestra que posee una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 0.9; Capilla (2000, citado por Barrera, 2018). Asimismo, los coeficientes de los estudios originales, se estimaron por medio del coeficiente alfa de Cronbach en una muestra de 1,316 casos, donde se obtuvo los siguientes índices: 0,90 en CE, 0,79 en DP, y 0,71 en RP, y sus correspondientes errores de medida (en puntuaciones directas) fueron de 3,80; 3,16 y 3,73 respectivamente. Otros estudios, emplearon el procedimiento test – retest.

#### **b. Validez**

En estudios factoriales se puede ver que los elementos que componen el MBI definen una estructura tridimensional que señala posiblemente a esas mismas direcciones. Asimismo, de este tipo de validez factorial, el MBI se encuentra apoyado por otros tipos de validez como es validez convergente y la discriminante.

### **3.7.2. Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall**

#### **3.7.2.1. Descripción general**

Desarrollaron este instrumento Warr, Cool y Wall en su en su versión inicial 1979 y, ha sido actualizada y validada en diferentes estudios y países incluido el nuestro por Anicama y Tomas (2009). El reporte tiene como objetivo evaluar la satisfacción universal en 3 niveles, podemos encontrar aquí los niveles de satisfacción general, además de la satisfacción intrínseca, y también la satisfacción extrínseca. Conforman este instrumento 15 ítems o reactivos, las cuales poseen 7 alternativas para responder; muy satisfecho, insatisfecho, moderadamente insatisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, moderadamente satisfecho, satisfecho y muy satisfecho. Los siguientes componentes conforman los 15 ítems:

1. Condiciones físicas del trabajo.
2. Libertad para elegir el otro método de trabajo.
3. Los compañeros de trabajo.
4. Reconocimiento que se obtiene por el trabajo bien hecho.
5. El superior inmediato.
6. Responsabilidad que se ha asignado.
7. El salario percibido.
8. La posibilidad de usar nuestras capacidades.
9. Relaciones entre el trabajador y la empresa.
10. Las posibilidades de ser promocionado.
11. El modo en que la empresa está gestionada.
12. La atención que se presta a las sugerencias que se hacen.
13. El horario de trabajo.
14. La variedad de tareas que se realiza en el trabajo.
15. La estabilidad en el empleo.

La escala está situada en la línea de aquellos que establecen una dicotomía de factores, además fue diseñada para abordar no solamente los aspectos intrínsecos, sino también los aspectos extrínsecos de las condiciones laborales. Son 2 las sub-escalas que la conforman:

- **Sub-escalas de factores intrínsecos o internos:** aquella que analiza reconocimiento obtenido por la labor, la responsabilidad, la promoción, los aspectos relacionados al contenido de la labor, etc. Esta sub-escala se conforma por 7 ítems (2, 4, 6, 8, 10,12 y14).
- **Sub-escalas de factores extrínsecos o externos:** aquella que explora la satisfacción del trabajador con aspectos relacionados a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta sub-escala está compuesta por 8 ítems (1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15)

Uno de los elementos más importantes dentro de este trabajo investigativo está constituida por la probabilidad de garantizar el anonimato en el momento de su participación, dicha posibilidad es determinante para la validez de respuestas. En el caso del cuestionario de satisfacción laboral, este cuestionario actúa como una escala que se puede sumar, además, en dicho cuestionario, obtener la puntuación total se logra sumando las marcas que han sido colocadas en cada uno de los ítems por la persona encuestada, en el cual habiendo asignado los valores; 1 significa muy insatisfecho, y 7 significa muy satisfecho. Con respecto a la puntuación total de la escala, esta se halla entre 15 y 105, esto quiere decir que, entre más elevada sea la puntuación en la escala, esta reflejará una satisfacción general mayor.

### **3.7.2.2. Propiedades psicométricas del instrumento**

#### **a. Validez y confiabilidad**

Anicama y Tomas (2009) fueron quienes las desarrollaron, para ello se utilizó una muestra relativa de 80 profesionales de la policía, población donde se considera ocurre el Burnout por la naturaleza de su trabajo. El análisis de ítems encontró correlaciones, las cuales van del 0.4247 ( $p < .001$ ) y pueden llegar hasta 0.7419 ( $p < .001$ ) el cual podemos observar en la tabla 4.

Tabla 4

*Análisis de ítems de la escala de satisfacción laboral*

Ítems	"r"	
1	0.6022	***
2	0.5727	***
3	0.5007	***
4	0.5887	***
5	0.5586	***
6	0.5121	***
7	0.4247	***
8	0.5834	***
9	0.6600	***
10	0.7419	***
11	0.6964	***
12	0.7179	***
13	0.5049	***
14	0.6566	***
15	0.6980	***

*Nota:* \*\*\* Altamente significativo ( $p < .001$ ); Fuente: Anicama y Tomas (2009)

Además, cabe resaltar que se realizó la prueba de confiabilidad de consistencia interna calculando el Alfa de Crombach, esto nos ayudó a conseguir una correlación de 0.9053, lo cual demuestra la plena validez y la confiabilidad de este instrumento con una  $p < .001$ . Después se construyó un baremo mediante percentiles, el que podremos observar en la tabla 5.



Tabla 5

*Normas para la escala de satisfacción laboral*

<b>Pc</b>	<b>Factores intrínsecos</b>	<b>Factores extrínsecos</b>	<b>Satisfacción total</b>
5	6	12	17
10	7	13	20
15	19	21	44
20	23	25	48
25	25	26	52
30	27	28	55
35	28	31	58
40	29	32	64
45	31	34	66
50	32	35	69
55	33	36	69
60	34	38	71
65	35	40	74
70	36	40	75
75	38	42	77
80	39	45	84
85	41	47	88
90	42	48	90
95	44	48	93

Fuente: Anicama y Tomas (2009)

### **3.8. Procedimientos de ejecución para la recolección de datos**

Para iniciar la aplicación se les explico a los estudiantes los objetivos del estudio y solicitándoles su consentimiento informado. A continuación, la aplicación de las pruebas fue realizadas de forma grupal en el momento más adecuado, en el cual no hubiera ningún tipo de interferencia, dicha aplicación duro alrededor de los 30 minutos, además, la aplicación del mismo fue por grupos en cantidades no mayores a 10 sujetos y de preferencia con cantidades menos a 10 por grupos para poder controlar mejor el deseo de sociabilizar, asimismo, la influencia que podría producir presencia de las demás personas del grupo.

### 3.9. Técnicas de procedimiento y análisis de datos

Para poder procesar los datos hallados gracias a la aplicación de los instrumentos, se hizo uso del programa estadístico SPSS, en su versión 25.0. por medio del cual se pudo analizar el coeficiente de correlación entre las dos variables de este estudio. Luego se realizó el análisis estadístico para poder hallar los resultados, para eso se siguió la siguiente secuencia:

- a. En primer lugar, se procedió a referir los datos de cada variable estudiada calculando el promedio, la desviación estándar y la varianza.
- b. Se procedió luego a aplicar la prueba de Kolmogorov-Smirnov por el cual se determinó el uso de pruebas no paramétricas como la “U” de Mann - Whitney y la “H” de Kruskal - Wallis.
- c. Prontamente se calculó las diferencias significativas de cada variable: Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral, con respecto a cada una de las variables demográficas: género, edad y área de la compañía.
- d. Por último, se probaron la hipótesis principal de correlación: donde se utilizó el coeficiente de correlación “r” de Spearman, y para la correlación de más de 2 variables, la correlación múltiple.
- e. Todos los cálculos realizados de las diferencias estadísticas significativas y las correlaciones se pudieron obtener a un nivel de significación igual a  $p < 0.05$  y  $p < 0.001$ .

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS**  
**RESULTADOS**

#### 4.1. Características sociodemográficas

Podemos ver en la tabla 6 la distribución de la muestra censal de este estudio según el género. Se aprecia que el 56.7% de la muestra total pertenece al grupo masculino y el 43.3% corresponde al grupo femenino.

Tabla 6

*Distribución de la muestra según género*

<b>Género</b>	<b>Frec.</b>	<b>%</b>
Masculino	<b>68</b>	<b>56.7</b>
Femenino	52	43.3
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100.0</b>

Por otro lado, en la tabla 7 se puede ver la distribución de la muestra según la variable edad. Se puede observar que la mayoría de participantes lograron un 33.4% en el intervalo de edad de 36 a 40 años. Asimismo, el menor porcentaje de participantes es de 3,4% en el intervalo de 21 a 30 años.

Tabla 7

*Distribución de la muestra según edad*

<b>Edades</b>	<b>Frec.</b>	<b>%</b>
21 a 30 años	4	3.4
31 a 35 años	10	8.4
36 a 40 años	40	33.4
41 a 45 años	11	9.4
46 a 50 años	30	25
más de 51 años	25	20.85
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100,0</b>

Entre tanto, podemos observar en la tabla 8 la distribución de la muestra según la variable área de la empresa. Se aprecia que el 51,67% del total de participantes pertenece al área de producción, mientras que el 48,33% es del área de atención al cliente.

Tabla 8

*Distribución de la muestra según área de la empresa*

<b>Área</b>	<b>Frec.</b>	<b>%</b>
Producción	62	51.67
Atención al cliente	58	48.33
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100,0</b>

#### 4.2. Análisis de la variable Síndrome de Burnout

Podemos observar en la tabla 9 las medidas descriptivas de los 3 componentes de la variable Síndrome de Burnout según género. Además, se puede observar que el grupo de varones muestra una media superior que el grupo de las mujeres en las sub-escalas de: agotamiento y despersonalización. También podemos ver que el grupo de mujeres presenta una media superior en sub-escala de realización personal. Sus coeficientes de variación muestran que la dispersión de sus puntuaciones es heterogénea en las sub-escalas de agotamiento y realización personal: esta dispersión es más o menos homogénea en la sub-escala despersonalización

Tabla 9

*Media, desviación estándar y coeficiente de variación de la variable Síndrome de Burnout según género*

<b>Síndrome de Burnout</b>	<b>Género</b>	<b>M</b>	<b>D.E</b>	<b>C.V.</b>
Agotamiento	Masculino	20.37	10.41	108.49
	Femenino	19.50	10.68	114.10
Despersonalización	Masculino	5.06	5.26	27.70
	Femenino	4.59	5.23	27.41
Realización personal	Masculino	32.16	5.69	32.47
	Femenino	32.86	4.76	22.74

Podemos observar en la tabla 10 las medidas descriptivas de los 3 componentes de la variable Síndrome de Burnout según la edad. Podemos

observar que el grupo de 21 a 30 años muestra una medida superior en la sub-escala agotamiento. Entretanto el grupo mayor a los 51 años muestra una media superior en la sub-escala despersonalización. Asimismo, el grupo entre 31 y 35 años muestra una media superior en la sub-escala realización personal. Se puede observar que sus coeficientes de variación muestran que la dispersión de sus puntuaciones es heterogénea, según los rangos de edad dentro de las tres sub-escalas.

Tabla 10

*Media, desviación estándar y coeficiente de varianza de la variable Síndrome de Burnout según edad*

<b>Síndrome de Burnout</b>	<b>Edad</b>	<b>M</b>	<b>D.E.</b>	<b>C.V.</b>
Agotamiento	21 a 30 años	21.75	13.32	177.58
	31 a 35 años	12.00	6.46	41.81
	36 a 40 años	18.43	10.15	103.08
	41 a 45 años	21.71	10.57	111.79
	46 a 50 años	20.40	10.80	116.80
	Más de 51 años	21.72	10.19	103.96
Despersonalización	24 a 30 años	5.25	5.56	30.91
	31 a 35 años	1.17	1.74	3.06
	36 a 40 años	4.33	5.25	27.59
	41 a 45 años	5.51	5.35	28.66
	46 a 50 años	4.90	5.33	28.50
	Más de 51 años	6.00	5.43	29.50
Realización personal	24 a 30 años	31.75	5.96	35.58
	31 a 35 años	35.67	3.14	9.87
	36 a 40 años	32.67	6.75	45.64
	41 a 45 años	32.17	4.75	22.64
	46 a 50 años	32.50	4.89	23.91
	Más de 51 años	30.80	5.80	33.66

Podemos observar en la tabla 11 las medidas descriptivas de los 3 componentes de la variable Síndrome de Burnout por áreas de la empresa. Se

puede ver que el grupo del área de producción muestra una media superior en las sub-escalas de: agotamiento y despersonalización. Mientras que el grupo del área: atención al cliente, muestra una media superior en la sub-escala realización personal. Sus coeficientes de variación muestran que la dispersión de sus puntuaciones es más o menos homogénea según las áreas de la empresa dentro de las tres sub-escalas.

Tabla 11

*Media, desviación estándar y coeficiente de variación de la variable Síndrome de Burnout según áreas de la empresa*

<b>Síndrome de Burnout</b>	<b>Áreas</b>	<b>M</b>	<b>D.E</b>	<b>C.V.</b>
Agotamiento	Atención al cliente	15.78	9.38	88.12
	Producción	24.51	9.70	94.16
Despersonalización	Atención al cliente	3.20	4.68	21.93
	Producción	6.67	5.23	27.34
Realización personal	Atención al cliente	33.77	5.20	27.12
	Producción	30.94	5.29	28.05

En la tabla 12 se hallaron los coeficientes de Kolmogorov-Smirnov (K-S) donde se pudo obtener probabilidades altamente significativas ( $p < 0.001$ ) para las tres sub-escalas del Síndrome de Burnout, por lo que se usaran pruebas no paramétricas para su análisis estadístico.

Tabla 12

*Resultados de la prueba de Bondad de ajuste para la variable Síndrome de Burnout*

<b>Síndrome de Burnout</b>	<b>K-S</b>	<b>P</b>
Agotamiento	2,012***	0.000
Despersonalización	2,414***	0.000
Realización personal	2,992***	0.000

*Nota: \*\*\* Altamente significativo ( $p < 0.001$ )*

Podemos observar en la tabla 13 la respectiva prueba de hipótesis de diferencias significativas según género. Podemos observar que el resultado obtenido con la “U” de Mann-Whitney indica que no hay diferencias significativas ( $p > .05$ ) en el Síndrome de Burnout al compararlo por la variable género.

Tabla 13

*Resultados de la prueba U de Mann-Whitney para determinar diferencias significativas en Síndrome de Burnout, según género*

<b>Síndrome de Burnout</b>	<b>“U”</b>	<b>Z</b>	<b>P</b>
Agotamiento	3348.5	-0.549 n.s.	0.583
Despersonalización	3393.5	-0.419 n.s.	0.675
Realización personal	3195.5	-1.028 n.s.	0.304

*Nota:* n.s. Diferencias no significativas ( $p > .05$ )

Podemos observar en la tabla 14 la prueba de Kruskal-Wallis para determinar diferencias significativas en la variable Síndrome de Burnout según la edad. Al respecto, los resultados obtenidos señalan que no hay diferencias significativas ( $p > 0.05$ ) en las sub – escalas despersonalización y realización personal; sin embargo, en la dimensión agotamiento, se aprecian diferencias significativas ( $p < 0.05$ ) en función a la edad de los participantes.

Tabla 14

*Resultados de la prueba de Kruskal-Wallis para determinar diferencias significativas en Síndrome de Burnout, según edad*

<b>Síndrome de Burnout</b>	<b>“X<sup>2</sup>”</b>	<b>p</b>
Agotamiento	14.10 *	0.015
Despersonalización	10.01 n.s.	0.067
Logros personales	7.20 n.s.	0.173

*Nota:* n.s. Diferencias no significativas ( $p > .05$ ); (\*) Diferencias significativas ( $p < .05$ )

Por su parte, en la tabla 15 se presenta la respectiva prueba de hipótesis de diferencias significativas según área de la empresa. Según los resultados que se obtuvieron con la “U” de Mann-Whitney señalan que los puntajes para las sub-escalas del Síndrome de Burnout muestran diferencias altamente significativas ( $p$



< 0.001) en las sub-escalas agotamiento y despersonalización, a favor del área de producción y una diferencia muy significativa ( $p < 0.01$ ) en la sub-escala realización personal, a favor del área de atención al cliente.

Tabla 15

*Resultados de la prueba U de Mann-Whitney para determinar diferencias significativas en Síndrome de Burnout, según área de la empresa*

<b>Síndrome de Burnout</b>	<b>“U”</b>	<b>Z</b>	<b>p</b>
Agotamiento	2254.0	-5.604 ***	0.000
Despersonalización	2557.0	-4.842 ***	0.000
Realización personal	3295.0	-2.698 **	0.007

*Nota: \*\*\* Diferencias altamente significativas ( $p < .001$ ); \*\* Diferencias muy significativas ( $p < .01$ )*

### 4.3. Análisis de la variable satisfacción laboral

Podemos observar en la tabla 16 las medidas descriptivas de los componentes de la variable satisfacción laboral según género. Se encuentra que el grupo de hombres muestra una media superior que el de las mujeres en todas las 2 sub escalas de satisfacción laboral. Se muestran que sus coeficientes de variación son moderados, los cuales indican que las dispersiones de sus puntuaciones son más o menos homogéneas.

Tabla 16

*Media, desviación estándar y coeficiente de variación de la variable satisfacción laboral, según género*

<b>Satisfacción laboral</b>	<b>Género</b>	<b>M</b>	<b>D.E</b>	<b>C.V.</b>
Factor extrínseco	Masculino	42.65	6.67	44.61
	Femenino	40.09	7.72	59.68
Factor intrínsecos	Masculino	35.87	5.66	32.09
	Femenino	33.82	5.89	34.76

Podemos observar en la tabla 17 las medidas descriptivas de los componentes de la variable satisfacción laboral por edades. Podemos ver que el grupo mayor de 51 años muestra una media superior en las dos sub-escalas de

satisfacción laboral. Sus coeficientes de variación son moderados, estos señalan que la dispersión de sus puntuaciones es más o menos homogénea.

Tabla 17

*Media, desviación estándar y coeficiente de variación de la variable satisfacción laboral, según edad*

<b>Satisfacción laboral</b>	<b>Edad</b>	<b>M</b>	<b>D.E.</b>	<b>C.V.</b>
Factor extrínseco	21 a 30 años	38.50	9.46	89.66
	31 a 35 años	43.42	5.29	28.03
	36 a 40 años	40.67	5.98	35.83
	41 a 45 años	42.03	5.97	35.73
	46 a 50 años	39.87	7.09	50.32
	Más de 51 años	45.60	10.35	107.16
Factor intrínsecos	24 a 30 años	34.00	6.68	44.66
	31 a 35 años	36.50	5.19	27.00
	36 a 40 años	34.50	4.57	20.89
	41 a 45 años	35.10	4.44	19.74
	46 a 50 años	33.80	4.47	20.02
	Más de 51 años	38.20	10.30	106.08

Podemos observar en la tabla 18 las medidas descriptivas de los componentes de la variable satisfacción laboral por área de la empresa. Se encuentra que el grupo de “atención al cliente” muestra una media superior en los 2 factores de la escala de satisfacción laboral. Sus coeficientes de variación son moderados, los cuales señalan que la dispersión de sus puntuaciones es más o menos homogénea.

Tabla 18

*Media, desviación estándar y coeficiente de variación de la variable satisfacción laboral según área de la empresa*

<b>Satisfacción laboral</b>	<b>Especialidad</b>	<b>M</b>	<b>D.E.</b>	<b>C.V.</b>
Factor extrínseco	Atención al cliente	43.75	6.34	40.21
	Producción	39.93	7.33	53.83
Factor intrínseco	Atención al cliente	36.49	5.52	30.53
	Producción	33.97	5.82	33.92

Por otro lado, en la tabla 19 se hallaron los coeficientes de Kolmogorov-Smirnov (K-S) donde se obtuvo probabilidades no significativas ( $p > 0.05$ ) para el factor extrínseco, mientras que para el factor intrínseco de la satisfacción laboral se obtuvieron probabilidades muy significativas ( $p < 0.01$ ).

Tabla 19

*Resultados de la prueba de Bondad de ajuste para la variable satisfacción laboral*

<b>Satisfacción laboral</b>	<b>K-S</b>	<b>p</b>
Factor extrínseco	1.146 n.s.	0.145
Factor intrínseco	1.893 **	0.002

*Nota:* n.s. No significativo ( $p > 0.05$ ); \*\* Muy significativo ( $p < 0.05$ )

En la tabla 20 se presenta la respectiva prueba de hipótesis para satisfacción laboral mostrando las diferencias significativas según género. Se observa que el resultado que se obtuvo con la “U” de Mann-Whitney indica que los puntajes de los factores intrínseco y extrínseco presentan diferencias significativas ( $p < 0.05$ ) a favor del grupo masculino.

Tabla 20

*Resultados de la prueba “U” de Mann-Whitney para determinar diferencias significativas en la variable satisfacción laboral según género*

<b>Satisfacción laboral</b>	<b>“U”</b>	<b>Z</b>	<b>p</b>
Factor extrínseco	2810.5	-2.09 *	0.028
Factor intrínseco	2735.0	-2.53 *	0.015

*Nota:* \* Diferencias significativas ( $p < .05$ )

En la tabla 21 se realiza la prueba de Kruskal-Wallis para delimitar diferencias significativas en la variable satisfacción laboral según la edad. En cuanto a esto, los resultados que se obtuvieron con la prueba de Kruskal-Wallis señala que existen diferencias significativas según la edad en el factor extrínseco ( $p < 0.05$ ); a favor del grupo de más de 51 años.

Tabla 21

Resultados de la prueba de Kruskal-Wallis para determinar diferencias significativas en la variable satisfacción laboral según edad

Satisfacción laboral	" $\chi^2$ "	$p$
Factor extrínseco	14.25 *	0.021
Factor intrínseco	10.20 n.s.	0.068

Nota: n.s. Diferencias no significativas ( $p > .05$ ); \* Diferencias significativas ( $p < .05$ )

Podemos observar en la tabla 22 la respectiva prueba de hipótesis para la variable satisfacción laboral mostrando las diferencias significativas según área de la empresa. Los resultados que se obtuvieron con la "U" de Mann-Whitney señalan que los puntajes para los dos factores de la satisfacción laboral muestran diferencias muy significativas ( $p < 0.01$ ), a favor del área "atención al cliente" en ambos factores.

Tabla 22

Resultados de la prueba U de Mann-Whitney para determinar diferencias significativas en satisfacción laboral según área de la empresa

Satisfacción laboral	"U"	Z	$p$
Factor extrínseco	2924.5	-3.628**	0.001
Factor intrínseco	3053	-3.179**	0.002

Nota: \*\* Diferencias muy significativas ( $p < .01$ )

#### 4.4. Contrastación de hipótesis para las correlaciones

Para la evaluación de las correlaciones específicas entre el Burnout y la satisfacción laboral, se calculó el coeficiente de correlación de Spearman, dichos resultados se pueden ver en la tabla 23. Se puede apreciar que solo se hallan correlaciones significativas ( $p < 0.05$ ) entre las sub-escalas: agotamiento y despersonalización del Síndrome de Burnout con la sub-escala factor extrínseco de la satisfacción laboral.

Tabla 23

*Resultados de la correlación de Spearman entre las dimensiones de las variables satisfacción laboral y Síndrome de Burnout*

Variables Satisfacción laboral	Síndrome de Burnout					
	Agotamiento		Despersonalización		Realización personal	
	"r"	p	"r"	p	"r"	p
Factor extrínseco	-0.161*	0.03	-0.151*	0.042	0.029	0.696
		0			n.s.	
Factor intrínseco	-0.105	0.15	-0.088	0.237	-0.009	0.909
	n.s.	7	n.s.		n.s.	

*Nota:* \* Correlaciones significativas ( $p < 0.05$ ); n.s. Correlaciones no significativas ( $p > 0.05$ )

Podemos observar en la tabla 24 el coeficiente de correlación múltiple y su significancia estadística. Tal como se ve, el coeficiente de correlación es de una magnitud débil, pero es altamente significativa, lo cual significa que con una alta frecuencia el Síndrome de Burnout en sus diferentes componentes está asociado con la menor satisfacción laboral.

Tabla 24

*Correlación múltiple entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral*

Variables	"R"	P
Burnout y satisfacción laboral	0.107***	0.000

*Nota:* \*\*\* Altamente significativo ( $p < .001$ )

**CAPÍTULO V**  
**DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusión

Los hallazgos de la presente investigación ayudan a comprobar el objetivo y la hipótesis principal, asimismo, los objetivos e hipótesis específicas al encontrarse una correlación significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, lo cual evidencia que en esta muestra trabajadores de una empresa textil privada de Lima, a un mayor nivel de Burnout habrá un nivel menor de satisfacción laboral, dicho de otra forma, esta correlación es inversa, de manera específica cuando los componentes agotamiento y despersonalización son altos y el factor extrínseco de la satisfacción laboral es bajo, tal como lo halló también Fernández (2002) al realizar estudios con ambas variables en diferentes grupos poblacionales.

Al comparar la variable Síndrome de Burnout con estudios anteriores según el género y la edad no se hallaron diferencias significativas, ello discrepa con los datos hallados por Capa (2004) y el trabajo de Delgado (2003) quienes si encontraron diferencias por género ( $p < .05$ ), a favor de los varones con más agotamiento y despersonalización; también se diferencian de lo hallado por Lorena (2009, citado por Vallenás, 2016) quien encontró que profesionales entre los 25 a 35 años tenían un mayor Burnout.

Analizada y comparada la variable satisfacción laboral según el género, la edad y el área de la empresa se encontraron diferencias significativas, dichos datos son similares con los resultados encontrados por Clark, Oswald, y Warr (1996) quienes realizaron investigaciones destinadas a establecer la relación entre la edad y las distintas formas de satisfacción laboral; llegando a la conclusión que los trabajadores de mayor edad tienden a reportar mayor satisfacción que los empleados jóvenes y esta relación es más fuerte que la asociada a la educación, la raza o los ingresos. Dicho de otra forma, la edad está estrechamente relacionada con las distintas formas de satisfacción laboral, es así que en la presente investigación se halló que el grupo de trabajadores de más de 51 años presenta una mayor satisfacción laboral, asimismo, muestran mayores niveles de satisfacción laboral los varones y según el área de la empresa, los trabajadores del “área atención al cliente”.

Finalmente, cabe destacar que los trabajadores de atención al cliente y de servicios públicos se caracterizan por estar en una continua interacción entre personas, el presente estudio está demostrando que estos trabajadores se muestran también más susceptibles al agotamiento y la despersonalización, siendo más vulnerables a padecer el Síndrome de Burnout. Y, seguirá siendo así, debido a las altas demandas del medio laboral y social, más aún si los trabajadores no manejan recursos que puedan contrarrestar esta situación, su constante interacción con personas de diferentes comportamientos, actitudes y valores les ocasiona un gran desgaste que a la larga afecta seriamente su desempeño laboral.

## **5.2. Conclusiones**

Con respecto a los objetivos e hipótesis formuladas se plantean las siguientes conclusiones:

1. En cuanto al objetivo 1 y la hipótesis específica 1, la variable Síndrome de Burnout se presenta en un mayor nivel en sus componentes: agotamiento y despersonalización, en los varones mientras que el componente “realización personal” es mayor en mujeres. Por otro lado, el grupo de 24 a 30 años presenta mayor “agotamiento”, el grupo de más de 51 años presenta mayor “despersonalización” y el grupo de 31 a 35 años un nivel mayor de “realización personal”. En cuanto al área donde laboran en la empresa, el grupo de “producción” muestra un mayor nivel de agotamiento y despersonalización, mientras que, el grupo de “atención al cliente” en el componente realización personal.
2. En cuanto al objetivo 2 y la hipótesis específica 2, la variable satisfacción laboral en ambos factores, se muestra en un mayor nivel en los varones, en el grupo de más de 51 años y en el grupo del área “atención al cliente”.
3. En cuanto al objetivo 3 e hipótesis 3, no se encontraron diferencias significativas en los componentes, ni en el puntaje total del Síndrome de Burnout según el género. No obstante, en función a la edad se hallaron diferencias significativas ( $p < 0.05$ ) en el componente agotamiento. Del mismo modo, según el área en la que labora en la empresa, se hallaron



diferencias altamente significativas ( $p < 0.001$ ) en los componentes agotamiento y despersonalización en el grupo de trabajadores de producción; mientras que, se halló una diferencia muy significativa ( $p < 0.01$ ) en el componente realización personal para los trabajadores del área: “atención al cliente”.

4. En cuanto al objetivo 4 y la hipótesis 4, se encontraron diferencias significativas ( $p < 0.05$ ) en los factores y en el puntaje total de la satisfacción laboral según el género a favor de los varones, según la edad, destacando el grupo de más de 51 años y según el área, a favor de los trabajadores de “atención al cliente”.
5. En cuanto a las correlaciones específicas, se hallaron correlaciones significativas ( $p < 0.05$ ) entre las sub-escalas del Burnout: agotamiento y despersonalización con el componente de la satisfacción laboral: factor extrínseco.

### **5.3. Recomendaciones**

El estudio permite formular las siguientes recomendaciones:

1. Diseñar e implementar talleres específicos para reducir los niveles altos del Síndrome de Burnout en los trabajadores de empresas textiles.
2. Establecer en las empresas textiles y de otras similares, políticas laborales que involucren diferentes estrategias para sostener niveles óptimos de satisfacción laboral, de manera especial los que tienen relación con los factores extrínsecos, tal como los reconocimientos y refuerzos públicos, el nivel de las remuneraciones, entre otros.
3. Fomentar un “clima laboral” favorable y positivo, el cual permita afrontar los niveles de estrés, así como, de agotamiento y despersonalización; de esta manera el trabajo en esa empresa se torna grato y reforzante para cada trabajador.

## **REFERENCIAS**

- Anicama, J. y Tomas, A. (2009). Validación psicométrica de la Escala de Satisfacción laboral de Warr P., Cook J. y Wall T. *El Analista de la conducta*. 12, 40-51.
- Ayala, E. (2013). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Barrera, V. (2018). *Síndrome de Burnout en despachadores de combustibles de una zona en una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana* (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Cabezas, E. y Arévalo, D. (2018). *Síndrome de Burnout en el Personal de Salud del Área de Emergencia del Hospital IESS*. Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Capa, W. (2004). *Estrés Laboral Asistencial en los Profesionales de la Salud* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.
- Carrillo, E. (2010). *Síndrome de desgaste profesional en enfermeras que trabajan en el hospital regional de psiquiatría Morelos* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://www.enmh.ipn.mx/PosgradoInvestigacion/Documents/tesismsosh/EDGARCARRILLOTORRES.pdf>
- Cialzeta, J. (2013). *El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes* (Tesis de maestría). Recuperado de [http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta\\_jorge\\_raul.pdf](http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta_jorge_raul.pdf)
- Chávez, H., Chávez, G., Parra, R. y Hernández, J. (2018). Síndrome de Burnout en el Personal Docente de la Unidad Académica del Norte del Estado de Nayarit. *Educatconciencia*, 19(20), 42-48.

- Clark, A., Oswald, A. y Warr, P. (1996). Is job satisfaction U-shaped in age. *Journal of occupational and organizational psychology*, 1(69), 57-81.
- Colmenares, J., Acosta, R., Cárdenas, E., Carvajal, P., Guzmán, B., Hernández, R., Hernández, G., Lara, R. y Cordero, I. (2018). Prevalencia del Síndrome de Burnout en personal de enfermería de México. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 19(2), 8-14.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1999). *Comportamiento Humano en las Organizaciones*. México: Mc Graw-Hill.
- Delgado, A. (2003). El Síndrome del Burnout en Profesores de Educación Secundaria de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología*, 6(2), 26- 47.
- Espinoza, M. (2001). *Organizaciones Inteligentes y Psicología* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.
- Fernández, M. (2002). *Realidad Psicosocial del Maestro de Primaria*. Lima: Universidad de Lima.
- Fierro, L., Simón, P., Ponce, R. y Arenas, R. (2018). Estudio sobre la satisfacción laboral y la felicidad en médicos dermatólogos. *Gac Med Mex* 2018, 154(1), 26-35.
- Freudenberger, H. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165
- Forastieri, V. (2016). Prevención de riesgos psicosociales y estrés laboral. *Boletín Internacional de Investigación Sindical*, 8(1-2), 11–37. Recuperado de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms\\_553931.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/publication/wcms_553931.pdf)
- Garcés de los Fayos, E. (1999). *Burnout en deportistas: Un estudio de la influencia de variables de personalidad, sociodemográficas y deportivas en el síndrome*

(Tesis doctoral). Recuperado de <http://www.abacolombia.org/areas/organizaciones/burnout.htm>

Gil, P., Peiró, J. y Valcárcel, M. (1995). El Síndrome de Burnout entre profesionales de enfermería: una perspectiva desde los modelos cognitivos de estrés laboral. En L. González, A. de la Torre y J. de Elena (Comp). *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Gestión de Recursos Humanos y Nuevas Tecnologías*. Salamanca: Eudema.

Golembiewski, R., Munzenrider, R. y Carter, D. (1983). Progressive Phases of Burnout and their Worksite Covariants, en *Journal of Applied Behavioral Science*, 19, 464-481.

Golembiewski, R., Munzenrider, R. y Stevenson, J. (1986). *Stress in Organizations*. New York: Praeger.

González, L., Guevara, E., Morales, G., Segura, P. y Luengo, C. (2013). Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos, Santiago, Chile. *Ciencia y Enfermería*, 19(1), 11-21. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v19n1/art\\_02.pdf](https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v19n1/art_02.pdf)

Grieffeth, R., Hom, P. y Gaertner, S. (2000). A meta-analysis of antecedents and correlates of employee Turnover: update, moderator test, and research implications for the next millennium. *Journal of Management*, 26(3), 479-490.

Guzmán, G. (2013). *Estrés y Burnout en el personal de policía de tránsito de la ciudad de Cuenca* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/3173/1/09948.pdf>

Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral* (Tesis de pregrado). Recuperado de [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf)

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York: Harper.
- Lee, R. y Ashford, B. (1993). A Longitudinal Study Among Supervisor and Managers: Comparisons Between the Leiter and Maslach. *Organizational and Human Decision Processes*, 54, 369-398.
- Leiter, M. (1993). *Burnout as a developmental process: Consideration of models*. In: W. B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Washington, DC: Taylor & Francis.
- Leiter, M. y Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Márquez, M. (2001). *Satisfacción laboral* [mensaje en un blog]. GestioPolis. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.htm>.
- Martínez-Tur, V., Peiró, J. y Ramos, J. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial*. Madrid: Síntesis.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, (2), 99-113.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1982). Burnout in health professions: A Social Psychological analysis. *Social Psychology of health and illness*, 56- 68.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting Psychological Press.

- Mebus, S. (2017). *Síndrome de Burnout en el personal de la Unidad de Desactivación de Explosivos, Policial Nacional del Perú* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1380>
- Mex, J. (2018). *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo* [mensaje en un blog]. Vise. Recuperado de <https://blog.vise.com.mx/factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo>
- Muñoz, J., López-Chau, A. y González, M. (2018) Estudio sobre la relación entre mobbing y la satisfacción laboral en docentes de instituciones de educación superior en México. *European Scientific Institute ESI*, 14 (4), 298-314.
- Oliver, R. y Swan, J. (1989). Equity and disconfirmation perceptions as influences on merchant and product satisfaction. *Journal of Consumer Research*, 16, 372-383.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Recuperado de [http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2016/04/oit\\_estr%C3%A9s.pdf](http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2016/04/oit_estr%C3%A9s.pdf)
- Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de Escala SL-SPC en Trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27-34.
- Palma, S. (2002). *La motivación y el Clima Laboral en Trabajadores de Instituciones Universitarias* (Tesis de maestría). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Pines, A., Aaronson, E., y Kafry, D. (1981): *Burnout: From Tedium to Personal Growth*. New York: The Free Press.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Education.
- Selye, H. (1936). A Syndrome Produced by Diverse Nocivous Agents. *Nature*, 138, 22-49.

Vallenas, F. (2016). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en docentes de la Universidad Privada San Juan Bautista* (Tesis doctoral). Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú.

Warr, P., Cook, J., y Wall, T. (1979). Scales for the Measurement of Some Work Attitudes and Aspects of Psychological WellBeing [Escalas para la medición de algunas actitudes hacia el trabajo y aspectos del bienestar psicológico]. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 129-148.

Westbrook, R. (1980). A rating scale for measuring product/service satisfaction. *Journal of Marketing*, 44, 68-72.



# **ANEXOS**

**Anexo 1**  
**Matriz de consistencia**

Tema a investigar	Planteamiento del problema	Objetivos de estudio	Hipótesis de la investigación	Variables	Indicadores
<p><b>Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en los Trabajadores de una empresa textil privada de Lima, 2018</b></p>	<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa textil privada de Lima, 2018?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa textil privada de Lima.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>1.-Establecer las características del Síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa textil privada de Lima.</p> <p>2.- Establecer las características de la Satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa textil privada de Lima.</p> <p>3.- Analizar las diferencias significativas en la variable Síndrome de Burnout en sus componentes: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, según las variables de control: edad, género y área de la empresa en los trabajadores de una empresa textil privada de Lima.</p> <p>4.- Analizar las diferencias significativas en la variable Satisfacción laboral en sus componentes: factores intrínsecos o internos y factores extrínsecos o externos según las variables de control: edad, género y área de</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa textil privada de Lima, 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>1.-Existen diferencias en la variable Síndrome de Burnout según las variables de control: edad, género y especialidad en los trabajadores de una empresa textil privada de Lima, 2018.</p> <p>2.- Existen diferencias significativas en la variable Satisfacción laboral según las variables de control: edad, sexo y</p>	<p><b>Variables a relacionar</b></p> <p>1. Satisfacción laboral.</p> <p>2. Síndrome de Burnout.</p> <p><b>Variable de control</b></p> <p>a. Edad</p> <p>b. Género</p>	<p>1. Factores intrínsecos</p> <p>2. Factores extrínsecos</p> <p>1. Cansancio emocional</p> <p>2. Despersonalización</p> <p>3. Realización personal</p> <p><b>De las variables control</b></p> <p>De 21 a 60 años de edad</p> <p>Masculino</p> <p>Femenino</p> <p>Área de producción</p>

---

la empresa en los trabajadores de una empresa textil privada de Lima.

5.-Establecer la correlación o asociación entre los tres componentes del Síndrome de Burnout: cansancio emocional, despersonalización y realización personal con los diversos componentes intrínsecos e extrínsecos de la Satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa textil privada de Lima.

especialidad en los trabajadores de una empresa textil privada de Lima, 2018.

3.- Existe una correlación o asociación entre los tres componentes del Síndrome de Burnout: cansancio emocional, despersonalización y realización personal con los dos componentes: factores intrínsecos o internos y factores extrínsecos o externos de la Satisfacción laboral: extrínsecos e intrínsecos en los trabajadores de una empresa textil privada de Lima.

c. Área de la empresa.

Área de atención al cliente

---

**Anexo 2**  
**Protocolo de instrumentos**

**MBI: INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH Y JACKSON.**

**Nombre:**.....**Edad:**.....

**Sexo:**..... **Grado educativo:**.....

**Área de trabajo en la empresa:**.....

**INSTRUCCIONES**

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. No existen respuestas mejores o peores, todas son válidas.

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su trabajo es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar el nivel de satisfacción laboral.

A cada una de las frases que se muestran a continuación debe responder expresando la frecuencia con la cual tiene ese sentimiento, poniendo una cruz en la casilla correspondiente.

			Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
			0	1	2	3	4	5	6
1	EE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado							
2	EE	Al final de la jornada me siento agotado							
3	EE	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo							
4	PA	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis estudiantes							
5	D	Creo que trato a algunos estudiantes como si fueran objetos							
6	EE	Trabajar con los estudiantes todos los días es tensión para mi							
7	PA	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis estudiantes							

8	EE	Me siento "quemado" por el trabajo							
9	PA	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros							
10	D	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo							
11	D	Me preocupa que este trabajo me este endureciendo emocionalmente							
12	PA	Me encuentro con mucha vitalidad							
13	EE	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	EE	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro							
15	D	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los estudiantes a los que tengo que entender							
16	EE	Trabajar en contacto directo con los estudiantes me produce bastante estrés							
17	PA	Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada en mis estudiantes							
18	PA	Me encuentro animado después de trabajar junto con los estudiantes							
19	PA	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo							
20	EE	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	PA	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	D	Siento que los estudiantes me culpan de algunos de sus problemas.							

### Anexo 3

## ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL Warr, Cook y Wall

**NOMBRE:** ..... **EDAD:** .....

**SEXO:** ..... **GRADO EDUCATIVO:** .....

**ÁREA DE TRABAJO EN LA EMPRESA** .....

A continuación, encontraras una serie de afirmaciones relacionadas con su grado de satisfacción con su trabajo. Lea cada afirmación y marque una (X) a la alternativa de respuesta que mejor lo describa. Todas las respuestas son válidas, por favor responda a todas las afirmaciones con sinceridad.

- (1) Muy Insatisfecho
- (2) Insatisfecho
- (3) Moderadamente Insatisfecho
- (4) Ni satisfecho, ni Insatisfecho
- (5) Moderadamente Satisfecho
- (6) Satisfecho
- (7) Muy Satisfecho

ITEMS	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1. Condiciones físicas del trabajo							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3. Tus compañeros de trabajo							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5. Tu superior inmediato							
6. Responsabilidad que se te ha asignado							
7. Tu salario							
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9. Relaciones entre dirección y trabajadores de tu empresa							
10. Tus posibilidades de promocionar							
11. El modo en que tu empresa o institución está gestionada							
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces							
13. Tu horario de trabajo							
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15. Tu estabilidad en el empleo							