



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

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

TESIS

SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COMERCIANTES DE
UN CENTRO DE ABASTECIMIENTO MAYORISTA DE VILLA EL SALVADOR, 2021

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

AUTOR

ABRAHAM EDINSON ABANTO ELIAS

ORCID: 0000-0001-5819-1020

ASESORA

MAG. JENNIFER FIORELLA YUCRA CAMPOSANO

ORCID: 0000-0002-2014-1690

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA, PERÚ, OCTUBRE DE 2022



CC BY

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

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

Referencia bibliográfica

Abanto Elias, A. E. (2022). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en comerciantes de un centro de abastecimiento mayorista de Villa El Salvador, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Abraham Edinson Abanto Elias
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	77245783
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-5819-1020
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Jennifer Fiorella Yucra Camposano
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	44745102
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2014-1690
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Taniht Lisseth Cubas Romero
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40724750
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Laura Fausta Villanueva Blas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	9749871
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Max Hamilton Chauca Calvo
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08035455
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Síndrome de burnout y satisfacción laboral en comerciantes de un centro de abastecimiento mayorista de Villa El Salvador, 2021
Línea de investigación Institucional	Persona, Sociedad, Empresa y Estado
Línea de investigación del Programa	Comportamiento Organizacional
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.01.00

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

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por los psicólogos colegiados: Dra. Taniht Lisseth Cubas Romero como presidenta, Dra. Laura Fausta Villanueva Blas como secretaria, y el Mag. Max Hamilton Chauca Calvo como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COMERCIANTES
DE UN CENTRO DE ABASTECIMIENTO MAYORISTA DE VILLA EL
SALVADOR, 2021**

Presentado por el Bachiller:

ABANTO ELIAS, ABRAHAM EDINSON

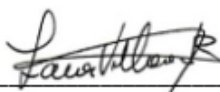
Para obtener el **Título Profesional de Licenciado en Psicología**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

APROBADO POR UNANIMIDAD

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, a siete días del mes de octubre de 2022.



Dra. Taniht Lisseth Cubas Romero
C. Ps. P. 10889
Presidenta



Dra. Laura Fausta Villanueva Blas
C.Ps.7452
Secretaria



Mag. Max Hamilton Chauca Calvo
C. Ps. P. 40500
Vocal

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo la Mag. Jennifer Fiorella Yucra Camposano docente de la Facultad de Ciencias Humanas y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada "SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COMERCIANTES DE UN CENTRO DE ABASTECIMIENTO MAYORISTA DE VILLA EL SALVADOR, 2021" del estudiante Abanto Elias, Abraham Edinson constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin que se adjunta.

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

Lima, 15 de febrero del 2022



Mag. Jennifer Fiorella Yucra Camposano
DNI 44745102

DEDICATORIA

A mi familia por ser el pilar y fuerza de motivación, a pesar de las dificultades, que juntos pasamos, gracias.

AGRADECIMIENTOS

A las personas que plenamente me apoyaron y aportaron en mi crecimiento profesional, a mi familia por ser mi pilar apoyándome desde siempre en especial a mis padres. Agradezco a mis mentores que ahora son mis colegas, quienes con sus enseñanzas logre mi formación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
RESUMO	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Justificación e importancia de la investigación	13
1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos	13
1.4. Limitaciones de la investigación	14
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de estudios	16
2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	19
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada	33
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	36
3.2. Población y muestra.....	36
3.3. Hipótesis	37
3.4. Variables – Operacionalización.....	38
3.5. Métodos y técnicas de investigación	39
3.6. Procesamiento de los datos	44
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	
4.1. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable	47
4.2. Contrastación de hipótesis	49
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Discusiones.....	52
5.2. Conclusiones.....	56
5.3. Recomendaciones.....	57
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Definición operacional de la variable 1
Tabla 2	Definición operacional de la variable 2
Tabla 3	Validez del MBI
Tabla 4	Matriz de estructura factorial del MBI
Tabla 5	Estadísticos de confiabilidad del MBI
Tabla 6	Validez de la escala SL-SPC
Tabla 7	Matriz de estructura factorial de la escala SL-SPC
Tabla 8	Estadísticos de confiabilidad de la escala SL-SPC
Tabla 9	Niveles del síndrome de burnout
Tabla 10	Niveles de satisfacción laboral
Tabla 11	Niveles de las dimensiones de satisfacción laboral
Tabla 12	Prueba de normalidad para la variable síndrome de burnout
Tabla 13	Prueba de normalidad para la variable satisfacción laboral
Tabla 14	Correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones de satisfacción laboral
Tabla 15	Correlación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral

**SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COMERCIANTES
DE UN CENTRO DE ABASTECIMIENTO MAYORISTA DE VILLA EL SALVADOR,
2021**

ABRAHAM EDINSON ABANTO ELIAS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

Se estudio la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en 251 comerciantes de un centro de abastecimiento mayorista de Villa El Salvador. Se utilizaron como instrumentos la escala de Síndrome de Burnout MBI y la escala de Satisfacción Laboral SL- SPC. Los niveles prevalentes del síndrome de burnout son promedio presentándose en las dimensiones agotamiento emocional (45.8%), despersonalización (41.8%) y realización personal (37.8%). El nivel de satisfacción laboral predominante es muy insatisfecho (23.9%). Se hallaron relaciones significativas entre la variable satisfacción laboral, las dimensiones despersonalización y realización personal de la variable síndrome de burnout ($p < .05$), no se halló relación significativa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional de la variable síndrome de burnout ($p > .05$).

Palabras clave: síndrome de burnout, satisfacción laboral, comerciantes.

**BURNOUT SYNDROME AND JOB SATISFACTION IN MERCHANTS OF A
WHOLESALE SUPPLY CENTER IN VILLA EL SALVADOR, 2021**

ABRAHAM EDINSON ABANTO ELIAS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The relationship between burnout syndrome and job satisfaction was studied in 251 shopkeepers from a wholesale supply center in Villa El Salvador. The MBI Burnout Syndrome scale and the SL-SPC Job Satisfaction scale were used as instruments. The prevalent levels of burnout syndrome are average, presenting in the dimensions emotional exhaustion (45.8%), depersonalization (41.8%) and personal accomplishment (37.8%). The predominant level of job satisfaction is very dissatisfied (23.9%). Significant relationships were found between the job satisfaction variable, the depersonalization and personal fulfillment dimensions of the burnout syndrome variable ($p < .05$), no significant relationship was found between the job satisfaction variable and the emotional exhaustion dimension of the burnout syndrome variable. ($p > .05$).

Keywords: burnout syndrome, job satisfaction, merchants.

**SÍNDROME DE BURNOUT E SATISFAÇÃO NO TRABALHO EM
COMERCIANTES DE UM CENTRO DE ABASTECIMENTO ATACADO EM VILLA
EL SALVADOR, 2021**

ABRAHAM EDINSON ABANTO ELIAS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMO

A relação entre síndrome de burnout e satisfação no trabalho foi estudada em 251 lojistas de um centro de abastecimento atacadista em Villa El Salvador. A escala MBI Burnout Syndrome e a escala SL-SPC Job Satisfaction foram utilizadas como instrumentos. Os níveis prevalentes da síndrome de burnout são médios, apresentando-se nas dimensões exaustão emocional (45,8%), despersonalização (41,8%) e realização pessoal (37,8%). O nível predominante de satisfação no trabalho é muito insatisfeito (23,9%). Foram encontradas relações significativas entre a variável satisfação no trabalho, as dimensões despersonalização e realização pessoal da variável síndrome de burnout ($p < 0,05$), não foi encontrada relação significativa entre a variável satisfação no trabalho e a dimensão exaustão emocional da variável síndrome de burnout. ($p > .05$).

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

INTRODUCCIÓN

El texto presenta una introducción a un estudio sobre el síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en comerciantes de un centro de abastecimiento mayorista de Villa El Salvador. Se menciona la importancia de estudiar esta relación debido a la problemática del síndrome de burnout en el Perú y la necesidad de evaluar la respuesta emocional y afectiva de los trabajadores ante su entorno laboral, generando así un placer en su desarrollo cotidiano (Muchinsky, 1994).

El estudio estuvo estructurado en cinco capítulos, cada uno de los cuales refleja un aspecto diferente relacionado con el tema. El primer capítulo presentó el problema y sus antecedentes. La segunda parte se ocupó de la información y la teoría pertinentes. La tercera parte introdujo métodos y técnicas de investigación. La cuarta parte presentó los hallazgos y finalmente el quinto capítulo discutió las conclusiones y proporcionó recomendaciones.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

La humanidad ha tenido una constante desde sus inicios, la realización de actividades laborales para llevar a cabo el sustento individual, familiar o de la organización perteneciente, sin embargo, la actividad laboral excedente lleva consigo múltiples repercusiones psicológicas.

Los altos niveles de estrés contribuyen al deterioro de la salud mental, generando problemas de ansiedad, depresión y estrés crónico, además los individuos con niveles elevados de estrés son más propensos a sufrir accidentes vinculados a su entorno laboral, ya que se incrementa la posibilidad de distracciones (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2018).

El agotamiento físico y mental en el trabajo genera estrés crónico, por ello se ha reconocido al síndrome de burnout como primer trastorno de desgaste profesional, el cual será incluido en el CIE-11 (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020).

En el Perú, desde sus inicios republicanos ha existido el comercio formal e informal, incrementándose durante la última migración interna de provincianos a la capital limeña en la década de los setenta.

En las últimas décadas se ha intensificado la apertura de centros de abastos formales, sin embargo, cuentan con deficiencias claras desde personal no capacitado a infraestructura defectuosa hecha de madera, adobe, esteras, piedras en el caso óptimo material noble. En la actualidad existen 2612 centros de abastecimiento, de los cuales 861 se abrieron en los últimos 8 años, de la totalidad de centros de abastecimiento, 2304 (88.2%) son minoristas, 43 (1.7%) son mayoristas y 265 (10.1%) son mixtos (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2016).

Lima por ser el centro del comercio nacional cuenta con 1122 centros de abastecimiento, sin embargo, también presenta de forma constante y prominente el comercio informal (INEI, 2016).

En el distrito de Villa El Salvador existen 75 centros de abastecimiento, siendo uno de los más importantes, el centro comercial mayorista Unicachi con aproximadamente 400 puestos, realizando la venta de productos de primera necesidad (abarrotes, verduras, expendio de comidas, frutas, carnes y artículos de limpieza) los comerciantes y colaboradores se encuentran permanentemente expuestos a jornadas no regularizadas, infraestructura deficiente, exposición a contaminación auditiva, contaminación visual, mal manejo de residuos sólidos y constante competencia con sus compañeros aledaños, todos estos factores generan estrés y afectan la satisfacción laboral.

El síndrome de burnout se caracteriza por ser la consecuencia del estrés crónico dilatado en el tiempo, afectando emocionalmente al individuo, generando despersonalización y afectando la auto realización personal ocurriendo en trabajadores (Maslach, 1993).

EL centro de abastecimiento mayorista de Unicachi ubicado en el distrito de Villa El Salvador, se observa permanentemente indicadores de burnout e insatisfacción laboral, por ello serán analizadas ambas variables en un estudio correlación. Un ejemplo de esta problemática es que el 60% de los empleados españoles que se sienten insatisfechos con su trabajo y esto afectaba directamente el desempeño laboral (Fuentes, 2012).

Las variables estudiadas son trascendentes en toda actividad laboral, ya que afectan directamente al trabajador, ya que el poseer altos niveles de satisfacción

laboral generaría mayores niveles de creatividad, productividad y trabajan mejor en equipo con una mayor tolerancia al estrés siendo la otra variable de estudio.

Se plantea la siguiente interrogante:

¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en comerciantes de un centro de abastecimiento mayorista en Villa El Salvador?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

Este trabajo hace un aporte teórico científico al estudio relacionado con el burnout y la satisfacción laboral a partir de estadísticas, preguntas entre variables y los datos obtenidos, y contribuirá a futuras investigaciones relacionadas con la muestra.

El estudio hace un aporte metodológico ya que se realiza un proyecto piloto para evaluar la validez y confiabilidad de las herramientas utilizadas en la población de estudio, dando como resultado un estudio más preciso.

El estudio es aplicado porque los datos de la investigación brindan información sobre la situación problemática actual de los comerciantes del mercado mayorista, un recurso para que los expertos de la región mantengan un nivel adecuado de estrés y satisfacción laboral.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

1.3.1. Objetivo general

- Establecer la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en comerciantes de un centro de abastecimiento mayorista de Villa El Salvador.

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir los niveles del síndrome burnout en comerciantes de un centro de abastecimiento mayorista de Villa El Salvador.

- Describir los niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones en comerciantes de un centro de abastecimiento mayorista de Villa El Salvador.
- Identificar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout con las dimensiones de satisfacción laboral en comerciantes de un centro de abastecimiento mayorista de Villa El Salvador.

1.4. Limitaciones de la investigación

La compilación de datos se delimitó por el contexto, durante la pandemia COVID-19 del año 2021 de forma semipresencial cumpliéndose con los protocolos de bioseguridad.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

2.1.1. Internacionales

Pazmiño (2020) investigó la relación entre el síndrome de burnout y desempeño laboral del área comercial de una empresa evaluando a 60 trabajadores, para recolectar la información empleó el cuestionario Maslach Burnout Inventory - MBI de Maslach y para estudiar el rendimiento usó la evaluación 180 grados mediante del Software Success Factor. Los resultados obtenidos referente al síndrome de burnout demostraron una media del 28.36 y una desviación estándar del 8.38, así mismo, referente al rendimiento laboral indican un 10% no aceptable, 26.7% necesita mejorar, 33.3% consistente, 18.3% alto desempeño y 11.7% excelente, halló que existe una relación significativa entre las dos variables ($p < .05$).

Figuroa (2018) realizó una investigación descriptiva los niveles de satisfacción laboral y síndrome de burnout en 50 empleados pertenecientes a la empresa, utilizó como instrumentos de recolección de datos, el Cuestionario Maslach Burnout Inventory - MBI de Maslach y el Cuestionario de satisfacción Laboral S20/23. Los datos obtenidos en la población PYME comercial, refieren que el 36% los trabajadores presentaban un mayor nivel de insatisfacción laboral relacionada a la colaboración en la toma de decisiones, así mismo, en relación al síndrome de burnout, el 52% de los evaluados manifestaron tener mayor cantidad de agotamiento emocional como respuesta. Como conclusión estableció que la satisfacción laboral alcanzada depende mucho de los niveles de participación que perciben los colaboradores, que influye así mismo en el nivel de motivación y genera mayores grados de agotamiento emocional.

Acosta y Álvarez (2018) investigaron los niveles del síndrome de burnout en los asesores de venta movistar de una sede ubicada en Chile. Evaluando a 40 personas pertenecientes de una sucursal, administraron el cuestionario Maslach

Burnout Inventory – MBI de Maslach. Los datos obtenidos muestran que los asesores de venta movistar en la sede Chile el presentaron 60% síndrome de burnout, 40% posee tendencias de síndrome de burnout y 0% presento ausencia del síndrome de burnout por otro lado, la dimensión agotamiento emocional poseía de nivel alto un 57.5%, la dimensión cinismo presenta 72.5% de nivel alto y la dimensión eficacia presenta 97.5%. Como conclusión se determinó que el 60% de asesores de venta movistar de una sede chilena presento síndrome de burnout.

Ekandjo (2017) investigó la relación entre satisfacción y el rendimiento laboral, trabajó con 600 trabajadores de ambos sexos, de cinco tiendas mayoristas distribuidos en supermercados. En la recolección de datos se utilizó la Encuesta de satisfacción (JSS) los resultados obtenidos demostraron que el 26,1% de empleados obtuvieron una respuesta en nivel altamente en desacuerdo a la relación sensación percibido de realización personal dada por el trabajo, y un 20.9% alcanzó un nivel desacuerdo de sensación de realización personal. Como conclusión determinó que existía una alta presencia de bajo rendimiento en la motivación relacionado a los pocos reconocimientos percibidos por ellos en el esfuerzo que tienen.

Sánchez (2017) investigó la correlación entre satisfacción laboral y clima organizacional en trabajadores españoles. La muestra fue de 60 participantes de múltiples sectores. Los instrumentos empleados fueron el OS 20/23 de satisfacción laboral y el Cuestionario de Koys y Decottis que evalúa el clima laboral. Los resultados correlacionales evidencian una alta relación positiva y altamente significativa ($p < .05$) entre las dos variables.

2.1.2. Nacionales

Garcés (2020) llevó a cabo un estudio para determinar la relación entre el síndrome de burnout y la calidad de vida laboral en trabajadores del sector de la venta al por menor. La muestra del estudio consistió en 129 trabajadores municipales de Lima con más de seis meses de experiencia laboral. Para su investigación, Garcés utilizó el Inventario de Burnout de Maslach y el Test de Calidad de Vida en el Trabajo (GOHISALO). Los resultados obtenidos revelaron que un 44,2% de los participantes experimentaba un bajo nivel de calidad de vida laboral, mientras que el 75,2% no presentaba síndrome de burnout. Finalmente, los resultados indicaron una correlación significativa e inversa entre estas dos variables ($r = -.369$; $p = .001$).

Álvarez y Reyes (2019) realizaron un estudio sobre la correlación entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout en trabajadores de organizaciones en la ciudad de Trujillo. La muestra consistió en 193 personas de dos empresas privadas y para recolectar la información, se emplearon el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen y el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson. Los resultados obtenidos indicaron una relación nula entre ambas variables ($p = .06$) en las dimensiones de cinismo ($p = .14$), agotamiento emocional ($p = .04$) y eficacia profesional ($p = .14$).

Ubaldo (2019) describió los grados de satisfacción laboral en colaboradores de ventas en el sector de Retail. Trabajó con 35 empleados pertenecientes a la empresa, de ambos sexos del área de ventas. Para recoger la información utilizó una encuesta elaborada por él mismo considerando las dimensiones de realización personal y profesional, relaciones sociales y tiempo libre. Los resultados obtenidos demostraron que, el 100% alcanzó niveles altos relacionados a la satisfacción y sensación de realización personal y profesional dentro de la empresa, así mismo el 91.2% alcanzó

niveles altos en relación al reconocimiento percibido por su desempeño dentro de la empresa. Como conclusión, estableció que la satisfacción laboral presentada en la organización era alta en las dimensiones establecidas y se encontró la influencia de los factores para determinarla, en el que, a mayor valoración al colaborador, mayores serán los grados de insatisfacción laboral.

Bonilla (2018) llevó a cabo una investigación sobre la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral. La muestra se compuso de 120 trabajadores, hombres y mujeres, en una empresa textil comercial en Lima. Se utilizaron el Inventario de Burnout-MBI de Maslach y Jackson y la Escala de Satisfacción Laboral de Warr y colegas como instrumentos para recopilar los datos. Los resultados indicaron una correlación baja pero altamente significativa ($p < .05$) entre ambas variables.

Vega (2018) investiga la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional utilizando una muestra de 199 vendedores de una empresa de Lima. Para la recolección de datos se utilizaron la Escala de Satisfacción Laboral de Palma y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Los resultados mostraron que la satisfacción laboral promedió 59,8 por ciento y el compromiso organizacional promedió 56,77 por ciento. Además, se encontró una correlación positiva y significativa entre las dos variables ($p < .01$).

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Síndrome de burnout

Definiciones.

Maslach realizó una ponencia en 1977, en la Asociación Americana de Psicólogos en donde propuso una terminología para el estrés crónico profesional, llamándolo síndrome del desgaste profesional, indicando de forma genérica las

consecuencias individuales, organizacionales y sociales que conllevaba un estrés crónico en el contexto laboral.

Freudenberger (1974) utilizó el término de burnout, para hacer referencias a aquellas personas que ofrecían su salud a cambio de la realización de una meta e ideal superior, recibiendo una compensación baja por esta.

Maslach y Jackson (1986) lo definieron como la erosión conductual del estrés, conformado por dimensiones como dificultad para alcanzar el logro, cansancio emocional y realización personal, basándose en estos conceptos previos elaboraron el Maslach Burnout Inventory.

Mingote (1998) indicó que el concepto de *estar quemado* no era únicamente estrés laboral crónico, sino afectaba directamente la capacidad de formar estrategias de afrontamiento, generando rechazo en la atención cliente, cuidado personal culminando en la deserción laboral.

Gil y Moreno (2005) afirman que el síndrome de burnout no solo es común en el sector de asistencia social, sino que también incluye sentimientos de ineficacia, desmotivación y disminución de la autoestima, no solo dentro del sector mencionado, sino también en otros entornos

Maslach (2009) realizó una ampliación del término burnout: refiriendo que la sintomatología cognitiva (atención, memoria, percepción, lenguaje) predomina sobre los físicos entre estos podrían encontrar a la depresión, cansancio emocional y mental.

Los síntomas se pueden manifestar en aquellos que no han presentado antecedentes psicopatológicos.

La adaptación al entorno laboral realizada inadecuadamente lleva consigo una disminución del autoestima y rendimiento laboral.

En resumen, el síndrome de burnout debe ser analizado en los diversos grupos laborales, desde grupos gerenciales a grupos operativos, además se infiere que es consecuencia de la inadaptación laboral, ineficientes estrategias de afrontamiento y estrés crónico. Es decir, sobre esfuerzo en el intento de adaptación y respuesta eficaz al ambiente laboral, esforzándose por un tiempo dilatado causando la sensación de *estar quemado*, esto ha hecho crecer el interés de las empresas, deseando mejorar su rendimiento, evitará un deterioro en la calidad del servicio, abastecimiento laboral, alta rotación e inclusive abandono laboral.

Proceso de desarrollo del síndrome de burnout.

Brodsky (2008) indica que se desarrolla en 5 etapas:

- Fase de estancamiento: Aparecen los inconvenientes sobre el nuevo puesto laboral, las expectativas sobre este no eran reales, el trabajo empieza a ser laborioso e inician el estrés con algunos síntomas físicos.
- Fase de frustración: El trabajo genera insatisfacción laboral, las expectativas se desvanecieron, aumentan los grados de irritabilidad y estrés junto a su poca adaptabilidad a la actividad.
- Fase de apatía: El colaborador se encuentra en la cumbre de la insatisfacción laboral, no realiza de forma adecuada relaciones sociales.
- Fase de quemado: Ocurre el colapso intelectual y físico, produciendo el mayor grado de sintomatología crónica de depresión y ansiedad.

Dimensiones.

Maslach y Jackson (1986) refieren sobre la calidad de servicio y rendimiento laboral:

- Agotamiento emocional: se concreta en base a una fatiga física, emocional y psicológica junto a la irritabilidad e insatisfacción laboral, esto suele ocurrir en base a la disminución de recursos emocionales.
- Despersonalización: Refiere a la apatía generalizada por el empleado con el fin de protegerse, sin embargo, esto disminuye su rendimiento laboral, caracterizándose por insensibilidad, cinismo y deshumanización.
- Baja realización personal: Es la autopercepción de frustración al realizar el trabajo, el trabajo que realiza es visto como negativo, afectando su autoestima.

Discriminación con otros términos.

- Estrés general: Proceso psicológico que provoca efectos negativos y positivos, a diferencia del síndrome de burnout, este conlleva efectos perjudiciales, es dilatado y desarrolla exclusivamente en el ámbito laboral (Pines et al., 1988).
- Fatiga física: Su restablecimiento es efímero y suele acompañarse de emociones y sentimientos positivos, a diferencia del burnout que tiene una recuperación lenta y con sentimientos negativos (Pines et al., 1988).
- Depresión: Posee correlación altamente significativa con el cansancio emocional, sin embargo, no ocurre esto con la realización personal y la despersonalización, siendo predominante en el burnout, la ira y en la depresión la tristeza (Firth et al., 1986).
- Tedio: Es la resultante de una presión alta, falta de motivación o satisfacción laboral del sujeto, mientras el síndrome de burnout es generado por múltiples presiones emocionales (Maslach y Jackson, 1986).

Factores de riesgo.

a) Variables individuales.

Este síndrome surge cuando el individuo posee expectativas altas, una baja remuneración económica, educación, no apoyo institucional, uso ineficiente de recursos y ser joven son los factores que influyen a desarrollar síndrome de burnout (Edelwich y Bodsky, 1980).

b) Variables sociales.

Manassero y Cols (2003) refieren que las relaciones sociales dentro y fuera de las organizaciones atenúan los efectos estresores desarrollados en el ambiente laboral siendo las siguientes variables.

c) Variables sociales extralaborales.

Relaciones amicales y familiares permitiendo al individuo sentirse cuidado, valorado y querido.

Pérez (2010) indica que el apoyo familiar disminuye la cantidad de elementos estresores en la vida cotidiana, contrariamente la falta de apoyo social llega a generar un estrés que mitiga otros factores estresores, eliminando estímulos estresantes que influyen sobre las estrategias de afrontamiento y mejora la motivación, autoestima y estado de ánimo.

d) Variable organizacional.

Los estresores más relacionados a la variable organizacional es la demanda laboral, el entorno físico laboral, el control, inseguridad laboral, clima organizacional, línea de carrera y desarrollo de carrera influyen en la variable organizacional (Pérez, 2010).

Modelos explicativos del síndrome de burnout.

a) Modelos etiológicos según la teoría sociocognitiva del yo.

Harrison (1983) autor del modelo de competencia social, expone que los profesionales del sector salud inician sus labores con niveles altos de motivación y altruismo, sin embargo, al transcurso de labores se presentarán factores barrera y factores de ayuda entre los que encuentran la capacidad profesional, ambigüedad del rol, sobrecarga laboral, disponibilidad de recursos, etc.

Leiter (1991) refiere que el cumplimiento exitoso de las metas aumenta el rendimiento laboral, sin embargo, la no realización de metas de forma consecutivas conlleva un fracaso psicológico disminuyendo la autoeficacia y generando finalmente burnout.

Pines et al. (1988) sostienen que es producto de una búsqueda existencial en la cual no hay presencia de metas, suele darse en aquellos profesionales humanistas. Según el autor el síndrome de burnout se genera por desarrollo de expectativas altas y estrés crónico junto a una baja capacidad de adaptativa.

Thompson et al. (1993) refieren que las metas altas, demandas de recursos y niveles de autoconciencia crea una retirada mental generando la despersonalización.

b) Modelos etiológicos según las teorías del intercambio social.

Buunk y Schaufeli (1993) autores del modelo de comparación social refieren que el estrés está vinculado a interacciones sociales, siendo la incertidumbre generadora de poca certeza sobre del comportamiento social, la percepción de igualdad haciendo relación al equilibrio y la falta de control haciendo referencia al control de impulsos.

Hobfoll y Freddy (1993) autores del modelo de conservación, refieren que este síndrome es originado por la amenaza o negación de sus factores motivadores extrínsecos, por ello para mantener un adecuado nivel de estrés se deben implementar estrategias activas.

c) Modelos etiológicos basados en la teoría organizacional.

Golembiewski et al. (1983) autores del modelo de fases refieren que el síndrome de burnout se divide en dos fases la primera desarrollándose por un rol no claro en el centro de labores, sobrecarga laboral, sentimientos de dependencia y control, la segunda fase puede ser constructiva o destructiva según la adaptabilidad del individuo, en caso de que no lo sea se generaría agotamiento emocional y finalmente el síndrome mencionado.

Cox et al. (1993) refieren que este síndrome es ocurrente en las carreras humanistas, siendo trascendente el factor de agotamiento emocional, produciendo la baja realización personal y despersonalización.

Winnubst (1993) en su modelo refiere que el síndrome de burnout surge en correlación del estrés, cultura organizacional y tensión, además refiere que no es exclusivo de colaboradores de la rama social, sino que puede afectar a todo tipo de profesional.

Consecuencias del burnout.

Zambrano et al. (2021) mencionan que afecta a los trabajadores en múltiples funcionalidades, mostrándose con signos y síntomas en las áreas emocionales, físicas y conductuales.

- Síntomas emocionales: Impaciencia, vivencia, realización, tristeza, culpa y reducida realización personal.
- Síntomas físicos: Malestar general, fatiga, alteración del sueño, enfermedad gastrointestinal, alteración del sueño y dolores musculares.
- Síntomas conductuales: Hostilidad, impulsividad, abandono laboral y cambios de humor.

2.2.2. Satisfacción laboral

Definiciones.

Múltiples autores han intentado realizar una definición sobre la satisfacción laboral, sin embargo, la complejidad del constructo ha llevado a múltiples autores a realizar sus propias definiciones (Moyes y Ganguli, 2006, como se citó en Marvel, 2011).

Locke (1976) refirió que un positivo y placentero estado emocional en las experiencias laborales, conlleva a una satisfacción laboral.

Muchinsky (1994) definió la satisfacción laboral como una respuesta emocional y afectiva ante aspectos laborales, generando así un placer laboral.

Dormann y Zapf (2001) refieren que la satisfacción laboral genera condiciones laborales individuales y organizacionales, destacando las necesidades organizacionales finalmente en los empleados.

Rosillo (2012) refiere que la satisfacción laboral es una temática demasiado amplia, sin embargo, la temática transcendental será la motivación.

En conclusión, múltiples autores poseen coincidencias sobre los factores predominantes en la satisfacción laboral, siendo principalmente: interacción laboral con superiores, subordinados, línea de carrera, remuneración económica, condiciones laborales.

Modelos teóricos explicativos.

a) Teoría de las relaciones humanas.

George Elton de la escuela humanista administrativa, creó una tendencia al no trabajo forzoso y agotador que se había normalizado, mostrando preocupación por los empleados, menor cantidad de horas laborales e introducción de bonos meritocráticos, mayo identifica grupos que mantienen la homeostasis laboral, siendo

la supervisión e incentivos económicos extras (Trahair y Zaleznik, 2017). Entre sus aportes destacados están:

- La integración grupal influye directamente en la producción empresarial.
- La influencia social es predominante sobre la capacidad física.
- El comportamiento organizacional crea normativas grupales, desarrollándose un subgrupo social con lazos amicales.
- Los trabajadores prefieren una rotación entre puestos laborales, evitando así la rutina, dándole importancia a los elementos emocionales.
- El sistema de recompensas salariales basada es fundamental.

b) Teoría de la motivación humana de Maslow.

Maslow (1954) postuló la teoría jerárquica de necesidades, clasificándolas en base al comportamiento humano, asentado dos clasificaciones las necesidades primarias y las necesidades secundarias, el orden jerárquico se desarrollaría de básicas a superiores.

Necesidades primarias:

- Fisiológicas: conformada por la sed, hambre, necesidades instintivas vinculadas a la supervivencia. Su satisfacción es llevada por la comodidad física.
- Seguridad: presentar estabilidad frente amenazas, estabilidad laboral, sentirse fuera de peligro.

Necesidades secundarias:

- Pertenencia: poseer aceptación, establecimiento de amistad con pares laborales y superiores.
- Estima: conseguir el rendimiento óptimo y conseguir la aprobación y reconocimiento.

Según Maslow un individuo solamente podrá satisfacer sus necesidades de forma jerárquica, sabiendo esto se podrá ubicar las necesidades de los colaboradores, ayudando a enriquecer sus motivaciones de forma estructurada o individual, en base lo mencionado anteriormente se podrá hallar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.

c) Teoría de los dos factores de Herzberg.

El rendimiento laboral de los empleados está en función al nivel de satisfacción, presentando dos grupos de necesidades, siendo el primer factor de higiene o mantenimiento, existiendo necesariamente para mantener un estado homeostático y optimo en la motivación laboral, el segundo factor es motivacional, es fundamental en la creación de esta, sin embargo, su ausencia genera insatisfacción (Herzberg, 1968).

Factores de la satisfacción laboral.

Palma (2009) propone que existen cuatro factores intervinientes en la satisfacción laboral:

- Factor I: Significación tarea, predisposición a la realización de tareas logrando equidad, aporte material y un sentimiento de realización.
- Factor II: Condiciones de trabajo, la actividad laboral posee normativas internas reguladoras del funcionamiento laboral, ofreciendo materiales y un clima laboral agradable.
- Factor III: Reconocimiento personal y/o social, propensión a calificaciones que reconozcan la actividad laboral como óptima, este reconocimiento se basará en logros laborales directos y/o indirectos.
- Factor IV: Beneficios económicos, la disponibilidad laboral aumenta en base a remuneraciones económicas e incentivos, ya que una remuneración es proporcional al esfuerzo y preparación.

Insatisfacción laboral

A causa de circunstancias personales o laborales, algunas personas experimentan insatisfacción profesional. Las motivaciones detrás de esta insatisfacción pueden ser variadas y tanto persona como la organización en sí pueden verse afectadas por sus efectos.

En algunos casos, los empleados encontrarán que sus aspiraciones profesionales disminuyen, para muchas personas los labores aumenta la autoestima, el trabajo da sentido a la vida, les hace sentir que su trabajo es útil para los demás y les da la realización social para completar sus necesidades sociales.

En ocasiones, el trabajo representa una fuente de satisfacción para las personas, ya que les permite cumplir sus expectativas y deseos de progresar. Además, el trabajo proporciona independencia económica.

Robbins (1996) refiere que si el trabajador al visualizar sus labores como fuente de insatisfacción, los empleados ven limitadas sus oportunidades de desarrollo profesional y sus ambiciones. En tales casos, pueden enfrentar horarios incompatibles, condiciones desfavorables u hostilidad por parte de colegas o superiores. En resumen, una serie de factores pueden conducir a la insatisfacción laboral, y la reacción negativa o la frustración que provoca la insatisfacción depende en gran medida de las condiciones laborales y la personalidad del individuo. Esta insatisfacción puede llevar a un estado de incertidumbre, ansiedad o incluso depresión a continuación explica cómo pueden los empleados expresar su insatisfacción.

- Lealtad: apoyo a la organización ante las críticas externas se trata de una actitud pasiva pero optimista, en la que se espera que las condiciones mejoren.

- Negligencia: Incluye conductas de ausentismo, retrasos frecuentes realización de un esfuerzo insuficiente y un aumento en la cantidad de errores, este comportamiento consiste en permitir pasivamente que las condiciones de trabajo empeoren.
- Salida: este comportamiento se refiere a la búsqueda de un nuevo trabajo y la renuncia con el fin de abandonar la organización.
- Voz: esta respuesta implica una acción activa y constructiva para mejorar las condiciones de trabajo, la discusión de problemas con los superiores y cualquier forma de participación sindical incluyendo la presentación de sugerencias de mejora

Muñoz (1990) Cuando habla de insatisfacción laboral, se refiere a la incomodidad o insatisfacción que sienten las personas cuando realizan un trabajo que no les gusta en un ambiente desagradable, en una empresa u organización poco atractiva y no les pagan como esperaban.

Principales causas de la Insatisfacción laboral

Muñoz (1990) Mencionó que existen muchas razones para la insatisfacción laboral, las cuales pueden ser el resultado de una combinación de factores. Algunas de las razones más habituales son: horarios incompatibles con la vida personal, condiciones de trabajo desfavorables, actitud hostil de compañeros o directivos, falta de oportunidades de crecimiento o desarrollo profesional, compensación económica insuficiente o insuficiente, etc. Estos factores pueden afectar negativamente la motivación y el bienestar de los empleados, obligándolos a buscar un cambio o irse.

- Salario bajo: Un sueldo insuficiente puede ser un obstáculo para lograr la satisfacción laboral de un trabajador. Es esencial que reciba una remuneración equitativa.

- Mala relación con compañeros o jefes: La falta de armonía entre colegas o con un jefe puede ser el resultado de varios factores, incluidos los celos, la envidia profesional, el comportamiento pasivo o competitivo de los colegas o la actitud autoritaria y despiadada del jefe hacia los subordinados. Incluso puede ser causado por la inseguridad en la carrera y los celos de algunos empleados que son vistos como una amenaza para la posición del jefe. Esta tensión en el lugar de trabajo puede llevar a las personas a buscar trabajo en otro lugar.
- Escasa o nulas posibilidades de promoción: La falta de oportunidades para avanzar en la carrera puede ser frustrante para alguien con ambiciones profesionales. Si un individuo está atrapado en un puesto sin posibilidades de progreso y no ve mejoras en su situación laboral, puede sentirse desanimado e insatisfecho con su trabajo. Esto ocurre debido a una desigualdad entre las expectativas y los resultados reales obtenidos en el trabajo.
- Personas inseguras: La inseguridad personal puede afectar negativamente la satisfacción laboral. Aquellos que tienen poca autoestima y dudan de sus habilidades y capacidades para desempeñar su trabajo, pueden sentir miedo y una profunda inseguridad en su puesto de trabajo, lo que les causa insatisfacción.
- Dificultad para adaptarse al ambiente laboral: La dificultad para acomodarse al entorno laboral puede ser un factor en la insatisfacción laboral. Algunos trabajadores pueden tener dificultades para mantener su atención en un solo empleo, ya sea debido a la falta de paciencia o constancia, o porque buscan rápidamente alcanzar objetivos

profesionales, lo que los lleva a cambiar de trabajo con frecuencia. Esto puede hacer que sientan una constante insatisfacción y que necesiten cambiar de ocupación en busca de mejores oportunidades.

- **Malas condiciones laborales:** Las condiciones laborales inadecuadas pueden ser una fuente importante de insatisfacción laboral. Esto incluye políticas empresariales poco favorables, un entorno de trabajo poco saludable o un trabajo precario o monótono.
- **Circunstancias personales y laborales:** El entorno personal y laboral puede tener un impacto significativo en la satisfacción laboral. La experiencia profesional, la edad, el sexo, la educación, la cultura y la formación son factores que influyen en la elección del trabajo y en la capacidad para desempeñarlo adecuadamente. Si una persona no encuentra un trabajo que coincida con su experiencia o educación, es probable que no esté satisfecho con su trabajo. Además, aquellos que no pueden pasar suficiente tiempo con su familia debido a las responsabilidades laborales también pueden sentirse insatisfechos.

Consecuencias de la insatisfacción laboral

Robbins (1996) Cuando se trata de insatisfacción laboral, no solo afecta el desempeño y la productividad, la insatisfacción laboral también puede afectar negativamente la salud física y mental de los empleados, como ansiedad, estrés e incluso depresión en casos severos. Por lo tanto, la empresa u organización debe proporcionar a los empleados un ambiente de trabajo adecuado y condiciones favorables para que se sientan positivos y satisfechos en el trabajo.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

- **Despersonalización:** Refiere a la apatía generada por el empleado con el fin de protegerse, sin embargo, esto disminuye su rendimiento laboral, caracterizándose por insensibilidad, cinismo y deshumanización (Maslach y Jackson, 1986).
- **Estrés:** Reacción natural activada durante situaciones en la que se percibe un no control para atender las demandas externas (Dongil, 2008).
- **Negativismo:** El individuo presenta rechazo hacia el mundo que lo rodea sin responder petición, se caracteriza por la oposición, resistencia y rechazo a cooperar peticiones razonables (Galeano, 2018).
- **Apatía:** Es la imperturbabilidad del ánimo en un estado indiferente, caracterizándose por la incapacidad para reaccionar ante situaciones que causen emociones o interés (Consuegra, 2010).
- **Motivación:** Es aquel proceso compuesto por impulsos y orientaciones que resultan concluyentes en la elección de tendencias conductuales (Nuñez, 2007).
- **Agotamiento emocional:** Se concreta en base a una fatiga física, emocional y psicológica junto a la irritabilidad e insatisfacción laboral, esto suele ocurrir en base a la disminución de recursos emocionales (Maslach y Jackson, 1986).
- **Satisfacción laboral:** Respuesta emocional y afectiva ante aspectos laborales, generando así un placer (Muchinsky, 1994).
- **Insatisfacción laboral:** Respuesta negativa del trabajador reflejada en su desempeño, implicando actividad laboral desagradable, conllevando auto rechazo (Consuegra, 2010).

- Teorías: Una teoría es un intento de modelo explicativo a una facción del universo (Consuegra, 2010).

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Este trabajo de investigación es descriptivo correlacional, ya que solo describe cada variable y su relación entre ambas sometidas para un análisis e interpretación enfocado ante una problemática (Hernández et al., 2014).

3.1.2. Diseño de investigación

Se empleó un diseño no experimental, por lo que no se manipuló ninguna variable y solo son observadas en su entorno habitual, con el fin de haber recolectado y analizado los datos de las variables, finalizando con la relación entre estas (Hernández et al., 2014).

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Está compuesta por 450 comerciantes de un centro de abastecimiento mayorista llamado Unicachi, tienen edades entre los 18 y 72 años; y que laboraban en el año 2021.

3.2.2. Muestra

La cantidad requerida de participantes para la muestra fue determinada a través de la aplicación de una fórmula estadística específica para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 97% y un margen de error muestral del 3%. El resultado fue que se requería una muestra mínima de 198 comerciantes.

3.2.3. Fórmula

Donde:

n : 198

N : 450

Z : 97%

P : 0.3

E : 3%

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq} =$$

Siendo 198 la cantidad de muestra mínima, se analizó 251 comerciantes de un centro de abastecimiento mayorista de Villa El Salvador, con el fin de obtener resultados más significativos.

3.2.4. Criterios de inclusión y exclusión

El muestreo de la investigación realizada fue probabilístico de tipo aleatorio simple, ya que fueron seleccionados al azar.

Criterios de inclusión.

- Laborar de comerciante en el centro de abastecimiento mayorista “Unicachi”.
- Poseer más de 18 años.
- Participación voluntaria.

Criterios de exclusión.

- No laborar de comerciante en el centro de abastecimiento mayorías “Unicachi”.
- Ser menor de edad.
- No desear participar en la investigación.

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general

- H_g: Existe relación estadísticamente significativa entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en comerciantes de un centro de abastecimiento mayorista de Villa El Salvador.

3.3.2. Hipótesis específicas

- H₁: Existen niveles altos de síndrome burnout en comerciantes de un centro de abastecimiento mayorista de Villa El Salvador.
- H₂: Existen niveles bajos de satisfacción laboral y de sus dimensiones en comerciantes de un centro de abastecimiento mayorista Villa El Salvador.
- H₃: Existe relación estadísticamente significativa entre las dimensiones del

síndrome burnout y las dimensiones de satisfacción laboral en comerciantes de un centro de abastecimiento mayorista de Villa El Salvador.

3.4. Variables - Operacionalización

3.4.1. Variable de estudio 1: Síndrome de burnout

Definición conceptual.

Maslach y Jackson (1986) sostienen que es la erosión conductual de estrés, conformado por dimensiones, tales como dificultad para el logro, realización personal y cansancio emocional.

Definición operacional.

La variable de estudio se definirá operacionalmente a través de las puntuaciones alcanzadas en la escala de Síndrome de Burnout MBI (Maslach, 1993).

Tabla 1

Definición operacional de la variable 1

Factores	Indicadores	Ítems	Respuesta	Categoría	Escala de medición
Agotamiento emocional	-Sentimiento de brumamiento -Cansancio emocional	1, 2, 4, 6 y 10	Nunca=1 Algunas veces al año= 2 Algunas Veces al mes= 3	Alta Media Baja	Ordinal
Despersonalización	-imposibilidad de continuar -Respuesta impersonal - Indiferencia -Deshumanización	3, 8, 9 y 14	Algunas veces a la semana=4 Diariamente=5		
Realización personal	- Sentimientos de competencia -Sentimiento de plenitud	5, 7, 11, 12 y 13			

3.4.2. Variable de estudio 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual.

Es la decisión de realizar trabajos, en base de valores positivos del individuo, producidos por la rutina del trabajo, poseyendo comportamientos a base de las

condiciones laborales, significación de tareas, reconocimientos y beneficios económicos (Palma, 2009).

Definición operacional.

Se define operacionalmente mediante las puntuaciones alcanzadas en la Escala de satisfacción laboral SL- SPC.

Tabla 2

Definición operacional de la variable 2

Factores	Indicadores	Ítems	Respuesta	Categoría	Escala
Significación de tarea	Disposición laboral	1, 2, 9,	Totalmente de acuerdo=5	Muy satisfecho	Ordinal
	Sentimiento de satisfacción	12, 13, 15 y 16	De acuerdo=4	Satisfecho	
	Realización personal		Indeciso=3	Promedio	
Condiciones de trabajo	Normativas laborales	3, 5*, 7, 8, 11 y 14	Desacuerdo= 2	Insatisfecho	
	Predisposición a toma de decisiones		Totalmente desacuerdo=1	Muy insatisfecho	
Reconocimiento y/o social	Reconocimiento de personas vinculadas al trabajo	4*, 6* y 10*			
	Reconocimiento de trabajo				

* ítems inversos.

3.5. Métodos y técnicas de investigación

3.5.1. Maslach Burnout Inventory (MBI)

Se manejó como herramienta para recolectar datos al Inventario de Burnout de Maslach (MBI), el cual está conformado por 22 Ítems que registran el estado del evaluado, 9 hacen referencia a factor del agotamiento emocional, 5 al factor de despersonalización y 8 al factor de realización personal. Su aplicación es tanto individual como colectiva y sin límite de tiempo. La puntuación es por factores calificándose de la siguiente manera, el factor agotamiento emocional posee categoría baja 9-18, categoría media 19-36 y categoría alta 37-45, Factor despersonalización posee categoría baja 5-10, categoría media 11-19 y categoría alta

20-25 además de factor realización personal posee categoría baja 8-14, categoría media 15-32 y categoría alta 33-40. El instrumento de 22 ítems diseñado para medir el síndrome de burnout a través de autoevaluaciones de síntomas de estrés crónico.

La herramienta tiene confiabilidad de consistencia interna, mostrando alfas de Cronbach entre 0.71 y 0.90.

Por otro lado, en 2020 Vásquez realizó un análisis psicométrico a la ciudad de Trujillo. La validez de contenido fue evaluada por 9 expertos en el tema y alcanzó un valor de Aiken V superior a 0,90. Luego se evaluó la validez de la estructura interna del instrumento mediante análisis factorial, arrojando valores de χ^2/gf de 0,98 y menores a 4, y regresión cuadrática media (RMR) cercana a 0,215. Además, se evaluó la confiabilidad de la consistencia interna con coeficientes de Cronbach de 0,81 para el factor de despersonalización, 0,86 para el factor de agotamiento emocional y 0,87 para el factor de realización de la personalidad. En conclusión, se puede decir que la herramienta es aceptable tanto en su conjunto como en sus elementos individuales.

Estudio piloto validez.

En este estudio, se realizó un análisis factorial exploratorio para examinar la validez de la escala del Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Utilice el método de extracción de mínimos cuadrados no ponderados con rotación promax. Los resultados muestran que la muestra es degradable y el KMO de quemado es 0.779. Además, la prueba de esfericidad de Bartlett ($\chi^2 = 922,08$, $gf = 91$, $p < 0,001$) indicó que el modelo factorial era adecuado para explicar los datos.

Tabla 3*Validez del MBI*

Prueba de KMO y Bartlett			
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo			.779
			922.08
Prueba de esfericidad de Bartlett	<i>gl</i>		91
	<i>p</i>		.001

Tabla 4*Matriz de estructura factorial del MBI*

Ítems	AE	Factor	
		DP	RP
1	.650		
2	.497		
3		.362	
4	.650		
5			.725
6	.619		
7			.565
8		.294	
9		.260	
10	.628		
11			.570
12			.586
13			.555
14		.450	
Auto valor	2.479	2.297	2.656
%V.E.	18.068	11.611	20.909
%V.E.A.	20.909	38.977	50.588

Nota: %V.E.=Porcentaje de varianza explicada, %V.E.A.=Porcentaje de varianza explicada acumulada, AE=Agotamiento Emocional, DP=Despersonalización, RP=Realización personal.

Sobre el análisis factorial del MBI, se observó la extracción de 3 factores explicando un 50.58% (VEA), los factores presentaron autovalores mayores a 1, además los 14 ítems presentaron saturaciones mayores de .20 respecto a cada dimensión teórica, los datos apoyan la existencia de validez de constructo.

Estudio piloto confiabilidad.

Sobre la confiabilidad, alcanzó valores de alfa de Cronbach entre .509 y .751 para las dimensiones. Sin embargo, en despersonalización presentó bajos niveles de consistencia interna. Las dimensiones agotamiento emocional y realización personal presentan una alta consistencia interna (mayor de .70). La escala posee 14 ítems y no posee un análisis total al no poseer un puntaje total.

Tabla 5

Estadísticos de confiabilidad del MBI

Dimensiones	Ítems	Alfa [IC95%]
Agotamiento emocional	5	.751
Despersonalización	4	.509
Realización personal	5	.745

3.5.2. Escala de satisfacción laboral SL-SPC

La recolección de datos fue a través de la escala de satisfacción laboral SL-SPC. Esta escala está conformada por 27 ítems que registran el estado de satisfacción laboral de manera transversal, 8 hacen referencia a factores vinculados a la magnitud de la tarea, 9 referencia condiciones laborales, 5 de despersonalización y 8 a beneficios económicos. Su aplicación puede ser de manera individual o grupal, no tiene límite de tiempo, se administra con niveles basados en puntajes como muy insatisfecho 74 a menos, insatisfecho 75 a 88, promedio 89 a 102, satisfecho 103 a 116 y muy satisfecho 117 a más. Esta herramienta está diseñada para medir la satisfacción laboral mediante factores de autoinforme como las condiciones laborales, los beneficios financieros, la importancia de la tarea, la aceptación social y la satisfacción general. La puntuación total de SL-SPC es la suma de todas las puntuaciones. La herramienta logra una consistencia interna con un alfa de Cronbach de 0,84.

Estudio piloto validez.

La escala SL-SPC tiene validez verificada por un análisis factorial exploratorio, usando como método la extracción de mínimos cuadrados no ponderados, con rotación a promax y un *KMO* (.693). En relación con el test de esfericidad de Bartlett ($\chi^2 = 916.943$, $gl = 153$, $p < .001$) demostrando que la muestra analizada es aceptable la relación entre ítems y tamaño.

Tabla 6

Validez de la escala SL-SPC

Prueba de KMO y Bartlett	
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	.693
Prueba de esfericidad de Bartlett	916.943
<i>gl</i>	153
<i>p</i>	.001

Tabla 7

Matriz de estructura factorial de la escala SL-SPC

Ítems	ST	Factor RS	CT
1	.387		
2	.221		
3			.247
4		.298	
5			.279
6		.278	
7			.276
8			.374
9	.449		
10		.538	
11			.379
12	.496		
13	.595		
14			.626
15	.753		
16	.682		
17			0.243
Auto valor	3.763	2.827	3.023
%V.E.	25.319	11.107	9.059
%V.E.A.	25.319	36.425	45.485

Nota: %V.E.=Porcentaje de varianza explicada, %V.E.A.=Porcentaje de varianza explicada acumulada, ST=Significación de tarea, DP=Reconocimiento personal, CT=Condiciones de trabajo.

Sobre el análisis factorial del SCL -SPC, se observó la extracción de 3 factores explicando un 45.5% (VEA), los factores presentaron autovalores mayores a 1, además los 17 ítems presentaron saturaciones mayores de .20 respecto a cada dimensión teórica, los datos avalan la presencia de validez de constructo.

Estudio piloto confiabilidad.

Se observa en la tabla 8 valores un alfa de Cronbach entre .745 y .620, la dimensión beneficios económicos fue eliminada por poseer una confiabilidad muy baja, condiciones de trabajo presenta índices bajos de consistencia interna, las dimensiones faltantes comprobaron confiabilidad media, presentando una alta consistencia interna de .70 por lo que, la escala (17 ítems) muestra confiabilidad con un alfa de Cronbach mayor a .80.

Tabla 8

Estadísticos de confiabilidad de la escala SL-SPC

Dimensiones	Ítems	Alfa [IC95%]
Significación de tarea	7	.719
Condiciones de trabajo	7	.620
Reconocimiento personal	3	.745
Beneficios económicos	1	---
Escala total	18	.807

3.6. Procesamiento de datos

Después de haber implementado los aspectos iniciales del proyecto de investigación, los datos se recopilaron a través de dos herramientas: la Escala de Satisfacción Laboral SLS-SPC y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). La selección de participantes en el estudio se llevó a cabo mediante un proceso voluntario, donde los individuos decidieron participar libremente. Además, se aseguró que los participantes fueran mayores de edad y trabajadores. Sólo los comerciantes que participaron en el estudio resolvieron los instrumentos. La información recabada

permaneció confidencial. La administración de los instrumentos se realizó de modo colectivo en una sola sesión, en el mismo formulario se les dio las pautas para un correcto marcado.

Después de aplicar las herramientas, se organizaron los datos en Microsoft Excel y luego se realizó la estadística descriptiva de la tabla en SPSS VS25, luego se compararon y analizaron las hipótesis.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN
DE DATOS

4.1. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable

Tabla 9

Niveles del síndrome de burnout

Niveles	Agotamiento emocional		Despersonalización		Realización personal	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	94	37.5	84	33.5	84	33.5
Promedio	115	45.8	105	41.8	95	37.8
Alto	42	16.7	62	24.7	72	28.7
Total	251	100	251	100	251	100

Nota. *f*=frecuencia, %=porcentaje.

En la tabla 9, se muestra la distribución de los niveles de cada dimensión del síndrome de burnout, observándose entre los niveles promedio la predominancia de la dimensión realización personal con un porcentaje de 37.8%, seguido de la dimensión despersonalización con un porcentaje de 41.8% y la dimensión agotamiento emocional con un 45.8% de la muestra. En los niveles alto, predomina la dimensión realización personal con un porcentaje de 28.7%, seguido de las dimensiones despersonalización con un porcentaje de 24.7%, y agotamiento emocional con un 16.7% de la muestra.

Tabla 10

Niveles de satisfacción laboral

Nivel	<i>f</i>	%
Muy insatisfecho	60	23.9
Insatisfecho	54	21.5
Promedio	43	17.1
Satisfecho	52	20.7
Muy satisfecho	42	16.7
Total	251	100

Nota. *f*=frecuencia, %=porcentaje.

En la tabla 10 se observa los niveles de satisfacción laboral en la muestra aplicada, predomina el nivel muy insatisfecho con una frecuencia de 60 y un

porcentaje de 23.9% y el nivel menos predominante es muy satisfecho con una frecuencia de 42 y porcentaje de 16.7% de la muestra.

Tabla 11

Niveles de las dimensiones de satisfacción laboral

Niveles	Significación de tarea		Condiciones de trabajo		Reconocimiento personal y/o social	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Muy insatisfecho	68	27.1	71	28.3	84	33.5
Insatisfecho	47	18.7	78	31.1	60	23.9
Promedio	52	20.7	25	10	58	23.1
Satisfecho	35	13.9	18	7.2	40	15.9
Muy satisfecho	49	19.5	59	23.5	9	3.6
Total	251	100	251	100	251	100

Nota. *f*=frecuencia, %=porcentaje.

En la tabla 11, se aprecia los porcentajes alcanzados en los niveles de cada dimensión de la satisfacción laboral, observándose entre los muy satisfecho la predominancia en la dimensión condiciones de trabajo con un porcentaje de 23.5%, seguido de la dimensión significación de tarea con un porcentaje de 19.5% y la dimensión reconocimiento personal y/o social con un porcentaje de 3.6% de la muestra. En el nivel muy insatisfecho, se observa la predominancia de la dimensión reconocimiento personal y/o social con un porcentaje de 33.5%, seguido de la dimensión condiciones de trabajo con un porcentaje de 28.3% y la dimensión significación de la tarea con un 27.1% de la muestra.

Tabla 12

Prueba de normalidad para la variable síndrome de burnout

Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	<i>gl</i>	<i>p</i>
Agotamiento emocional	.10	251	.01
Despersonalización	.13	251	.01
Realización personal	.14	251	.01

En la tabla 12, se muestra la prueba de normalidad (Kolmogorov Smirnov) en base a la variable síndrome de burnout, indicando que la significancia de las tres dimensiones es menor ($p < .05$), por ello se utilizarán estadísticos no paramétricos.

Tabla 13

Prueba de normalidad para la variable satisfacción laboral

Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	p
Significación de tarea	.09	251	.01
Condiciones de trabajo	.12	251	.01
Reconocimiento personal y/o social	.15	251	.01
Satisfacción laboral	.08	251	.01

En la tabla 13 se presenta la evaluación de la normalidad de la distribución de los datos de la variable satisfacción laboral a través de la prueba de Kolmogorov Smirnov. Se concluye que la significancia es inferior a .05, por lo que se requerirán métodos estadísticos no paramétricos para su análisis.

4.2. Contrastación de hipótesis

Tabla 14

Correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones de satisfacción laboral

Dimensiones		Significación de tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o social
Agotamiento emocional	r_s	.027	.103	-.017
	p	.667	.103	.794
	n	251	251	251
Despersonalización	r_s	-.300	-.393	-.348
	p	.001	.001	.001
	n	251	251	251
Realización personal	r_s	.321	.357	.275
	p	.001	.001	.001
	n	251	251	251

En la tabla 16 se ilustra la relación entre la variable síndrome de burnout y la satisfacción laboral a través del cálculo del coeficiente de correlación de Spearman. Se encuentra que la dimensión de agotamiento emocional no tiene una relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral ($p > .05$). Por otro lado, la dimensión de despersonalización muestra una relación significativa ($p < .01$) inversa y débil con las dimensiones de significación de tareas ($r_s = -.300$), condiciones de trabajo ($r_s = -.393$) y reconocimiento personal y/o social ($r_s = -.348$). Por último, la dimensión de realización personal presenta una relación significativa ($p < .01$) positiva y débil con las dimensiones de significación de tareas ($r_s = .357$), condiciones de trabajo ($r_s = .275$) y reconocimiento personal y/o social ($r_s = .275$).

Tabla 15

Correlación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral

Variable		Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Satisfacción laboral	r_s	.163	-.441	.507
	p	.321	.001	.001
	n	251	251	251

En la tabla 15 se presenta una relación estadísticamente significativa ($p < .05$) y moderada entre la variable satisfacción laboral y dimensión realización personal ($r_s = .507$), se presenta una relación estadísticamente significativa ($p < .05$) moderada e inversa con la dimensión despersonalización ($r_s = -.441$) y no presenta una relación estadísticamente significativa ($p > .05$) con la dimensión agotamiento emocional.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Esta investigación tuvo como finalidad establecer la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en un centro de abastecimiento mayorista de Villa El Salvador, tomando una muestra representativa de 251 comerciantes.

Según Maslach y Jackson (1986) el síndrome de burnout hace referencia a la erosión conductual del estrés, conformado por dimensiones tales como dificultad para el logro, cansancio emocional y realización personal. Los datos obtenidos indican que 45.8%; 41.8% y 37.8% presentaron niveles moderados de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal respectivamente. Lo cual difiere con Garcés (2020) quien encontró que los trabajadores del sector retail (75.2%) no presentaron indicios de burnout, al mismo tiempo, Barrios (2016) descubrió que el 55% de los evaluados alcanzaron niveles altos de agotamiento laboral, un 77% de la muestra alcanzaron niveles altos de despersonalización y un 53% alcanzaron niveles bajos de realización personal. Esta diferencia puede deberse a que la investigación realizada por Garces, se desarrolló en una empresa multinacional del sector privado retail, estructurada, jerarquizada desde la inducción al personal nuevo a su retiro o jubilación, condiciones laborales favorables, como aire acondicionado, espacios con desplazamiento libre, incentivos monetarios, posibilidad de realizar línea de carrera y contar con un contrato laboral.

Condiciones laborales totalmente distintas de los comerciantes donde la remuneración económica se basa en las ventas diarias, la competencia se halla al lado del puesto laboral, condiciones laborales precarias, además de no poseer un ingreso fijo repercutieron en la salud mental por el deseo de generar mayores ingresos para sus respectivas familias, independientemente de los factores mencionados la presente investigación se desarrolló durante la pandemia por el COVID-19, suceso

que ha llevado a los comerciantes a estar constantemente preocupados por el cumplimiento de sus necesidades básicas y no contagiarse de un virus endémico.

Por otro lado, la variable satisfacción laboral surge en respuesta emocional y afectiva ante aspectos laborales, generando así un placer laboral (Muchinsky, 1994). Los datos obtenidos en el presente estudio indican que el 23.9% de los evaluados perciben un nivel muy insatisfecho. Datos que difieren totalmente con Ubaldo (2019) quien en su investigación obtuvo un 17.6% de la muestra con un nivel medio y un 82.4% un nivel alto en satisfacción laboral en vendedores una empresa retail, por otro lado, Vega (2018) obtuvo un 13% de frecuencia en la categoría baja en vendedores del sector retail. Esta diferencia podría deberse al hecho de no encontrarse en una empresa netamente formal y organizada, donde no existe la posibilidad de realizar una línea de carrera, porque el único fin es generar ingresos en base al comercio y esfuerzo diario, siendo administrados por los mismos dueños, familiares y empleados sin sueldo fijo y comisionados, se debe tener presente que los ingresos monetarios son también un reconocimiento al valor del personal, sin embargo el ascenso no es una práctica común entre los comerciantes, existiendo la preferencia de colocar a un familiar o amigo cercano como responsable del puesto comercial, desplazando al trabajador sin vínculo familiar, todos estos factores influirían en el reconocimiento laboral.

Las condiciones laborales del centro de abastecimiento mayorista son precarias y defectuosas reflejando una baja inversión, contexto distinto a población retail, la muestra estudiada no cuenta con un contrato laboral, ni ambientes con aire acondicionado, limpieza permanente de espacios, infraestructura óptima, influyendo en la dimensión condiciones laborales. Los comerciantes realizan actividades monótonas como inventariado, atención al cliente, atracción de personal,

negociación, vigilancia de productos todos los días, al ser actividades repetitivas que no contribuyen a un desarrollo intelectual, sin línea de carrera contribuyen a la insatisfacción laboral, por otro lado las actividades realizadas generan un ingreso, los cuales son usados para la subsistencia propia y de la familia, siendo más del 80% muestral estudiada padres de familia, motivándolos a realizar jornadas laborales mayores a 8 horas diarias, todos estos factores mencionados influirían en la significación de tarea de la muestra analizada.

Este estudio examinó la correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones de la satisfacción laboral en comerciantes. Los resultados indicaron una relación inversa significativa entre la despersonalización y las dimensiones de la satisfacción laboral ($p < .05$), una relación positiva entre la realización personal y las dimensiones de la satisfacción laboral ($p < .05$) y no se encontró una relación altamente significativa entre el agotamiento emocional y las dimensiones de la satisfacción laboral ($p > .05$). Estos hallazgos concuerdan parcialmente con lo mencionado por Bonilla (2018) halló relaciones significativas entre los factores extrínsecos de la satisfacción laboral, agotamiento emocional y despersonalización. En este sentido los datos hallazgos coinciden con los de Mingote (1998) quien indica que el concepto de estar quemado no era únicamente estrés laboral crónico, sino afectaba directamente la capacidad de formar estrategias de afrontamiento, generando desatención a los clientes, uno mismo y la deserción. Como se muestra en los datos de la investigación, una relación significativa inversa entre satisfacción laboral y despersonalización, ya que una mayor satisfacción laboral del comerciante reflejará un sentimiento de valoración, su actividad laboral se percibirá significativa y además poseerá un reconocimiento social, cumpliendo la jerarquía de necesidades del comportamiento humano, clasificándolas en las necesidades

primarias y secundarias (Maslow, 1954), coincidiendo con los resultados de la investigación. Sobre satisfacción laboral y realización personal no se presentó una relación significativa, puede deberse a que el agotamiento emocional es una constante debido a largas jornadas laborales convirtiéndose en un estado permanente del comerciante, Herzberg (1968) refiere que un rendimiento laboral está en función al nivel de satisfacción, presentando dos grupos de necesidades, siendo el primero factores de higiene o mantenimiento, necesarios para mantener un estado homeostático y óptimo en la motivación laboral, sin mencionar al agotamiento emocional.

Usualmente los comerciantes se hallan en centros de abastecimiento con infraestructuras precarias, estrés permanente por conseguir mayores ingresos, en este sentido se asoció el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, los datos del presente estudio indican relación significativa entre la variable satisfacción laboral las dimensiones despersonalización y realización personal de la variable síndrome de burnout, no se halló relación significativa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional. Se debe tener presente que las personas son multicausales y la muestra estudiada puede presentar características singulares, a diferencia de los antecedentes, por ejemplo, Rosillo (2012) refiere que la satisfacción laboral es una temática demasiado amplia, sin embargo, la temática transcendental será la motivación, siendo la motivación la que afecte a la variable satisfacción laboral, Manassero y Cols (2003) refieren que las relaciones sociales dentro y fuera de las organizaciones atenúan los efectos estresores desarrollados en el ambiente laboral y delimitando las variables sociales, coincidiendo con Pérez (2010), indica que el apoyo familiar disminuye la cantidad de elementos estresores de la vida cotidiana, además la falta de apoyo social llega a generar un estrés que mitiga otros factores

estresores, eliminando estímulos estresantes que influyen sobre las estrategias de afrontamiento y mejora la motivación, autoestima y estado de ánimo, explicando los niveles predominantemente medios del síndrome de burnout, una característica de la muestra estudiada es el apego a la familia, laborar en condiciones precarias, largas jornadas, ser presionado por el dueño del puesto, cumplir los protocolos de bioseguridad en plena pandemia del COVID-19 afectaría las variables estudiadas. Hobfoll y Freddy (1993) refieren que el síndrome de burnout se origina por la amenaza o negación de sus factores motivadores extrínsecos, por ello para mantener un adecuado nivel de estrés se deben implementar estrategias activas. Se debe tener presente que las investigaciones correlacionales entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en centros de abastecimientos mayoristas es nulo, dejando interrogantes y considerándose positivo para el ejercicio académico de nuestra localidad ya que las investigaciones serian innovadoras.

5.2. Conclusiones

1. Los comerciantes de un centro de abastecimiento mayorista de Villa El Salvador poseen un nivel promedio de síndrome de burnout.
2. Los comerciantes de un centro de abastecimiento mayorista de Villa El Salvador presentan un nivel muy insatisfecho de satisfacción laboral.
3. Se encontró una relación significativa entre las dimensiones de la satisfacción laboral y las dimensiones de despersonalización y realización personal del síndrome de burnout ($p < .05$). Sin embargo, no se identificó una relación significativa entre la dimensión de agotamiento emocional y las dimensiones de la satisfacción laboral ($p > .05$).
4. Los resultados de la investigación indican que hay una relación significativa entre la satisfacción laboral y las dimensiones de despersonalización y

realización personal del síndrome de burnout, mientras que no se encontró una relación significativa con la dimensión del agotamiento emocional ($p>.05$), no se halló relación significativa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional ($p>.05$).

5.3. Recomendaciones

- Diseñar e implementar talleres a la población en específico y así reducir los índices del síndrome de burnout y promover la satisfacción laboral.
- El estudio contribuye al acervo de conocimiento para futuras investigaciones relacionadas con las variables objeto de estudio, especialmente en cuanto a la población objetivo, mediante el análisis de las características singulares de los comerciantes en centros de abastecimiento mayorista.
- Extender la investigación a múltiples centros de abastecimiento mayorista puntos de lima norte y centro.

REFERENCIAS

- Acosta, D. & Álvarez, H. (2018). *Síndrome de burnout en los asesores de ventas Movistar Chile en la empresa Atento Perú 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/14718>
- Álvarez, M. & Reyes, L. (2019). *Compromiso Organizacional y Síndrome de Burnout en los colaboradores de empresa de cine en la ciudad de Trujillo, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37435>
- Barrios, I. (2016). *Relación entre el síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en los trabajadores de la industria Aje Bolivia la Paz y el Alto* [Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio de la Universidad Mayor de San Andrés. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/6992>
- Bonilla, J. (2018). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa textil de una empresa textil privada de Lima* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1108>
- Brodsky, A. (2008). *Burn-out: Stages of Disillusionment in the Helping Professions, Human* (6ª ed.). Sciences Press.
- Buunk, P. & Schaufeli, B. (1993). Burnout: a perspective from social comparison theory. *Interpersonal approaches*, 38(2), 53-69.
- Consuegra, N. (2010). *Diccionario de psicología* (2ª ed.). Ecoe Ediciones.
- Cox, T., Kuk, G. & Leiter, M. (1993). *Burnout, health, work stress, and organizational Healthiness*. Prensa CRC.

- Dongil, C. (2008). Trastorno por estrés postraumático. *Sociedad española para el estudio de la ansiedad y estrés*, 14(2), 265-288.
- Dormann, C., & Zapf, D. (2001). Job satisfaction: A meta-analysis of stabilities. *Journal of Organizational Behavior*, 22(5), 483-504. <https://doi.org/10.1002/job.98>
- Edelwich, J. & Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions*. Human Sciences Press.
- Ekandjo, D. (2017). *Satisfacción y desempeño de los empleados: un estudio de caso de los supermercados Woermann Brock, Windhoek, Namibia* [Tesis de pregrado, Universidad de Nairobi de Kenya]. Repositorio de la Universidad de Nairobi de Kenya. <http://hdl.handle.net/11070/2041>
- Figueroa, M. (2018). *Estudio de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en el personal de una pyme comercial de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11757>
- Firth, H., Mcintee, J., Mckeown, P. & Britton, P. (1986). Burnout and professional depression: related concepts? *Journal of Advanced Nursing*, 11, 633-641.
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio de la Universidad Rafael Landívar. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

- Galeano, C. (2018). Violencia contra niños y adolescentes ejercida por cuidadores. *Informes Psicológicos*, 18(1), 13-34.
- Garcés, C. (2020). Calidad de vida laboral y síndrome de burnout en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana. *Revista de investigación en Psicología*, 23(2), 67-82. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v23i2.19233>
- Gil, M. y Moreno, J. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Pirámide.
- Golembiewski, R., Munzenrider, R., & Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site covariants, critical issues in OD research and praxis. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 19(4), 461-481. <https://doi.org/10.1177/002188638301900408>
- Harrison, W. (1983). A social competence model of burnout. *Pergamon Press*, 11(3), 29-39.
- Herzberg, F. (1968). *One more time: How do you motivate employees*. Harvard Business.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Mc Graw-Hill.
- Herzberg, F. (1968). Una vez más ¿Cómo motiva usted a sus empleados? *Harvard Business Review*, 46(1), 13-22.
- Hobfoll, S. & Freedy, J. (1993). *Conservation of Resources: A General Stress Theory Applied to Burnout*. Taylor & Francis.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2016, mayo). *Perú: Encuesta demográfica y de salud familiar - ENDES 2016*. INEI. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1433/index.html

- Leiter, M. (1991). The dream denied professional burnout and the constraints of human service organizations. *Canadian Psychology - Psychologie canadienne*, 32(4), 547-558. <https://doi.org/10.1037/h0079040>
- Locke, E. (1976). The nature and consequences of job satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 32(2), 76-79.
- Manassero, M. y Cols, S. (2003). *Estrés y burnout en la enseñanza, una aproximación comprensiva* (2ª ed.). EDS.
- Marvel, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana dimensiones y factores. *Intangible Capital*, 7(2), 549-584.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1986). *MBI. Maslach burnout inventory manual*. University of California.
- Maslach, C. (1993). Burnout a multidimensional perspective professional burnout. *Recent developments in theory and research*, 28(2), 19-32.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia y Trabajo*, 32(2), 37-44.
- Maslow, A. (1954). *Motivación y Personalidad* (3ª ed.). Ediciones Díaz de Santos.
- Mingote, J. (1998). Síndrome burnout a síndrome de desgaste profesional. *Formación Médica Continuada*, 5(8), 493-509.
- Muchinsky, P. (1994). *Psicología aplicada al trabajo, una introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. Desclée de Brouwer.
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Universidad Complutense de Madrid.
- Núñez, A. (2007). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Universidad Complutense de Madrid.

- Organización Internacional del Trabajo. (2018, junio). *Estrés en el trabajo. Un reto colectivo*. OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2020, enero). *La OMS y el síndrome de Burnout*. WHO. <https://www.who.int/es>
- Palma, S. (2009). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27-34.
- Pazmiño, A. (2020). *El síndrome de burnout y el desempeño laboral del personal del área comercial de una empresa industrial de la ciudad de Ambato* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31965/1/094%20GTH.pdf>
- Pérez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112, 42-80.
- Pines, A., Aronson, E. & Kafry, D. (1988). *Burnout: From tedium to personal growth*. The Free Press.
- Robbins, S. & Coulter, M. (1996). *Administración*. Prentice Hall Hispanoamericana.
- Rosillo, Y. (2012). La satisfacción laboral. Un acercamiento teórico metodológico para su estudio. *Revista Académica de Economía*, 163(5), 66-72.
- Sánchez, Q. (2017). *La satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional* [Tesis de pregrado, Universidad de La Laguna]. Repositorio de la Universidad de La Laguna. <http://riull.ull.es/xmlui/handle/915/6344>
- Thompson, M., Page, S., & Cooper, C. (1993). A test of carver and scheier's self control model of stress in exploring burnout among mental health

nurses. *Stress*

Medicine, 9(4),

221-235.

<https://doi.org/10.1002/smi.2460090405>

Trahair, R. & Zaleznik, A. (2017). *The humanist temper*. Taylor & Francis Group.

Ubaldo, Y. (2019). *La satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de una empresa retail con sede en Huancayo en el año 2019* [Tesis de pregrado,

Universidad Continental]. Repositorio de la Universidad Continental.

<https://hdl.handle.net/20.500.12394/7183>

Vásquez, M. (2020). *Propiedades psicométricas del Inventario Burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo* [Tesis doctoral,

Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46900>

Vega, C. (2018). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa del sector Retail de Lima Metropolitana y provincias* [Tesis de

pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad

Autónoma

del

Perú.

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/640>

Winnubst, J. (1993). *Organizational structure, social support and burnout*. Taylor & Francis Group.

Zambrano, J., Lastra, V., Mancilla, P. & Padilla, M. (2021). Síndrome Burnout en la profesión del terapeuta respiratorio. *Científico-profesional*, 6(3), 2279-2292.

ANEXOS

mayorista de Villa El Salvador.

empresa de cine en la ciudad de Trujillo, 2019.

- Ubaldo (2019) en su tesis La satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de una empresa retail con sede en Huancayo en el año 2019.
 - Bonilla (2018) en su tesis Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa textil de una empresa textil privada de Lima.
 - Vega (2018) en su tesis Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en vendedores de una empresa del sector Retail de Lima Metropolitana y provincias.
-

Anexo 2. CUESTIONARIO MBI

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces al año
- (3) Algunas veces al mes
- (4) Algunas veces a la semana
- (5) Diariamente

ITEMS	1	2	3	4	5
1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.					
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.					
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.					
4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.					
5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales.					
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.					
7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.					
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.					
9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.					
10. Siento que me he hecho más duro con la gente.					
11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.					
12. Me siento muy enérgico en mi trabajo.					
13. Me siento frustrado por el trabajo.					
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					

15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.					
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.					
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					
22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas.					

Anexo 3. Escala De Satisfacción Laboral de Sonia Palma (SL-SPC)

Edad: _____ **sexo:** _____ **cantidad de hijos:** _____

Nivel educativo: primaria () secundaria () técnica incompleta () técnica completa ()
 Universitaria incompleta () universitaria completa ()

Horas de jornada diaria: 0-4 horas () 4-8 horas () 8 – más horas ()

TA=totalmente de acuerdo; **A**= De acuerdo; **I**=indeciso; **D**=desacuerdo; **TD**=totalmente desacuerdo

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo de parte de la empresa "maltrato".					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					

13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
38. Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Anexo 4. Informe de anti plagio en Turnitin

SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COMERCIANTES DE UN CENTRO DE ABASTECIMIENTO MAYORISTA DE VILLA EL SALVADOR, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1%

Anexo 5. Consentimiento informado

Estimado(a) participante:

Solicito su colaboración a través del llenado del presente cuestionario, que pretende visualizar si el nivel de burnout y satisfacción laboral, el mismo que servirá para fines exclusivamente de investigación. Por otro lado, es importante considerar que su participación es voluntaria y anónima, de igual manera, se le pedirá llenar algunos datos que serán guardados haciendo usos de códigos, por lo que sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y de uso solamente académico. También se le pide responder a todas las preguntas con honestidad y seriedad, recuerde que no hay respuesta mala.

Si desea participar, le solicito completar la selección destinada a su consentimiento. De antemano, le agradezco por su participación y por la información valiosa brindada.

Atentamente: Sr Abanto Elias Abraham, estudiante de la carrera de Psicología de la Universidad Autónoma del Perú.

Anexo 6. Características sociodemográficas de la muestra

Variable	Grupos	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	80	31.87
	Femenino	171	68.13
Cantidad de hijos	Sin hijos	41	16.33
	1 hijo	62	24.70
	2 hijos	53	21.12
	3 hijos	37	14.74
	4 hijos	28	11.16
	5 hijos	3	1.20
	6 hijos	22	8.76
	7 hijos	2	0.80
	10 hijos	3	1.20
Nivel educativo	Primaria	16	6.37
	Secundaria	114	45.42
	Tecnica incompleta	47	18.73
	Tecnica completa	37	14.74
	universitaria incompleta	23	9.16
	Universitaria completa	14	5.58
Horas de jornada	(0-4) horas	17	6.77
	(5-8) horas	63	25.10
	Mas de 8 horas	171	68.13
	Total	251	100

Anexo 7. Estadísticos descriptivos

Estadísticos descriptivos del síndrome de burnout

Síndrome de burnout	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>Mdn</i>	<i>Mo</i>	<i>D.S</i>	Varianza
Agotamiento emocional	251	15.68	16	13	4.69	22.04
Despersonalización	251	7.96	8	4	3.63	13.19
Realización personal	251	19.8	21	24	4.88	23.85

Nota. *n*: muestra, *M*: media aritmética, *Mdn*: Mediana, *Mo*: moda, *D.S*: desviación estándar

En la tabla se observa los estadísticos descriptivos del síndrome de burnout, en un centro de abastecimiento mayorista de Villa El Salvador. Se observa que la dimensión realización personal presentó el promedio más alto ($M=19.8$; $Mdn=21$; $Mo=24$; $D. S=4.88$) y el más bajo agotamiento emocional ($M=15.68$; $Mdn =16$; $Mo=13$; $D. S=4.69$).

Estadísticos descriptivos de satisfacción laboral

Variable	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>Mdn</i>	<i>Mo</i>	<i>D.S</i>	Varianza
satisfacción laboral	251	66.92	67	64	8.4	70.52

Nota. *n*: muestra, *M*: media aritmética, *Mdn*: Mediana, *Mo*: moda, *D.S*: desviación estándar

En la tabla se observa los estadísticos descriptivos de la satisfacción laboral de un centro de abastecimiento mayorista de Villa El Salvador. Se observa un promedio 66.92, una moda de 64 y una desviación estándar de 8.40.