



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

TESIS

SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL DE
SEGURIDAD DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA CENTRO, 2021

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

AUTOR

LIMER DAVILA RICCE
ORCID: 0000-0002-2557-0101

ASESORA

MAG. GUISELVA VANESSA MENDOZA CHAVEZ
ORCID: 0000-0001-5883-9712

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA, PERÚ, SETIEMBRE DE 2023



CC BY-ND

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

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Davila Ricce, L. (2023). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal de seguridad de una empresa privada de Lima Centro, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Limer Davila Ricce
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	46431277
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2557-0101
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Guissela Vanessa Mendoza Chavez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	42731773
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-5883-9712
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Silvana Graciela Varela Guevara
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	47283514
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Max Hamilton Chauca Calvo
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08035455
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Javier Jesús Vivar Bravo
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	74697504
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal de seguridad de una empresa privada de Lima Centro, 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 DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por la DRA. SILVANA GRACIELA VARELA GUEVARA como presidente, el MAG. MAX HAMILTON CHAUCA CALVO como secretario y el MAG. JAVIER JESÚS VIVAR BRAVO como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL DE
SEGURIDAD DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA CENTRO, 2021**

Presentado por el bachiller:

LIMER DAVILA RICCE

Para obtener el **Título Profesional de Licenciado en Psicología**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado** con una calificación de **TRECE (13)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 05 de setiembre del 2023.



PRESIDENTE
DRA SILVANA GRACIELA
VARELA GUEVARA



SECRETARIO
MAG. MAX HAMILTON
CHAUCA CALVO



VOCAL
MAG. JAVIER JESÚS VIVAR
BRAVO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo Guissela Vanessa Mendoza Chávez docente de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesora de la tesis titulada:

SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA CENTRO, 2021

Del bachiller Limer Davila Ricce, certifico que la tesis tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

La suscrita revisó y analizó dicho reporte a lo que 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, 06 de diciembre de 2023



Guissela Vanessa Mendoza Chávez

DNI: 42731773

DEDICATORIA

La siguiente investigación va dedicado a las personas que me ayudaron a seguir adelante durante este tiempo de estudios, en especial a mis padres que siempre me motivaron.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres por el esfuerzo que hacen día a día con el fin de verme ser un hombre de bien. A mis docentes quienes con su dedicación y conocimiento nos muestran el camino correcto a seguir, en especial a la docente Guissela Vanesa Mendoza Chávez por guiarme en el desarrollo de mi trabajo de investigación y hacer que esta se realice con éxito.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
RESUMO	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Justificación e importancia de la investigación	15
1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos.....	16
1.4. Limitaciones de la investigación	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de estudios	19
2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	23
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada	41
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y diseño de investigación	44
3.2. Población y muestra.....	44
3.3. Hipótesis	45
3.4. Variables – Operacionalización.....	45
3.5. Métodos y técnicas de investigación	47
3.6. Procesamiento de los datos	53
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	
4.1. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable	56
4.2. Contrastación de hipótesis	59
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Discusiones	62
5.2. Conclusiones	66
5.3. Recomendaciones	66
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de síndrome de burnout
Tabla 2	Operacionalización de satisfacción laboral
Tabla 3	Matriz de estructura de síndrome de burnout
Tabla 4	Estadísticos de confiabilidad de síndrome de burnout y dimensiones
Tabla 5	Matriz de estructura de satisfacción laboral
Tabla 6	Estadístico de confiabilidad de satisfacción laboral y dimensiones
Tabla 7	Prueba de normalidad de las variables de estudio
Tabla 8	Nivel de agotamiento emocional
Tabla 9	Nivel de despersonalización
Tabla 10	Nivel de realización personal
Tabla 11	Nivel de significancia de la tarea
Tabla 12	Nivel de condiciones de trabajo
Tabla 13	Nivel de reconocimiento personal y/o social
Tabla 14	Nivel de beneficios económicos
Tabla 15	Nivel de satisfacción laboral
Tabla 16	Correlación entre las dimensiones del síndrome de burnout y la satisfacción laboral
Tabla 17	Correlación entre las dimensiones de síndrome de burnout y las dimensiones de satisfacción laboral

SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL DE SEGURIDAD DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LIMA CENTRO, 2021

LIMER DAVILA RICCE

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El propósito del estudio fue señalar la relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral. La muestra estuvo conformada por 300 Agentes de seguridad de la Empresa Vigilancia Andina S.A. ubicado en Lima Centro. La metodología de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de tipo básica. Los instrumentos utilizados fueron el inventario de Burnout de Maslach y Jackson (1981) y el Inventario de Satisfacción laboral de Palma (2005). En los resultados se halló, correlación significativa ($p < .05$) entre satisfacción laboral y agotamiento emocional ($\rho = -.133$) de tipo inversa y de nivel bajo. Así mismo se reportó que el nivel promedio predomina, tanto en las dimensiones de síndrome de burnout como en las dimensiones de satisfacción laboral.

Palabras clave: laboral, trabajadores, estrés, seguridad

**BURNOUT SYNDROME AND JOB SATISFACTION IN SECURITY PERSONNEL
OF A PRIVATE COMPANY IN CENTRAL LIMA, 2021**

LIMER DAVILA RICCE

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the relationship between burnout syndrome and job satisfaction. The sample consisted of 300 security agents of the company Vigilancia Andina S.A. located in Lima Centro. The methodology of quantitative approach, non-experimental design and basic type. The instruments used were the Burnout Inventory by Maslach and Jackson (1981) and the Job Satisfaction Inventory by Palma (2005). The results showed a significant correlation ($p < .05$) between job satisfaction and emotional exhaustion ($\rho = -.133$) of inverse type and low level. It was also reported that the average level predominates, both in the burnout syndrome dimensions and in the job satisfaction dimensions.

Keywords: labour, workers, stress, security

SÍNDROME DE BURNOUT E SATISFAÇÃO PROFISSIONAL NO PESSOAL DE SEGURANÇA DE UMA EMPRESA PRIVADA EM LIMA CENTRAL, 2021

LIMER DAVILA RICCE

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMO

O objetivo do estudo foi determinar a relação entre a síndrome de burnout e a satisfação no trabalho. A amostra foi composta por 300 agentes de segurança da empresa Vigilancia Andina S.A., localizada em Lima Centro. A metodologia utilizada foi quantitativa, não experimental e básica. Os instrumentos utilizados foram o Inventário de Burnout de Maslach e Jackson (1981) e o Inventário de Satisfação no Trabalho de Palma (2005). Os resultados mostraram uma correlação significativa ($p < ,05$) entre satisfação no trabalho e exaustão emocional ($\rho = -,133$) de tipo inverso e nível baixo. Também foi relatado que o nível médio predomina, tanto nas dimensões da síndrome de burnout quanto nas dimensões da satisfação no trabalho.

Palavras-chave: trabalho, trabalhadores, estresse, segurança

INTRODUCCIÓN

En el orbe laboral, síndrome de burnout es un proceso de desgaste emocional asociado a la sobrecarga de trabajo, en cuanto a personal de seguridad, están más expuestos a situaciones de estrés laboral, provocado por alteraciones en la seguridad de sus centro de funciones, momentos de peligro que atenten contra su integridad o la de personas a su cuidado, inestabilidad laboral, entre otras situaciones de estrés que afecten su desempeño, es por ello que si el estrés se hace crónico puede llegar a terminar significando una sensación de agobio en el trabajo que provocaría malestares físicos, inestabilidad emocional constante y comportamientos que perjudiquen su permanencia en el puesto.

Por otra parte, la satisfacción laboral es la evaluación positiva de cada empleado de sus funciones, puesto de trabajo y perspectiva hacia el futuro, considerando factores personales y ambientales que favorezcan su crecimiento profesional; en nuestro contexto algunas de las condiciones que favorecen la satisfacción de los trabajadores son una remuneración proporcional a las responsabilidades del trabajador, estabilidad laboral, seguridad en el trabajo, posibilidad de ascenso, participación activa en las interacciones laborales, entre otras condiciones que logran mantener motivado a cada trabajador.

Es por ello que, ambas variables, a nivel psicológico, repercuten en el desempeño de cada trabajador y su percepción de continuidad en el puesto, por lo que es necesario considerar las características que supone este tipo de trabajo y las contingencias que puedan presentar durante sus funciones para lograr promover un buen desempeño laboral, evitando el desarrollo de trastornos emocionales a causa de estrés que afecten su productividad laboral y calidad de vida.

De acuerdo a lo mencionado, se realiza este estudio el cual se separa en cinco capítulos detallados en breve:

El primer capítulo, describió la realidad del problema, justificación e importancia de la indagación, además, se determinaron los objetivos generales y específicos, y, por último, se muestran las limitaciones de la investigación.

El segundo capítulo, los antecedentes de estudios y se estructuraron las bases teóricas, definiciones conceptuales y terminología empleada.

El tercer capítulo, planteó la metodología de la investigación, abordando el tipo y diseño a los cuales esta se alinea, además de presentar la descripción de las características de estudio y de las hipótesis que fueron contrastadas en el desarrollo de la investigación.

En el cuarto capítulo, se ubicaron los resultados estadísticos, descriptivos e inferenciales en relación a los objetivos planteados y se concluyó con la contrastación de hipótesis planteadas.

Finalmente, el quinto capítulo, desarrolló las discusiones según los resultados obtenidos, además presentó las conclusiones y las recomendaciones para la presente investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

En cuanto el síndrome de burnout la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019) recientemente la incluyó en la 11° edición de la Clasificación Internacional de Enfermedades como una especie de fenómeno de carácter ocupacional, en base a ello, se busca desarrollar pautas con las cuales se pueda trabajar el bienestar de los trabajadores.

Tomando en cuenta las problemáticas actuales en torno a ámbito laboral la Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS, 2016) a través de un seminario donde se encontraban distintas instituciones abordó el cómo tratar de reducir el impacto que ocasiona el estrés laboral, enfatizando en cómo cada vez es más frecuente para la persona exceder los límites de sus habilidades dando como resultado un estado de estrés crónico que puede acarrear distintos problemas, el estudio que fue realizado en 2012 en América Central, identificó a un porcentaje del 10% que presentaban estrés y preocupaciones con respecto al entorno laboral, de esta forma en Argentina se reportó que al menos el 26.7% de empleados presentaba estrés relacionado con el trabajo, así mismo, en Brasil se evidenció que al menos el 14% de las atenciones en el servicio de salud son por temas relacionados a aspectos psicológicos, adicionalmente, en Chile durante el año 2011 los datos indican que el 27.9% de empleados y 13.8% de colaboradores se encontraban con estrés y depresión.

A nivel internacional es una problemática que fue potenciada por distintos factores como es el caso del COVID – 19, en Marzo del 2020 el país de Colombia declaró emergencia sanitaria, así mismo dicho país es uno donde podemos evidenciar una gran diferencia en cuanto a las prestaciones de los servicios, debido a que los mismos trabajadores presentan condiciones no aptas para laborar y estas con el

tiempo llevaron a un desgaste profesional (burnout) los cuales sumados al confinamiento por COVID – 19 han aumentado distintos problemas en la salud mental, es por ello que se debe considerar que un ambiente laboral deficiente puede perjudicar el desarrollo de las actividades propias de la persona desembocando diversos problemas de salud mental.

En nuestro medio, podemos encontrar un estudio realizado por Callirgos (2017) quien busca realizar una comparación entre distintas dimensiones del síndrome de burnout, conforme a la función de los suboficiales en la comisaría de Cercado de Lima; la muestra fue de 261 participantes, y en los resultados encontrados se puede evidenciar una diferencia significativa en las dimensiones de la variable, y de acuerdo a la función que desarrolla cada suboficial, además, halló que los policías presentan niveles bajos en agotamiento emocional y despersonalización con los siguientes porcentajes 38.7% y 70.5%, así mismo, identificó niveles elevado en la dimensión de realización personal con un 37,5%.

De acuerdo con satisfacción laboral, en la actualidad la crisis mundial producida y propagada por el COVID-19 ha generado marcadas alteraciones en el progreso de las organizaciones, según la OMS (2020) las medidas tomadas para gestionar el desarrollo de las labores, desde medios remotos, han producido disconformidad en los trabajadores, provocando ausentismos, renunciaciones y despidos.

Por otra parte, según Cepymenews (2018) en una encuesta realizada por Gallup un 85% de trabajadores en el mundo no se sienten satisfechos, comprometidos ni identificados con su empleo, así mismo en Estados Unidos el 75% de personas detestan su empleo, en China y Japón un 94% de trabajadores tienen estrés o burnout clínico y en Oriente medio y Norte de África la mayoría de encuestados manifestaron aborrecer sus puestos de trabajo.

A nivel de Latinoamérica, La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) ha revelado el impacto que ha provocado el COVID-19 se refleja principalmente en la insatisfacción e inseguridad laboral producida por la pérdida del empleo, el incremento del número de horas laborales y la clausura de las compañías en la primera mitad del año 2020. Por otra parte, Rodríguez (2018) menciona que, del total de la población colombiana, 7,5 millones indican que se encuentran insatisfechos por los sueldos bajos que perciben, 2,6 millones indican que las horas de trabajo son otro factor y, finalmente la falta de interés por las competencias profesionales por parte de los empleadores, es así que 4,5 millones indicaron ver desaprovechadas sus competencias. Es por ello que según Reyes y Santana (2021) indican que es necesario que las empresas desarrollen programas de satisfacción laboral a nivel internacional, de esta manera, podrían tener un beneficio superior al 150% del valor que genera un trabajador.

A nivel nacional, la COVID-19 tocó al Perú en una etapa vulnerable en la cartera de empleabilidad, la pandemia ha producido un efecto negativo significativo en la economía nacional, según la OIT (2020), en sus datos obtenidos de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG), muestran que la tasa de trabajo informal aumentó a 74,3%, por lo cual se entiende esta gran movilización de la población hacia un sector de trabajo en base a sus propias directivas, cumpliendo con sus expectativas de satisfacción laboral. El Instituto de Estudios peruanos (2020) demuestra que el 45% de colaboradores seguían trabajando en sus funciones que mantenían previo a las nuevas condiciones laborales, el 19% realizó trabajo remoto, 17% recurrió al registro de trabajo presencial y 8% evitó medidas formales. Según Chávez (2021), a través de un estudio realizado por futureLab y Brinca señalan que, en Perú apenas el 49% de trabajadores se encuentran conformes respecto a las recientes transformaciones

laborales, por lo cual, más de la mitad de empleados se hallan insatisfechos ante sus condiciones laborales actuales.

A nivel zonal, la satisfacción laboral que muestran los colaboradores a nivel operativo es considerado en función a factores que puedan complementar sus diversas necesidades, por lo cual, es necesario comprender el contexto en la que esta variable sea evaluada, en este sentido, Chirinos y Gutiérrez (2019) indican que los elementos con superior incidencia para el logro de la satisfacción laboral es la remuneración a un 37%, la motivación laboral con un 26% y finalmente la posibilidad de línea de carrera que pueda proponer una organización con un 21%, otros factores también se presentan con una menor representatividad, sin embargo, es necesario considerar la satisfacción con el conjunto de factores que sostienen al trabajador en la organización y la necesidad de evaluar esta variable en tiempos más actuales.

Por lo cual, se expone la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de burnout y satisfacción laboral en personal de seguridad de una empresa privada de Lima Centro, 2021?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

Teórico. – El actual estudio se desarrolla a fin de generar nuevas concepciones con respecto a la forma en cómo afecta y se relaciona el síndrome de burnout con la satisfacción laboral en la población de seguridad en Lima Centro. De acuerdo a ello, podemos obtener datos que ayudaran a elaborar o complementar futuras investigaciones con una base teórica concisa y orientada a un sector de la sociedad que evidencia casos problemas relacionados a las variables estudiadas

Metodológica. – Para estimar los constructos psicológicos, se utilizaron instrumentos de medición, los cuales cuentan con una validez y confiabilidad aceptable, además, se evaluó las evidencias psicométricas de ambos instrumentos

de manera independiente, a través de un estudio piloto y así concretar si son consistentes y aplicables.

Práctica. - Este estudio busca generar un cambio dentro de la organización trabajando con los mismos empleados, para esto se recolectaron y procesaron los datos planteados en la investigación y así observar los resultados. En base a ello, se brinda recomendaciones con el objetivo de abarcar la problemática a través de talleres o charlas enfocados en el bienestar de los colaboradores, y en caso los resultados son perjudiciales y afectan la productividad, deben implementar programas de intervención compartiendo estrategias y técnicas para que el trabajador fomente un adecuado bienestar laboral y personal.

Relevancia social. - El estudio evidencia la realidad actual de los trabajadores con el objetivo de observar los posibles factores negativos que alimentan el síndrome de burnout y generen una insatisfacción en la empresa, y en base a ello, se debe abarcar adecuadamente para optimar la gestión del capital humano y productividad.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

General

Determinar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal de seguridad de una empresa privada de Lima Centro, 2021.

Específicos

- Identificar los niveles de síndrome de burnout en personal de seguridad de una empresa privada de Lima Centro, 2021.
- Identificar los niveles de satisfacción laboral en personal de seguridad de una empresa privada de Lima Centro, 2021.

- Establecer la relación entre las dimensiones de síndrome de burnout y las dimensiones de satisfacción laboral en personal de seguridad de una empresa privada de Lima Centro, 2021.

1.4. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones presentadas en el siguiente estudio, son la limitada accesibilidad a la población con la cual se trabaja, esto debido a la restricción por la crisis sanitaria, además, se presentó complicaciones con la información debido a que existen pocas investigaciones que abarcan poblaciones de personal de seguridad, así mismo, cabe indicar que los resultados están enfocados solo en la población investigada no pudiendo generalizarla.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Alban (2021) en Ecuador, en su estudio donde determina la repercusión del burnout en la satisfacción laboral en una muestra 76 trabajadores mayores de 45 años que pertenecen al servicio integrado de seguridad ECU911. El método usado es correlacional de diseño no experimental y emplearon dos instrumentos Maslach Burnout Inventory (MBI) y Cuestionario de satisfacción laboral basados en el salario emocional. Los resultados muestran existencia de correlación relevante entre burnout y satisfacción laboral ($\rho = -.251$).

Montero et al. (2020) en Colombia, se analizó la correlación de síndrome de burnout y sistema de beneficios e incentivos en 1817 policías de vigilancia. Con metodología correlacional y diseño no experimental y utilizó el instrumento Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) y la Encuesta Institucional de Beneficios e Incentivos. Encontrando que existe prevalencia en el síndrome de burnout y más del 50% de la muestra refiere haber obtenido uno o más beneficios e incentivos.

Caravaca et al. (2018) en España, efectuaron un estudio cuyo propósito fue medir el nivel de burnout y satisfacción laboral en 59 empleados de penitenciarios ordinarios y de inserción social. La metodología fue transversal analítico, emplearon dos instrumentos los cuales fueron, Maslach Burnout Inventory y Escala de satisfacción en el trabajo de Warr. Encontrando asociaciones significativas entre burnout y satisfacción laboral según la variable sociodemográfica como edad, y el periodo de profesión ($p < .05$).

Rivadeneira (2017) en Ecuador, realizó su estudio con el objetivo de analizar la correlación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en 39 colaboradores del personal operativo de seguridad. La metodología fue correlacional – descriptivo y

utilizó el Cuestionario de Maslach Burnout y la Escala de Satisfacción Laboral. Encontrando que en síndrome de burnout el 25.6% evidenció un nivel bajo, el 23.1% medio y el 51.3% alto, por otro lado, en satisfacción laboral, el 38.5% se encuentra satisfecha, el 53.8% intermedia y el 7.7% insatisfecho, finalmente, encontró correlación significativa y débil entre burnout y satisfacción laboral.

Bedoya et al. (2017) en Colombia, establecieron la relación entre condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral en 41 colaboradores de la unidad de policía judicial técnico de investigación (CTI). La metodología fue correlacional de diseño no experimental y utilizó el Cuestionario para evaluar las condiciones intralaborales en forma A y el Cuestionario para la evaluación del estrés laboral – Tercera revisión. Detectando que el 60.7% evidencia un nivel inferior de estrés, el 10.7% medio y el 28.5% superior, además, halló que los factores de riesgo psicosociales se correlacionan con el nivel de estrés ($p < .05$).

Antecedentes nacionales

Illa y Pareja (2021) en Cusco, investigó la correlación entre nivel de estrés y satisfacción laboral en 86 policías de la PNP que pertenecen a la institución penitenciaria. La metodología fue correlacional de diseño no experimental, utilizando la Escala de estrés laboral de la OIT- OMS y la Escala de satisfacción laboral SL-SPC. Encontró que existe correlación entre estrés laboral y satisfacción laboral ($\rho = -.682$), por otro lado, en cuanto al estrés se identificó que el 34.9% evidencia bajo nivel, 36% intermedio, 26.7% estrés moderado y 2.3% un nivel alto. De esta manera, en satisfacción laboral se halló que el 47.6% evidencia un nivel inferior, el 44.2% parcial y el 8.1% superior.

Medina (2021) en Huánuco, efectuó una investigación con el fin de encontrar relación entre estrés y satisfacción laboral en 70 empleados mayores de 18 años del

grupo empresarial S.A.C. La metodología fue correlacional de diseño no experimental y las técnicas usadas son el Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) y la Escala de satisfacción laboral (SL SPC). El Hallazgo descriptivos según estrés laboral indican que el 17.1% presenta nivel bajo, 61.4% medio y el 21.4% alto, por otro lado, en satisfacción laboral el 28.6% se encuentra insatisfecho, 41.4% indiferente y el 30% satisfecho. A sí mismo en el objetivo general, halló correlación entre estrés y satisfacción laboral ($\rho = -.792$), así mismo, halló las dimensiones de estrés como agotamiento emocional y despersonalización se relacionan con satisfacción laboral ($\rho = -.534$; $-.514$), pero, no se relaciona con realización personal ($p > .05$).

Vásquez (2018) en Lima, determinó la relación entre satisfacción y estrés laboral en una población de 157 efectivos del departamento de Robos de la DIRINCRI. La metodología fue correlación de diseño no experimental, utilizo las escalas de Estrés laboral de la OIT y de Satisfacción Laboral de Palma. Evidenciando en satisfacción laboral que el 44% evidencia un nivel inferior, el 19.7% promedio y el 36.3% superior, así mismo, en estrés laboral se identificó que en la dimensión de superiores y recursos se obtuvo un alto nivel de 36.3%, y en la dimensión organización y equipo de trabajo se evidencio que el 36.3% presentan nivel alto. Por otro lado, satisfacción laboral no se relaciona con las dimensiones de estrés laboral ($p > .05$), sin embargo, la dimensión política administrativas se correlaciona con las dimensiones de estrés laboral como superiores y recursos ($\rho = .240$) y organización y equipo de trabajo ($\rho = .189$).

Coaguila y Velásquez (2018) en Arequipa, realizaron un estudio con el propósito de determinar la correlación entre clima laboral y síndrome de burnout en 69 suboficiales del área de criminalística. La metodología fue correlacional de diseño

no experimental, empleando el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Clima Laboral (CLSPC). Encontraron que el 37.4% se encuentran desfavorables con el clima laboral, el 46.6% moderadamente y el 16% favorable. En cuanto al burnout, el 76.1% no evidencia burnout y el 23.9% si lo presencia. Por otro lado, encontró relación relevante entre clima laboral y síndrome de burnout ($\chi^2= 14.004$).

Zárate (2017) en Callao, ejecutó un estudio con el fin de determinar la correlación entre burnout y satisfacción laboral en una muestra de 107 policías de la división de operaciones especiales. La metodología fue correlacional de diseño no experimental y empleo la escala de Maslach Burnout Inventory – Educators Survey (MBI -ES) y el Cuestionario de satisfacción laboral. Determinando en burnout que el 6.5% evidencia nivel bajo y 93.5% medio, en cuanto la satisfacción laboral se identificó que el 89.72% se encuentra insatisfecho y el 10.28% satisfecho. Sin embargo, encontró relación significativa entre burnout y satisfacción laboral ($\rho= -.782$), así mismo, las dimensiones de burnout como agotamiento emocional, despersonalización y realización personal se relacionan con satisfacción laboral ($\rho= -.547; -.445; -.434$).

Armuto et al. (2017) en la Victoria, investigaron la correlación de satisfacción laboral y estrés en 45 colaboradores del área de operaciones del Grupo Vicmer Security S.A.C. La metodología fue correlacional de diseño no experimental y el instrumento utilizado fue el Nivel de satisfacción y estrés laboral según categoría elaborado por los investigadores. Los hallazgos indican relación entre satisfacción laboral y estrés, así mismo, se identificó que el 71% no se encuentra satisfecho con las horas de trabajo y que el 69% indican que existe una carente comunicación entre el personal.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Variable 1: Síndrome de burnout

Definiciones

El síndrome de burnout es un término utilizado para distinguir las consecuencias negativas ocasionadas por una incorrecta gestión del estrés laboral a causa de diferentes factores internos y externos (Rodríguez et al., 2017).

A pesar de que el estrés es una reacción natural que nos permite prevenir posibles amenazas, también puede generar un desgaste físico y mental cuando se presenta en situaciones innecesarias, ante preocupaciones sobrevaloradas o ante una percepción fatalista (Armenta et al., 2021).

A su vez, el síndrome de burnout hace referencia a malestar crónico generado por elevados niveles de estrés, por lo general es provocado por un estado real de frustración o irritabilidad o no real generado por un conjunto de pensamientos e ideas inconsistentes con la realidad, por lo cual, a pesar de que pueda estar originado por condiciones reales, también es influenciado por una alteración en percepción, afectando el comportamiento y condicionando la persona a actuar de manera inestable (Medina et al., 2021).

Las características de este síndrome son el agotamiento emocional, la disminución de la capacidad laboral y la despersonalización, todos ellos provocados por emociones y comportamientos desfavorables en el ámbito laboral que impiden el correcto desenvolvimiento y logro de objetivos planteados inicialmente por el empleador (Brito, 2018).

Es así que, el burnout está asociado directamente con inadecuadas estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral debido a las limitadas capacidades para solucionar los problemas que están involucrados en su entorno laboral es por ello que

estar basado en las características individuales de cada trabajador y la forma en que las expresiones de su comportamiento influyen en el clima laboral de cada organización (Ramírez y Ontaneda, 2019).

Existe una mayor predisposición a desarrollarse este síndrome en personas quienes tienen un mayor contacto con el público como en el caso del personal de seguridad, uno de los factores desencadenantes es la limitada capacidad para gestionar diferentes situaciones laborales, por lo cual, el trabajador considera estos fallos como fracasos que van siendo acumulados y formando una sensación de insuficiencia, causando pensamientos negativos, inactividad para evitar mayores consecuencias o la renuncia del puesto laboral (Cruz y Puentes, 2017).

De esta manera, el burnout se evidencia en el desgaste psicológico y físico que refieren los trabajadores con respecto a las limitaciones que presentan en sus funciones, por lo cual puede definirse como una pérdida progresiva de las capacidades presentadas inicialmente al comenzar en el cargo organizacional (Acosta, 2019).

Por otra parte, también puede ser definida como un conjunto de respuestas inadaptativas que se expresan a través de conductas y la interacción que tiene con los demás trabajadores, es así que, este síndrome pueda generar una alteración en todo el clima laboral, limitando los procesos comunicativos, el logro de metas y la estadía en el puesto de trabajo (Tingal y Briones, 2018).

A nivel médico puede definirse como una agrupación de señales y síntomas biopsicosociales provocado por un conjunto de factores desfavorables para el trabajador, dando como resultado actitudes negativas hacia los objetivos individuales y las relaciones laborales (Cáceres et al., 2021).

Finalmente, se puede considerar que el síndrome de burnout es un estado psicológico de desgaste a causa de por una prolongada exposición a condiciones de trabajo insuficientes para que el trabajador logre desenvolverse funcionalmente en su puesto de trabajo, en la interacción dentro y fuera del mismo (García et al., 2021).

Modelos teóricos

Modelo multidimensional de Maslach.

Este modelo explicativo del síndrome de burnout es propuesto por Maslach y Jackson (1981) como un conjunto de afecciones que son producidas por la existencia de altos grados de estrés en el contexto sociolaboral.

Maslach propone que el síndrome de burnout presenta tres dimensiones, categorizadas por la experiencia que se tiene sobre el estrés en el ámbito laboral, la valorización de los otros y finalmente la valoración personal sobre las situaciones que producen cansancio emocional y bajas expectativas sobre el futuro (Schaufeli et al., 1996).

Modelo existencial de Pines.

La psicóloga Ayala Pines (1993) propone que el síndrome de burnout es ocasionado por las altas expectativas de los trabajadores sobre sus funciones y el esfuerzo incesante que hacen por cumplir sus objetivos o metas laborales aun así signifique un desgaste o deterioro progresivo de sus capacidades físicas y psicológicas.

Es por ello que, Pines considera que todas aquellas personas que demuestran una gran motivación por cumplir su labor pero que no presenten apropiadas estrategias de afrontamiento y de tolerancia ante la frustración, tendrán mayor predisposición a desarrollar este síndrome en situaciones de fracaso, en donde sus altas expectativas cambiarían a sentimientos de incapacidad e ineficiencia, este

pensamiento puede generalizarse a otras áreas de su vida, provocando así un malestar generalizado sobre su perspectiva de la vida y desarrollo personal (Pines, 1993).

Modelo de comparación social.

Buunk y Schaufeli (1993) consideran que hay un principio de equidad por el cual dos personas bajo las mismas condiciones deberían obtener resultados similares, es así que, cuando en el área laboral una persona nota diferencias en los esfuerzos brindados desde su puesto en relación a otros puestos, desarrollará sentimientos de agotamiento e insatisfacción debido al esfuerzo puesto en su trabajo.

Es así que, cuando un trabajador empieza a comparar los resultados y recompensas obtenidas entre todos los trabajadores de una organización, puede percibir ciertas variaciones en las dinámicas o retribuciones hacia otros trabajadores, de esta manera, evidencia la falta de equidad o ganancia como parte de sus resultados (Buunk y Schaufeli, 1993).

Dimensiones

Las dimensiones del síndrome de burnout propuestas por Maslach y Jackson (1993), son tres y están determinadas según el nivel de despersonalización, falta de realización personal en el trabajo y el agotamiento emocional.

La dimensión de despersonalización comprende de un proceso complejo en el cual el trabajador elabora un conjunto de defensas para evitar ser afectado por las condiciones que le sugieren una amenaza para su trabajo, de esta manera llegan a generar una marcada distancia hacia sus compañeros, acompañado de sentimientos de irritabilidad, poca empatía, conductas inestables, conformando de esta manera un obstáculo para su desempeño laboral (Maslach y Jackson, 1981).

Agotamiento emocional, son todas aquellas sensaciones de cansancio desmesurado del cual es difícil reponerse a pesar de tomar descansos físicos o cambiar de posición laboral, por lo general es referido como fastidio emocional generalizado causado por un sobreesfuerzo ante las demandas de clientes y compañeros de trabajo que extralimitan las posibilidades o capacidades convencionales de cada trabajador (Maslach y Jackson, 1981).

Realización personal, es identificado por una clara inclinación a un sentimiento de insuficiencia limitando su productividad y éxito en labores que antes lograba realizar efectivamente, es así que se percibe una notable incapacidad para poder responder ante las exigencias que requieren sus funciones laborales, por lo cual, percibirá cada vez más una marcada deficiencia en sus aptitudes provocando una desilusión sobre sus potencialidades inicialmente demostradas afectando de esta manera su autoestima (Maslach y Jackson, 1981).

Características

Este síndrome está relacionado directamente con el área laboral, por lo cual todas sus características estarán en función a las dificultades, limitaciones y síntomas presentados ante las dificultades en esta área de desarrollo (Seguel y Valenzuela, 2014).

A pesar de que pueda presentarse como una condición que incapacita al trabajador de poder seguir desempeñando sus funciones con normalidad, se considera una característica de personas sin ningún trastorno patológico previo o condición predisponente, en este sentido, se determinará el síndrome de burnout en personas con condiciones normales de desarrollo, en las cuales se percibe una alteración psicosocial a causa de la carga laboral desbordante para cada trabajador según su perspectiva de logro y tolerancia ante la frustración (Bermúdez, 2020).

Otra de las principales características de este síndrome es la marcada sensación de cansancio, incluso sin haber realizado alguna actividad que demande altos niveles de esfuerzo, por lo cual, es común que una persona con este síndrome puede referir fatiga, pérdida de energía y partir de esto, un cambio negativo en la actitud hacia sí mismo y hacia los demás (Chuquillanqui y Curi, 2021).

A su vez, este síndrome es distinguido por un descenso progresiva de las capacidades para gestionar las responsabilidades laborales, a consecuencia de ello, se evidencia una alteración en el desempeño laboral debido a la actitud negativa demostrada hacia el trabajo y la búsqueda de soluciones efectivas ante sus complicaciones (García et al., 2017).

Factores de riesgo

El número excesivo de horas de trabajo, es considerado el principal causante del desgaste físico debido a que se mantiene el estado corporal en limitadas acciones relacionadas al trabajo, de igual manera, las situaciones de estrés como señales de alerta ante una solicitud o complicación en el trabajo hacen que el trabajador mantenga esta actitud durante toda su jornada laboral, es así que el continuo sobreesfuerzo y descuido en las capacidades individuales propiciaría un factor de riesgo para desarrollar complicaciones mayores a nivel general (León et al., 2021).

Salario insuficiente a consideración del trabajador, por lo general, a medida que el tiempo de empleabilidad es mayor, muchos de los trabajadores presentan expectativas de una mejor remuneración en función al tiempo laboral, las condiciones en que se desenvuelve y los objetivos logrados en su puesto, sin embargo, estas expectativas muchas veces difieren de los intereses de cada organización, por lo cual, la percepción de injusticia en relación al sueldo puede generar disconformidad,

negativa hacia sus obligaciones o una disminución en las exigencias puestas en los resultados (Posada et al., 2018).

Condiciones personales desfavorables iniciando por las características individuales de la personalidad que pueden presentarse como inadaptativas ante un contexto social laboral, a su vez, la funcionalidad familiar que pueda presentar, los estilos de crianza y comunicación pueden significar un proceso de desenvolvimiento problemático ante sus demás compañeros de trabajo, de igual manera, dificultades en su vida personal como separaciones, pérdidas de familiares cercanos, enfermedades físicas degenerativas, entre otros (Santa María y Cerón, 2019).

Condiciones de trabajo deficientes para las funciones a realizar, los cambios constantes en el entorno laboral, la carencia de comunicación entre las distintas áreas de trabajo, la falta de organización y coordinación, el sueldo, la falta de trabajo de equipo, relaciones conflictivas entre compañeros y la sobrecarga de trabajo injustificada (Caravaca et al., 2019).

Síntomas

Síntomas emocionales, principalmente los síntomas relacionados a sentimientos de frustración, nervios, incapacidad y falta de seguridad, a su vez, estos síntomas son asociados a otras preocupaciones externas al trabajo, por lo cual el problema central no es abordado de manera apropiada (Rivera et al., 2018).

Síntomas psicósomáticos, estos síntomas son referidos como dolencias físicas, por lo general derivados de la tensión muscular constante producida por estrés, es a partir de ello que se perciben malestares en zonas de la, cuello, cabeza y espalda (González et al., 2020).

Síntomas conductuales, están relacionados a la interacción que logran establecer con sus compañeros de trabajo y el entorno laboral, se evidencia una

mayor predisposición a evitar el contacto con otras personas poniendo excusas o actuando de manera confrontativa (García et al., 2020).

Fases

Entender que el síndrome de burnout se presenta progresivamente nos ayuda a poder intervenir en momentos menos críticos, para lo cual, se distinguen tres fases (Dorantes et al., 2018).

Estrés laboral; durante esta primera etapa se pueden encontrar síntomas leves como preocupación y tensión asociados a un aumento progresivo de actividades laborales, las reacciones iniciales tienden a ser más resistentes, es así que el estrés produce un mayor estrés al considerar la falta de implementos o facultades necesarias para dar respuesta a las demandas requeridas por la organización (Rivera et al., 2018).

Exceso de carga laboral; durante esta etapa los síntomas son más significativos, pueden permanecer durante un tiempo prolongado o presentarse en gran intensidad, debido a esto, los trabajadores suelen presentar mayor preocupación sobre sus capacidades personales, sensación de irritabilidad y ansiedad ante los resultados posibles, los pensamientos negativos relacionados al fracaso incrementan la desmotivación hacia el trabajo y disminuyen las aspiraciones laborales (Rivera et al., 2018).

Finalmente, durante la etapa de enfrentamiento defensivo los trabajadores presentan conductas evitativas, mantienen una actitud desafiante, suelen distanciarse de todas las situaciones relacionadas al trabajo, por lo cual los índices de ausentismo aumentan, no afrontan las dificultades que se le presentan debido a un pensamiento derrotista, sin considerar realmente las capacidades individuales o el apoyo social que puede recibir para lograr sus objetivos laborales (Rivera et al., 2018).

Prevención y tratamiento

Consiste principalmente en estrategias que logren re-direccionar el pensamiento de insuficiencia e incapacidad de tal manera que los sentimientos relacionados a estas situaciones sean valorados y aceptados de una manera más adaptativa (Cáceres et al, 2021).

Es importante iniciar buscando equilibrar las expectativas que se tiene sobre el problema y las condiciones de trabajo, para lo cual, se aborda a nivel personal la adaptabilidad a las situaciones convencionales del puesto laboral y la mejor forma de afrontarlos sin considerarlo como una actividad que sobrepase sus capacidades (Rico y Garrido, 2020).

De esta manera, el trabajador logrará establecer un mejor control emocional, distinguiendo las situaciones de riesgo real de las que pueden percibirse de manera errónea como un evento fatalista (Salazar et al., 2018).

Es así que, una vez se logre una mayor estabilidad en los procesos cognitivos, emocionales y conductuales, será beneficioso abordar otras áreas de desarrollo igual de importantes como el trabajo, por ello, involucrar tanto a la familia como a los amigos o personas significativas para el trabajador, facilitará el apoyo y motivación por mejorar las condiciones en que se desenvuelve laboralmente (Cabrera et al., 2017).

Una vez logrado un soporte y apoyo colectivo por parte del entorno cercano del trabajador, es necesario de igual manera trasladar estos cambios hacia el entorno laboral, estableciendo mejores formas de comunicación e interacción, facilitando espacios de conversación, recreación y entendimiento entre trabajadores (Llor et al., 2020).

A pesar que las condiciones hayan sido modificadas de tal manera que no genere tal carga laboral igual a la asumida anteriormente, es necesario evaluar los

factores que desarrollan este síndrome de burnout, para lo cual, atendiendo estas condiciones desfavorables será necesario reestructurar las funciones que pongan en riesgo la salud de los trabajadores, distribuyendo mejor la carga laboral entre otros trabajadores o asumiendo funciones en tiempos apropiados a la exigencia de las metas planteadas (Gómez et al., 2017).

2.2.2. Variable 2: Satisfacción laboral

Definiciones

La satisfacción laboral es una variable psicológica que involucra diversas condiciones individuales y contextuales que dan como resultado una respuesta afectiva sobre su situación laboral actual en base a sus experiencias, percepción sobre el futuro y la valoración que se tiene sobre su rol como trabajador en una organización (Merino et al., 2018).

Por lo general, la satisfacción laboral se evidencia en base a la actitud que demuestra cada colaborador al ejecutar sus funciones durante su permanencia en la organización, esta predisposición a actuar de manera favorable o desfavorable ante sus responsabilidades, involucra mucho los factores motivacionales según la valoración que tenga sobre las recompensas que obtenga como resultado de un buen trabajo, es así que, dependerá de las expectativas que cada trabajador posea frente a su respectivo trabajo (Guerrero et al., 2018).

En la actualidad, la diversificación en los mercados laborales genera un amplio rango de estudio para lograr satisfacer las necesidades personales y laborales que requiere cada trabajador para poder desempeñarse eficazmente en su puesto laboral, es así que, el factor económico, que por lo general suele ser el más considerado, no sería el principal factor interviniente para establecer medidas atractivas para que cada trabajador acepte las funciones propuestas por la empresa (Yslando et al., 2019).

Es por ello que, la definición de satisfacción laboral puede basarse en diferentes factores o condiciones que dan como resultado una respuesta, sentimiento, estado u orientación afectiva positiva en relación a las situaciones específicas y el conjunto de experiencias emocionales laborales de cada persona (Yang et al., 2017).

En este sentido, la satisfacción laboral es la valoración positiva que se da a las condiciones de empleo, es por ello que para determinar el nivel de satisfacción en los trabajadores es necesario considerar factores como las horas de trabajo, el salario, las responsabilidades laborales, el clima organizacional, la autonomía personal, entre otros que den como resultado un resultado objetivo (Mora y Mariscal, 2019).

De esta manera, puede considerarse como satisfacción laboral a la actitud general que pueda presentar cada trabajador ante las interacciones presentes en todo centro laboral, los compañeros de trabajo, el clima laboral y las recompensas obtenidas por el empleador o como parte de la experiencia en el puesto, de tal manera que, este conjunto de actitudes se involucró positiva o negativamente ante las exigencias laborales (Faya et al., 2018).

Por otro lado, la satisfacción laboral también puede alterarse por condiciones personales que impedirían un óptimo desenvolvimiento en el trabajo, condiciones como disfuncionalidad familiar, la edad de cada trabajador, habilidades individuales, la formación académica recibida, la tolerancia a la frustración, entre otros, que significación un beneficio o desventaja en su rendimiento laboral (Herrera y Facundo, 2019).

Finalmente, es necesario considerar que la satisfacción laboral nos brinda un indicador altamente significativo para identificar y anticipar dificultades en el entorno laboral, el desarrollo de nuevos proyectos, absentismo laboral, el compromiso con la organización y la capacidad de desempeño de cada trabajador, es por ello que, por

parte de cada organización es prioritario atender a las necesidades y sugerencias de su capital humano (Moreno et al., 2018).

Modelos teóricos

Teoría de jerarquía de necesidades.

El psicólogo Abraham Maslow (1973) propone que cada individuo posee necesidades universales, las cuales motivan un accionar hacia jerarquías de logro superiores que puedan conducir a una satisfacción personal, es así que cada trabajador lograría satisfacer sus necesidades en función al logro de los objetivos planteados en el entorno laboral.

Esta teoría indica que existen cinco jerarquías que cada persona busca complementar para poder pasar a una etapa de mayor recompensa; las necesidades inferiores comprende todas aquellas necesidades por adaptarse al entorno en que se desarrolla cada individuo en el presente y en situaciones futuras, estas necesidades pueden ser completadas utilizando recursos como el salario laboral, seguros de salud, condiciones apropiadas de vivienda, entre otros medios materiales que logran dotar de seguridad a cada trabajador (Maslow, 1973).

Finalmente, las necesidades superiores se diferencian de las otras porque no son alcanzables en su totalidad, dependerá de las expectativas y motivaciones de cada individuo para mantenerse constante en la búsqueda de estima y autorrealización personal (Maslow, 1973).

Teoría bifactorial de satisfacción laboral.

El psicólogo Frederick Herzberg (1987), haciendo uso de la técnica del incidente crítico, explica que existen criterios que fundamentan la satisfacción personal en el ámbito laboral, es así que desprende dos dimensiones: satisfacción e

insatisfacción, en relación a las motivaciones intrínsecas y extrínsecas de cada trabajador.

Los factores de satisfacción individual se relacionan directamente con la valoración que se tiene sobre el puesto de trabajo a desempeñar, es así que, el crecimiento personal, el reconocimiento social, el progreso como trabajador y principalmente las funciones específicas de cada puesto proporcionarán a cada individuo una valoración positiva de sus funciones y, en consecuencia, buscarán mejorar constantemente en sus resultados (Herzberg, 1987).

Por otro lado, la dimensión de insatisfacción estaría determinado por factores que resaltan por su ausencia en los trabajadores como la falta de compromiso, las relaciones laborales rígidas, el estatus laboral, las estrategias administrativas asumidas y el tipo de comunicación que se mantenga en la organización, provocando en los trabajadores un estado de inestabilidad, actitud desfavorable y valoración negativa sobre sus funciones laborales (Herzberg, 1987).

Es por ello que, se reconoce la necesidad por ejecutar una labor integrativa por parte de los responsables directos del clima organizacional y las formas en que se busca que los trabajadores se relacionen, dando énfasis en las estrategias motivacionales de apoyo (Herzberg, 1987).

Teoría de expectativas laborales.

Por su parte, Vroom (1964) propone que la satisfacción laboral puede ser explicada por las expectativas, las necesidades y valores que presenten cada colaborador, por lo tanto, es necesario considerar las variables individuales como todas aquellas relacionadas a la expresión de la personalidad que favorecen la satisfacción en el trabajo, a su vez, la motivación que presente ante cada situación de

crecimiento aptitudinal y el resultado obtenido ante sus acciones y comportamiento en el ambiente de trabajo.

Esta teoría desprende tres variables que determinan la satisfacción laboral en cada trabajador, las cuales están relacionadas con la intencionalidad por lograr ejecutar efectivamente las funciones asignadas a su puesto y la valoración positiva que pueda tener sobre el logro de sus objetivos (Vroom, 1964).

Las tres variables están en función a las expectativas que presente cada trabajador las cuales son el esfuerzo, el desempeño, el resultado y el valor de recompensa que se da a los resultados adquiridos; de esta manera, podemos observar que los trabajadores por lo general eligen funciones que perciban como alcanzables o que no simbolizan un reto de alto riesgo para ellos o la organización para la cual laboran (Vroom, 1964).

Es así que, esta teoría propone que, para lograr evaluar esta variable psicológica en los trabajadores de una organización, es necesario que estas tres variables logren obtener los resultados positivos esperados, por el contrario, de encontrarse alguna de estas variables en déficit será necesario implementar estrategias que logren potenciar las capacidades inicialmente presentadas al momento de la contratación o acuerdo (Vroom, 1964).

Teoría de los sucesos situacionales.

Esta teoría sustenta que las situaciones laborales, la interacción entre colaboradores y las características específicas de las funciones designadas influyen directamente en la perspectiva que cada trabajador tenga sobre sus labores, de esta manera (Quarstein et al., 1992).

Por lo general, cada persona realiza una evaluación previa al considerar un puesto de trabajo, por lo cual, las características y situaciones que involucren las

funciones específicas de cada persona, serán determinantes para aceptar un empleo, es así que, después de valorar las circunstancias de trabajo, las facilidades de crecimiento y aprendizaje, el salario acorde a las expectativas y la propuesta del empleador, se toma una decisión racional y en consideración de las situaciones y características del trabajo (Quarstein et al., 1992).

De esta manera, se propone que para mejorar las capacidades de cada colaborador es necesario identificar las condiciones laborales que percibe cada uno de ellos para desarrollar estrategias efectivas para motivarlos según sus preferencias individuales, logrando así mejorar la experiencia en el centro de trabajo, garantizar responsabilidad en cada función y mejorando los resultados individuales y colectivos (Quarstein et al., 1992).

Dimensiones

Significación de la tarea, esta dimensión comprende todas aquellas manifestaciones de aprobación y predisposición a cumplir con los objetivos planteados, se encuentra asociado a percepción de equidad, motivación y recursos necesarios para desempeñarse positivamente (Palma, 2004).

Condiciones de trabajo, esta dimensión involucra todos aquellos factores que intervienen en las situaciones donde se desenvuelve cada trabajador a partir de su contratación hasta las disposiciones encontradas en el entorno laboral, como normas y beneficios otorgados oportunamente (Palma, 2004).

Reconocimiento personal y/o social, trata de todas aquellas situaciones de aprecio afectivo que, valida las acciones o decisiones tomadas por cada trabajador según sus funciones o iniciativas con respecto a otras tareas, es así que, favorece el desarrollo personal, autoestima y confianza para asumir nuevos retos laborales (Palma, 2004).

Beneficios económicos, es un indicador de rendimiento y de compensación remunerativa por parte de una organización hacia un trabajador como parte del contrato establecido inicialmente o como parte de un incentivo extra producto del esfuerzo o excelencia en el empleo (Palma, 2004).

Características de satisfacción laboral

Sentido de identidad con el puesto y las funciones a desempeñar; se demuestra inicialmente una predisposición por asumir los objetivos planteados por la organización, de esta manera se garantiza el logro de resultados diferenciándolos del nivel de efectividad, esta característica involucra el proceso de contratación o selección por el cual un entrevistador selecciona a la mejor persona para el puesto considerando su motivación por el trabajo y las aptitudes necesarias para desenvolverse sin presencia de limitaciones o resistencias (Checcillo, 2018).

Capacidad de autonomía ante los procesos intervinientes en el logro de proyectos; por lo general esta característica se encuentra presente en trabajadores que alcanzan puestos más altos o de mayor jerarquía en cada organización debido a que desarrollan una mayor confianza para desarrollar una tarea bajo sus propios alcances, logrando así reducir tiempo y procesos involucrados en sus funciones (Flores, 2019).

Desarrollo de nuevas habilidades y destrezas; esta característica es destacable debido a que demuestra que el trabajador tiene interés por aprender de las situaciones que intervienen en el área laboral, busca una mayor práctica de actividades que facilitan un mejor dominio y productividad en sus funciones laborales, se previenen errores y el acceso a conocimientos complejos (Cueva y Díaz, 2017).

Compañerismo laboral; está relacionado con el clima laboral debido a que se considera las formas de trabajo colectivo en una empresa, sin importar el cargo o

diferencias presentes en el entorno laboral, es alcanzable en tanto se logren respetar las opiniones y sugerencias de los demás trabajadores (Duche y Rivera, 2019).

Reconocimiento y remuneración acorde al puesto; una de las características que mantiene niveles de satisfacción acorde a lo esperado por el trabajador es la compensación económica recibida en función de sus responsabilidades laborales y el logro de objetivos, metas o proyectos relacionados con su área de trabajo (Cruz y Bernui, 2019).

Condiciones de trabajo favorables; son todas aquellas consideraciones que tiene una organización con respecto al desarrollo de actividades de sus trabajadores, las cuales son percibidas de forma positiva debido a que involucra el cumplimiento de días libres como parte de las vacaciones o fechas no laborables según la condiciones en que se halle cada persona, a su vez, también considerable la flexibilidad que se demuestra ante determinadas situaciones desfavorables para el trabajador, por lo cual, se demuestra un mayor compromiso hacia los intereses mutuos (Guillermo, 2018).

Oportunidades de promoción, la consideración por parte de las organizaciones por capitalizar los esfuerzos de sus trabajadores por lograr desarrollarse en sus puestos también es un indicador de satisfacción laboral, propicia e incentiva la iniciativa por parte de los trabajadores a demostrar habilidades nuevas o adquiridas durante el tiempo de trabajo (Becerra y Flores, 2017).

Factores influyentes en la satisfacción laboral

Edad cronológica; se ha encontrado que este es uno de los primordiales elementos implicados en la perspectiva que se tiene sobre un trabajo debido a que los intereses de cada persona son diferentes dependiendo de en qué etapa de desarrollo se encuentre, por lo general, se considera que el perfil ideal de un

trabajador es ser una persona joven, con estudios culminados recientemente y con disponibilidad a realizar actividades laborales, principalmente porque durante esta etapa tienen una mejor capacidad de aprendizaje, cuentan con la motivación necesaria para poder desenvolverse y adaptarse a condiciones laborales de alto rendimiento, caso contrario de personas en etapas superiores cercanos a la vejez, en donde se presencia una mayor limitación física, dependencia en sus ingresos salariales y perspectiva distanciada de las necesidades de la organización (Perugini y Waisman, 2018).

Sexo, el perfil de cada trabajador debe considerarse sin distinguir el sexo siempre y cuando las capacidades necesarias para desempeñar el puesto sean equitativas, a pesar de ello, a nivel laboral, se presencia una menor satisfacción laboral por parte de mujeres que de hombre, las cuales manifiestan una disconformidad con respecto a las condiciones otorgadas por ser mujeres, principalmente al establecer una compensación económica acorde al mercado, al buscar un puesto laboral y al considerar los beneficios diferenciados por las características singulares en relación al sexo masculino (Palomino et al., 2018).

Tiempo laboral, este factor considera tanto el tiempo efectivo dentro de una jornada laboral como el total de tiempo de permanencia en la organización, por lo cual, se distingue mucho ambos factores, por un lado, si el tiempo de jornada laboral excede a las capacidades físicas y mentales de un trabajador, este puede generar complicaciones en su salud y estilo de vida, por lo cual, posibilitará la disminución de su rendimiento e incluso un posible absentismo o renuncia al trabajo (Cerna et al., 2018).

Condiciones de trabajo, reúne al conjunto de factores intervinientes en las situaciones laborales, entre los cuales se considera los espacios de trabajo, los

materiales facilitados por la organización, la estructura de los tiempos de trabajo, la dinámica y clima laboral que se presente, incluso la interacción que pueda haber con otros puestos de trabajo superiores, es así que, todos estos factores se presentan en diferentes grados de intensidad dependiendo de la tolerancia y perspectiva de cada trabajador (Alarcón et al., 2018).

Sensación de seguridad, este factor se basa en la sensación de estabilidad y control de riesgos en el ámbito laboral, por una parte, involucra directamente cómo la organización maneja sus espacios o establecimiento, tanto en interiores como en exteriores, de tal manera que el diagnóstico realizado por los trabajadores con respecto a su integridad física será valorado como positivo, de esta manera, la sensación de seguridad podría significar un factor de protección para toda la organización (Rosales y Miguel, 2021).

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Burnout: situación emocional, físico y mental caracterizado por un agotamiento y desgaste provocado por estrés excesivo, se desarrolla a través de etapas las cuales van aumentando su intensidad de malestar dependiendo las condiciones y el tiempo que tenga presente estos malestares (Arias et al., 2017).

Estrés: es una reacción emocional que causa tensión a nivel físico por la cual nos mantiene preparados para afrontar alguna situación que requiera nuestra acción, sin embargo, las reacciones o consecuencias serán cambiantes dependiendo de las circunstancias (Monterrosa et al., 2020).

Clima laboral: se refiere a todas las condiciones presentes en el entorno laboral, el compromiso por parte de los trabajadores, la interacción apropiada y oportuna y el impacto que tienen los resultados de la organización (Pilligua y Arteaga, 2019).

Satisfacción laboral: es el estado alcanzado al cumplir las expectativas o necesidades previstas en el área laboral, por lo general están en función a sus responsabilidades, metas y logros (Sánchez y García, 2017).

Organización laboral: se considera a toda entidad como instituciones, compañías, asociaciones entre otras, que esté conformada por una o más personas con funciones específicas (Aristondo, 2019).

Seguridad: involucra todas aquellas acciones de protección ante cualquier daño, en este sentido, se encarga de mantener a salvo algún bien, servicio o persona como parte de una función específica a realizar (Cedeño et al., 2018).

Trabajadores: se considera a todo el personal implicado en una organización, en la cual cumple una función y una remuneración por su tiempo y tiempo de labores (Matabanchoy et al., 2019)

Condiciones de trabajo: son las circunstancias en las que se desenvuelve un trabajador, colaborador o en general, capital humano, el cual hace uso de los beneficios y estipulaciones establecidas al momento de la contratación o acuerdo (Palacios y Montes, 2017).

Remuneración: se considera a todo tipo de retribución como parte de un servicio o tiempo de trabajo, cumple con diversas condiciones dependiendo de la organización, sin embargo, existe la posibilidad de brindar incentivos que motivan el comportamiento de cada trabajador (Pinedo, 2018).

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

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

El diseño de este estudio es no experimental, ya que las variables no fueron manipuladas deliberadamente; y de tipo transaccional porque se recolectó los datos en un tiempo y lugar (Hernández et al., 2014).

3.2. Población y muestra

La población según Hernández, Mendoza (2018) la definen como un grupo de todos los individuos que conectan con diferentes cualidades entre los mismos. La investigación estuvo conformada por 1500 personas de sexo masculino, todos agentes de seguridad pertenecientes al área de operaciones de la empresa Vigilancia Andina S.A. del distrito de La Victoria. El tipo de muestreo fue por conveniencia ya que las condiciones de la muestra fueron de fácil acceso

La muestra se define según Hernández y Mendoza (2018) como un sub grupo de la población en la cual se recogieron los datos pertinentes, la cual estos estuvieron manifestados de forma representativa en la población. En función a todo lo antes dicho se estimó la muestra constituida por 300 Agentes de seguridad de la Empresa Vigilancia Andina S.A. número que fue definido por medio de la fórmula de población finita con definición de 95% de nivel de confianza y un 5% de margen de error.

Criterios de inclusión

- Que pertenezcan a la empresa de vigilancia Andina S.A.
- De ambos sexos.
- De 18 años a más.

Criterios de exclusión

- Que no deseen colaborar en la evaluación
- Que presenten dificultades particulares, por ejemplo:
- Que tengan reposo médico.
- Que se encuentren de vacaciones.
- Que no cuentan con el tiempo suficiente.

3.3. Hipótesis

General

H_G: Existe relación estadísticamente significativa entre las dimensiones del síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal de seguridad de una empresa privada de Lima Centro, 2021.

Específicas

H_{E1}: Existe niveles altos de síndrome de burnout en personal de seguridad de una empresa privada de Lima Centro, 2021.

H_{E2}: Existe niveles bajos de satisfacción laboral en personal de seguridad de una empresa privada de Lima Centro, 2021.

H_{E3}: Existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones de satisfacción laboral en personal de seguridad de una empresa privada de Lima Centro, 2021.

3.4. Variables – Operacionalización

3.4.1. Variable 1: Síndrome de burnout

Definición conceptual.

Maslach y Jackson (2010) refiere que el burnout es un estado inestable que vincula su habilidad de respuesta del trabajador y la demanda de servicios que brinda, llegando a causar problemas psicológicos.

Definición operacional.

Se medirá mediante operacionalmente a través de las puntuaciones obtenidas en el Inventario de síndrome de Burnout MBI creado por Maslach y Jackson (1981).

Tabla 1

Operacionalización de síndrome de burnout

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías		Escala de medición
			Respuestas	Niveles	
Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Exhaustividad • Cansancio 	1,2,3,6,8,13,14,16,20	N (1)		Ordinal
			PVA (2)	Bajo (22-66)	
Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> • Distanciamiento • Frialdad 	5,10,11,15,22	UVM (3)		Ordinal
			AVM (4)	Medio (67-110)	
Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> • Autosuficiencia • Autorrealización 	4,7,9,12,17,18,19,21	UVS (5)		Ordinal
			PVS (6)	Alto (111-154)	
			D (7)		

3.4.2. Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual.

Palma (2005) refiere que la satisfacción es la actitud que manifiesta el colaborador frente a su entorno laboral, el cual está estructurado por la percepción del trabajador en donde evalúa sus necesidades, valores y rasgos.

Definición operacional.

Se medirá mediante la suma total de los puntajes obtenidos en la Escala de satisfacción laboral creado por Palma (2005).

Tabla 2*Operacionalización de satisfacción laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categorías		Escala de medición
			Respuestas	Niveles	
Significancia de la tarea	• Cumplimiento • Responsabilidad	3,4,7,18,21,22,25,26	T (1)	Bajo (27-54)	Ordinal
Condiciones de trabajo	• Entorno físico • Entorno laboral	1,8,12,14,15,17,20,23,27	ED (2)	Medio (55-108)	
			I (3)		
Reconocimiento personal y/o social	• Trato personal • Variedad de actividades	6,11,13,19,24	DA (4)	Alto (109-135)	
			TA (5)		
Beneficios económicos	• Compensación económica	2,5,9,10,16			

3.5. Métodos y técnicas de investigación

La técnica utilizada fue la encuesta, en donde se empleó dos instrumentos para medir las variables planteadas, los cuales están compuestos por preguntas escritas para que la población o muestra evaluada pueda leer y contestar de acuerdo a las opciones de respuesta (Bernal, 2006).

3.5.1. Síndrome de burnout

El cuestionario de Burnout fue creado por Maslach y Jackson (1981) con el fin de identificar el nivel de estrés que genera el entorno laboral el cual afecta a nivel físico, cognitivo y emocional. El instrumento se compone por un total de 22 ítems y con tres dimensiones como agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y realización personal (8 ítems), así mismo, la escala es de medición ordinal y el tipo de Likert con siete opciones de respuestas desde Nunca (1) hasta Diariamente (7), además se categorizan en tres niveles como bajo (22-66), medio (67-110) y Alto

(111-154). De acuerdo con la administración, puede aplicar de manera grupal o individual y el tiempo para su desarrollo del cuestionario es de 10 a 15 minutos.

Maslach (1997) en la adaptación de su instrumento, determinó que en la validez convergente la Escala obtuvo un coeficiente a de Pearson de .56 ($r=.56$), de acuerdo con la confiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cronbach, las dimensiones como agotamiento emocional, despersonalización y realización personal obtuvieron valores entre .71 a .90, indicando que el instrumento cuenta con validez y confiabilidad permisible.

Evidencias psicométricas.

Validez de constructo.

Para las evidencias de validez de constructo, se utilizó la técnica análisis factorial exploratorio, previo a ello, se identificó la prueba de normalidad a través del Kolmogorov Smirnov concluyendo que la distribución no se ajusta a la normalidad ($p<.05$), en base a ello, se utilizó el método de extracción de factorización de ejes principales en donde se extrajo 3 factores, así mismo, la rotación fue oblicua en donde se utilizó oblmin directo (López y Gutiérrez, 2018).

En el análisis se obtuvo un $KMO= .755$, con un $g/ = 231$ y una esfericidad de Bartlett de $p=.00$, indicando que el tamaño de la muestra es adecuado, así mismo, se concluye que los factores e ítems están intercorrelacionados, por ende, se aprueba la hipótesis alterna, el cual afirma ser viable realizar el análisis exploratorio ya que los datos permiten explicar la teoría.

Tabla 3*Matriz de estructura de síndrome de burnout*

Ítems	Factor		
	1	2	3
1	.534		
2	.213		
3	.456		
4			.393
5		.241	
6	.464		
7			.382
8	.232		
9			.488
10		.254	
11		.259	
12			
13	.407		
14	.327		
15		.259	
16	.590		
17			.525
18			.383
19			.282
20	.307		
21			.300
22		.410	
Autovalor	4.86	2.81	1.44
V.E.	22.07	12.78	6.53
V.E.A.	22.07	34.85	41.38

Nota. V.E.A.= varianza explicada acumulada

En la tabla 3, se muestra la extracción de 3 factores en donde obtuvo un 41.38% de varianza explicada acumulada (>40%), así mismo, los autovalores son mayores a .1, permitiendo observar la consistencia a los 3 factores explicados, además, los ítems evidencian cargas factoriales positivas y mayores a .20, excepto el ítem 12 quien no obtuvo la carga factorial mínima, sin embargo, se conservará el ítem para no alterar la estructura original.

Confiabilidad.

Para analizar la confiabilidad se empleó el método de consistencia interna en donde el coeficiente alfa de Cronbach (α) cuyos valores deben ser mayor a .70 para su aceptación (Campo y Oviedo, 2008).

Tabla 4

Estadísticos de confiabilidad de las dimensiones del síndrome de burnout y dimensiones

Variable/Dimensiones	n° elementos	A	[IC95%]
Agotamiento emocional	9	.77	[.729; .806]
Despersonalización	5	.60	[.519; .663]
Realización personal	8	.72	[.667; .761]

Nota. α = alfa de Cronbach

En la tabla 4, se muestra el análisis de confiabilidad, en donde las dimensiones alcanzaron valores entre .60 a .77. Por lo que se concluye que el instrumento posee una confiabilidad aceptable y congruente para su aplicación.

3.5.2. Satisfacción laboral

La escala de satisfacción laboral fue creada por Palma (2005) con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción del trabajador en su entorno laboral. El instrumento se compone por un total y con cuatro dimensiones como significancia de la tarea (8 ítems), condiciones de trabajo (9 ítems), reconocimiento personal y/o social (5 ítems) y beneficios económicos (5 ítems), así mismo, la escala es de medición ordinal y el tipo de Likert con cinco opciones de respuestas desde Totalmente de acuerdo (1) hasta Totalmente desacuerdo (5), además se categorizan en tres niveles como Insatisfecho (27-54), moderadamente satisfecho (55-108) y Satisfecho (109-135). De acuerdo con la administración, puede aplicarse de manera individual o en grupo y el tiempo para su desarrollo del cuestionario es de 15 a 20 minutos.

Palma (2005) analizó las evidencias psicométricas en donde evaluó a trabajadores de instituciones educativas, en donde se aplicó un análisis de la

estructura interna a través del análisis factorial exploratorio obteniendo cargas satisfactorias en los todos los ítems, además, las correlaciones según el Spearman Brown son significativas y directas ($p < .05$). Finalmente, según la confiabilidad por el coeficiente Alfa señala que el instrumento obtuvo valores de .84 ($\alpha > .70$), además, en el coeficiente de Guttman obtuvo .81, por lo tanto, el instrumento cuenta con propiedades estandarizadas.

Evidencias psicométricas.

Validez de constructo.

Se efectuó la evidencia de validez de constructo a través de la técnica análisis factorial exploratorio, previo a ello, se identificó la prueba de normalidad a través del Kolmogorov Smirnov concluyendo que la distribución no se ajusta a la normalidad ($p < .05$), en base a ello, se efectuó el método de extracción de factorización de ejes principales en donde se extrajo 4 factores, así mismo, la rotación fue oblicua en donde se utilizó oblmin directo (López y Gutiérrez, 2018).

En el análisis se obtuvo un $KMO = .830$, con un $g/ = 351$ y una esfericidad de Barlett de $p = .00$, la cual muestra que el tamaño de la muestra es adecuado, así mismo, se concluye que los factores e ítems están intercorrelacionados, por ende, se acepta la hipótesis alterna, el cual afirma que es viable realizar el análisis exploratorio ya que los datos permiten explicar la teoría.

Tabla 5*Matriz de estructura de la escala de satisfacción laboral*

Ítems	Factor			
	1	2	3	4
1		.312		
2				.409
3	.231			
4	.398			
5				.497
6			.350	
7	.531			
8		.437		
9				.291
10				.244
11			.202	
12		.494		
13			.687	
14	.273			
15	.247			
16				.212
17		.559		
18	.752			
19			.648	
20		.278		
21	.700			
22	.843			
23		.361		
24			.267	
25	.699			
26	.854			
27		.325		
Autovalor	7.18	2.52	1.98	1.53
V.E.	26.59	9.35	7.33	5.66
V.E.A.	26.59	35.94	43.27	48.93

Nota. V.E.A.= varianza explicada acumulada

En la tabla 5, se muestra la extracción de 4 factores en donde obtuvo un 48.93% de varianza explicada acumulada (>40%), así mismo, los autovalores son mayores a .1, permitiendo observar la consistencia a los 4 factores explicados, además, los ítems evidencian cargas factoriales positivas y mayores a .20, en cuanto

su posición, el ítem 14 y 15 se mantuvieron en el factor 1, sin embargo, se respetará la estructura original para la interpretación de resultados.

Confiabilidad.

Para analizar la confiabilidad se empleó el método de consistencia interna en donde el coeficiente alfa de Cronbach (α) la cual los valores deben ser mayor a .70 para su aceptación (Campo y Oviedo, 2008).

Tabla 6

Estadísticos de confiabilidad de satisfacción laboral y dimensiones

Variable/Dimensiones	n° elementos	α	[IC95%]
Escala Total	27	.86	[.841; .885]
Significancia de la tarea	8	.80	[.766; .836]
Condiciones de trabajo	10	.75	[.698; .786]
Reconocimiento personal y/o social	5	.69	[.635; .745]
Beneficios económicos	5	.66	[.592; .713]

Nota. α = alfa de Cronbach

En la tabla 6, se muestra el análisis de confiabilidad, donde las dimensiones consiguieron valores entre .66 a .80, y en la escala total obtuvo .86. Por lo que se concluye que el instrumento posee una confiabilidad aceptable y congruente para su aplicación.

3.6. Procesamiento de los datos

A continuación, los datos se analizaron a través de los estadísticos descriptivos utilizando las frecuencias y porcentajes. Finalmente, se calculó la prueba de normalidad por medio del estadístico Kolmogorov Smirnov para evaluar la distribución de la muestra.

Tabla 7*Prueba de normalidad de las variables de estudio*

Variables/dimensiones	KS		
	<i>Estadístico</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
Agotamiento emocional	0.197	300	.000
Despersonalización	0.293	300	.000
Realización personal	0.165	300	.000
Satisfacción laboral	0.146	300	.000
Significancia de la tarea	0.215	300	.000
Condiciones de trabajo	0.127	300	.000
Reconocimiento personal y/o social	0.124	300	.000
Beneficios económicos	0.122	300	.000

Nota. KS= Kolmogorov Smirnov, gl=grado de libertad, p =probabilidad de significancia

En la tabla 7, se muestra los resultados de la prueba de normalidad mediante el estadístico Kolmogorov Smirnov, en donde las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral con sus respectivas dimensiones obtuvieron una significancia menor a .05, lo cual indica que los datos son diferentes al parámetro establecido, en base a ello, se concluye que los datos de la muestra no se ajustan a una distribución normal, por lo tanto, se emplearon estadísticos no paramétricos en donde se utilizó el coeficiente Rho de Spearman para contrastar las hipótesis planteadas.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable

Tabla 8

Niveles de agotamiento emocional

Nivel	<i>f</i>	%
Bajo	88	29.33
Promedio	123	41.00
Alto	89	29.67
Total	300	100.00

En la tabla 8, se presentan los niveles de la dimensión agotamiento emocional, predominando el nivel promedio con 41% (123), seguido por el nivel alto con 29.67% (89) y, por último, el nivel bajo con 29.33% (88).

Tabla 9

Niveles de despersonalización

Nivel	<i>f</i>	%
Promedio	194	64.67
Alto	106	35.33
Total	300	100.00

En la tabla 9, se muestran los niveles de la dimensión despersonalización, predominando el nivel promedio con 64.67% (194), seguido por el nivel alto con 35.33% (106).

Tabla 10

Niveles de realización personal

Nivel	<i>f</i>	%
Bajo	87	29.00
Promedio	115	38.33
Alto	98	32.67
Total	300	100.00

En la tabla 10, se presentan los niveles de la dimensión realización personal, en donde predominó el nivel promedio con 38.33% (115), seguido por el nivel alto con 32.67% (98) y, por último, el nivel bajo con 29% (87).

Tabla 11*Niveles de significancia de la tarea*

Nivel	<i>f</i>	%
Bajo	88	29.33
Promedio	123	41.00
Alto	89	29.67
Total	300	100.00

En la tabla 11, se muestran los niveles de la dimensión significancia de la tarea, predominando el nivel promedio con 41% (123), seguido por el nivel alto con 29.67% (89) y, por último, el nivel bajo con 29.33% (88).

Tabla 12*Niveles de condiciones de trabajo*

Nivel	<i>F</i>	%
Bajo	85	28.33
Promedio	126	42.00
Alto	89	29.67
Total	300	100.00

En la tabla 12, se muestran los niveles de la dimensión condiciones de trabajo, predominando el nivel promedio con 42% (126), seguido por el nivel alto con 29.67% (89) y, por último, el nivel bajo con 28.33% (85).

Tabla 13*Niveles de reconocimiento personal y/o social*

Nivel	<i>f</i>	%
Bajo	52	17.33
Promedio	127	42.33
Alto	121	40.33
Total	300	100.00

En la tabla 13, se muestran los niveles de la dimensión reconocimiento personal y/o social, en donde predominó el nivel promedio con 42.33% (127), seguido por el nivel alto con 40.33% (121) y, por último, el nivel bajo con 17.33% (52).

Tabla 14

Niveles de beneficios económicos

Nivel	<i>f</i>	%
Bajo	57	19.00
Promedio	154	51.33
Alto	89	29.67
Total	300	100.00

En la tabla 14, se muestran los niveles de la dimensión beneficios económicos, predominando el nivel promedio con 51.33% (154), seguido por el nivel alto con 29.67% (89) y, por último, el nivel bajo con 19% (57).

Tabla 15

Niveles de la variable satisfacción laboral

Nivel	<i>f</i>	%
Bajo	90	30.00
Promedio	119	39.67
Alto	91	30.33
Total	300	100.00

En la tabla 15, se presentan los niveles de la variable satisfacción laboral, en predominando el nivel promedio con 39.67% (119), seguido por el nivel alto con 30.33% (91) y, por último, el nivel bajo con 30% (90).

4.2. Contrastación de hipótesis

Tabla 16

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

<i>n=300</i>		Satisfacción laboral
	<i>rho</i>	-.133*
Agotamiento emocional	<i>p</i>	.021
	<i>TE</i>	.017
	<i>rho</i>	-.075
Despersonalización	<i>p</i>	.194
	<i>TE</i>	.005
	<i>rho</i>	.063
Realización personal	<i>p</i>	.278
	<i>TE</i>	.003

En la tabla 16, se observa los hallazgos de correlación de Spearman entre las dimensiones del síndrome de burnout y la satisfacción laboral, en donde se encontró correlación significativa ($p < .05$) entre satisfacción laboral y agotamiento emocional ($rho = -.133$) de tipo inversa y de nivel bajo en el tamaño del efecto. De acuerdo a ello, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Por otro lado, no se encontró relación estadísticamente significativa ($p > .05$) entre las dimensiones despersonalización y realización personal del síndrome de burnout con el total de satisfacción laboral.

Tabla 17

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

<i>n</i> =300		Tarea	Condiciones	Reconocimiento	Beneficios
Agotamiento emocional	r_s	-0.037	-0.104	-,290**	-,192**
	p	0.526	0.073	0.000	0.001
	TE	.001	.010	.084	.036
Despersonalización	r_s	-0.005	-0.072	-,288**	-0.077
	p	0.933	0.213	0.000	0.184
	TE	.000	.005	.082	.005
Realización personal	r_s	0.019	0.054	,268**	0.105
	p	0.749	0.356	0.000	0.070
	TE	.000	.002	.071	.011

En la tabla 17, se observa los hallazgos de correlación de Spearman entre las dimensiones del síndrome de burnout y las dimensiones de satisfacción laboral, donde se encontró correlación altamente significativa ($p < .01$) entre la dimensión reconocimiento de satisfacción laboral y todas las dimensiones del síndrome de burnout, siendo inversa en la relación con agotamiento emocional y despersonalización y directa con la dimensión realización personal. Por otro lado, se encontró relación altamente significativa ($p < .01$) entre la dimensión beneficios de satisfacción laboral y agotamiento emocional del síndrome de burnout. Por último, no se halló relación significativa ($p > .05$) entre las demás dimensiones.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación del síndrome de burnout y satisfacción laboral en una muestra de 300 agentes de seguridad del sexo masculino cuyas edades se ubican entre 25 a 64 años con un tiempo de servicio de 1 a 20 años en la Empresa Vigilancia Andina S.A ubicado en Lima Centro.

La principal razón por la cual se elabora esta investigación fue explicar cómo la reacción emocional negativa provocada por un evento laboral puede perjudicar su actividad o desempeño del trabajador, esto influye también por las condiciones de infraestructura y ambientes sociales como la comunicación entre trabajadores y/o cargos superiores, esto también se suma a la demanda de trabajo por parte de la empresa en donde sobrecarga al trabajador, en donde esto perjudica directamente su bienestar físico y mental, además, afecta indirectamente la productividad de la empresa a la cual pertenece.

Según el objetivo general, se halló correlación negativa con grado entre débil y muy débil en la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout con el total de satisfacción laboral ($\rho = -.133$; $p = .021$), mientras que, en las demás dimensiones no hubo relación significativa con el total de satisfacción laboral ($p > .05$), es decir, a mayor nivel de agotamiento emocional, habrá un menor nivel de satisfacción laboral. Los resultados se asimilan al estudio de Vásquez (2018) quien encontró correlación entre estrés laboral y las dimensiones organización; equipo de trabajo; políticas administrativas. En base a ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, esto indica que los trabajadores con estrés excesivo y malestar según las condiciones y demanda de la empresa, evidenciarán en el entorno laboral una menor aceptación y predisposición ligada al desempeño, además, evidenciarán

carente percepción de las condiciones de trabajo enfocado en las normas y beneficios otorgados por la empresa, también existirá poco crecimiento personal, carencia de autoestima e inseguridad, del mismo modo, los trabajadores percibirán una remuneración poco compensable y a raíz de ello, la productividad no será beneficiosa para la empresa.

Otros datos relevantes, se centra en el primer objetivo específico, en donde se identificaron los niveles de síndrome de burnout en los agentes seguridad, encontrando todas las dimensiones en porcentaje de nivel medio; agotamiento emocional (41%), despersonalización (64.67%) y realización personal (38.33%). Los resultados mencionados, guardan coincidencia con el estudio de Illa y Pareja (2021) evaluó el estrés en 85 policías de la PNP, los cuales señalan que el 36% evidencian un nivel moderado, 34.9% bajo y 2.3% alto, así mismo, Medina (2021) estudió el estrés en 70 trabajadores de una empresa de los cuales el 61.4% evidencia un nivel moderado, el 21.4% alto y 17.1% bajo, de la misma manera, Zárate (2017) identificó que el 93.5% presentan niveles moderado de burnout y el 6.5% bajo, cuya muestra fue de 107 policías, sin embargo, a nivel internacional, Bedoya et al. (2017) en Colombia estudiaron a policías de investigación, en donde encontraron una predominancia del nivel bajo en estrés laboral con 60.7%, seguido por el nivel medio con 10.7% y alto con 28.5%, por su parte, Rivadeneira (2017) estudió el síndrome de burnout en 37 trabajadores de seguridad, en donde el 51.3% evidencia un nivel alto, 25.6% nivel bajo y 23.1% moderado. Dichos hallazgos indican que hay una gran cantidad de colaboradores que se centran en los niveles moderados, presenciando síntomas leves como preocupación y tensión, sin embargo, estos niveles pueden llegar a ser significativos si no hay una adecuada intervención, en donde los síntomas pueden incrementarse, presentando una fuerte intensidad, la cual podría provocar

problemas en las capacidades personales y también sensaciones de ansiedad, las cuales suelen ser negativos en su motivación y empeño laboral.

En el siguiente hallazgo, se identificaron los niveles de satisfacción laboral en los agentes de seguridad, en donde existe mayor porcentaje en el nivel promedio (39.67%), consecutivamente el nivel alto (30.33%) y en el nivel bajo (30%). Estos resultados se asemejan al estudio de Rivadeneira (2018) quien evaluó la satisfacción laboral en 39 trabajadores de seguridad, en donde prevaleció el nivel intermedio con 53.8%, seguido por un nivel de satisfacción con 38.5% y una percepción insatisfecha con 7.7%, de la misma manera, Medina (2021) estudio la satisfacción laboral en 70 trabajadores de los cuales el 41.4% se siente indiferente, el 30% satisfecho y el 28.6% insatisfecho, además, Illa y Pareja (2021) identificaron una superioridad respecto al nivel inferior de satisfacción laboral, seguido por el nivel parcial con 44.2% y superior con 8.1% en su muestra de 86 efectivos de la policía, por su parte, Coaguila y Velásquez (2018) estudiaron el clima laboral en 69 suboficiales, en donde el 46.6% manifiestan un nivel moderado, el 37.4% desfavorable y el 16% favorable, por otro lado, por tanto, existe un gran porcentaje de trabajadores que demuestran una moderada predisposición a asumir los objetivos planteados por la empresa, garantizando resultados efectivos y desarrollando habilidades, reflejando un adecuado compañerismo laboral, reconocimiento, remuneración, autonomía y condiciones de trabajo favorables. Los resultados fueron similares al estudio de Vásquez (2018) quien evaluó la satisfacción laboral en 157 policías de los cuales el 44% presentaron un nivel inferior, el 36.3% superior y el 19.7% promedio, de igual manera, Zárate (2017) identificó en su muestra de 107 policías que el 89.72% se encontró insatisfecho y 10.28% satisfecho, además, Armuto et al. (2017) estudiaron la satisfacción laboral en 45 trabajadores de seguridad, en donde identificaron que el

71% no estuvo satisfecho con sus horas de trabajo y el 69% indicó que existe poca comunicación entre los trabajadores.

Respecto a la relación entre las dimensiones de síndrome de burnout y las dimensiones de satisfacción laboral, se halló correlación altamente significativa ($p < .01$) entre la dimensión reconocimiento de satisfacción laboral y todas las dimensiones del síndrome de burnout, asimismo; en las dimensiones beneficios de satisfacción laboral y agotamiento emocional del síndrome de burnout. Estos hallazgos son semejantes a los hallados por Vásquez (2018) quien, en una población de 157 efectivos del área de Robos de la DIRINCRI en la ciudad de Lima, halló que las dimensiones de satisfacción laboral no se correlacionan con las dimensiones de estrés laboral ($p > .05$).

El síndrome de burnout, a pesar de que pueda presentarse como una condición que incapacita al trabajador de poder seguir desempeñando sus funciones con normalidad, se considera una característica de personas sin ningún trastorno patológico previo o condición predisponente, determinándolo en personas que presentan condiciones normales de desarrollo, en las cuales se percibe una alteración psicosocial a causa de la carga laboral desbordante para cada trabajador según su perspectiva de logro y tolerancia ante la frustración (Bermúdez, 2020). Siendo así que, la satisfacción laboral, es presentada como la valoración positiva que se dan las condiciones de empleo, ya que para determinar el nivel de satisfacción en los trabajadores es necesario considerar factores como horas de trabajo, el salario, responsabilidades laborales, buen clima organizacional, autonomía personal, entre otros que den como resultado un objetivo favorable (Mora y Mariscal, 2019). Además, es necesario considerar que la satisfacción laboral nos brinda un indicador altamente significativo para identificar y anticipar dificultades en el entorno laboral, el desarrollo

de nuevos proyectos, absentismo en el trabajo, el compromiso con la organización y la capacidad de desempeño de cada trabajador, es por ello que, por parte de cada organización es prioritario atender a las necesidades y sugerencias de su capital humano (Moreno et al., 2018).

5.2. Conclusiones

1. En el objetivo general, se encontró correlación negativa y débil entre agotamiento emocional y el total de satisfacción laboral, es decir, entre mayor nivel de agotamiento emocional tenga el colaborador, se presencia un menor nivel de satisfacción laboral.
2. En el primer objetivo específico, se encontró que el nivel que prevalece en todas las dimensiones de síndrome de burnout es el promedio.
3. En el segundo objetivo específico, se halló que el 39.67% de los trabajadores presentaron un nivel moderado de satisfacción laboral, el 30.33% de los trabajadores se encontraron en un nivel alto y a su vez el 30% de los trabajadores se encontró en un nivel bajo.
4. En el tercer objetivo específico, se encontró correlación altamente significativa ($p < .01$) entre la dimensión reconocimiento de satisfacción laboral y todas las dimensiones del síndrome de burnout, asimismo; entre la dimensión beneficios de satisfacción laboral y agotamiento emocional del síndrome de burnout.

5.3. Recomendaciones

1. Implementar estrategias psicológicas por parte del área de recursos humanos de la Organización Vigilancia Andina S.A., para el control de estrés laboral, aplicables a las condiciones en las que desarrollan sus funciones, de tal forma que, se logren prevenir situaciones de crisis en el trabajo, las cuales puedan poner en riesgo su permanencia en la empresa, con la finalidad de aumentar los

niveles de satisfacción laboral presentes en los agentes de seguridad y la adquisición de nuevas habilidades para afrontar de manera asertiva situaciones que perturben su estabilidad emocional.

2. Aplicar un programa de prevención a las consecuencias graves del síndrome de burnout, debido a que gran parte de sus trabajadores muestran indicadores de estrés laboral, por lo cual, las áreas responsables de la supervisión de los trabajadores de seguridad podrían realizar un seguimiento para evaluar la efectividad del programa según la disminución de estrés que demuestren los agentes de seguridad.
3. Desarrollar charlas por parte del área de recursos humanos e implementar espacios de integración presenciales y virtuales, en donde los trabajadores puedan expresar sus opiniones e ideas sobre las condiciones de trabajo en las que laboran y las mejoras que puedan considerar para una mejor satisfacción laboral, considerando que su lugar de trabajo es cambiante, las condiciones ambientales pueden significar algún riesgo para ellos y que su interacción con el público es constante.
4. Establecer fechas de premiaciones laborales en las cuales reconozcan a los agentes de seguridad según sus logros y mejoras durante su tiempo de trabajo, siendo recompensados por sus superiores, de tal forma que los niveles de síndrome de burnout disminuyan al reforzar la significancia de los trabajos que efectúen los agentes de seguridad, el reconocimiento personal sumado a la asignación de beneficios económicos.
5. A los supervisores directos de los agentes de seguridad de la Organización Vigilancia Andina S.A. registrar comportamientos desfavorables que impliquen agotamiento emocional y despersonalización, debido a que implicaría una

menor satisfacción laboral, según los resultados obtenidos en la investigación, por el contrario, reforzar aquellas situaciones de realización personal, por las cuales aumentaría la motivación en el trabajo y la percepción de realización personal.

REFERENCIAS

- Acosta, J., Morales, L., Álvarez, G. y Pino, Y. (2019). Síndrome de desgaste profesional en médicos del Hospital Docente Pediátrico Cerro. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 18(2), 336-345.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2019000200336
- Alarcón, D., Gaytán, C. y Ruíz, S. (2018). Las condiciones laborales de los maestros y su relación con su satisfacción laboral. *RECIE. Revista Electrónica Científica de Investigación Educativa*, 4(1), 503-513.
<https://rediech.org/ojs/2017/index.php/recie/article/view/350>
- Alban, S. (2021). *Burnout y satisfacción laboral de los trabajadores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato.
<http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32895>
- Arias, W., Muñoz, A., Delgado, Y., Ortiz, M. y Quispe, M. (2017). Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa (Perú). *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 63(249), 331-344.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2017000400331
- Aristondo, J. (2019). *Análisis conceptual de la motivación laboral y su importancia en la persona y organización*. USS.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5822/Aristondo%20Valencia,%20Jos%C3%A9%20Enrique.pdf?sequence=1>
- Armenta, O., Maldonado, A., Barajas, M., Vásquez, A. y Báez, Y. (2021). Estado civil y síndrome de burnout en gerentes medios y superiores de la industria

- manufacturera mexicana. *Ergonomía, Investigación y Desarrollo*, 3(1), 35-47.
http://revistas.udec.cl/index.php/Ergonomia_Investigacion/article/view/4341
- Armuto, J., Sanchez, T. y Ureta, M. (2017). *Satisfacción laboral y estrés en el personal del área de operaciones del Grupo Vicmer Security S.A.C* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio de la Universidad Peruana de las Américas.<http://190.119.244.198/handle/upa/289>
- Becerra, S. y Flores, D. (2017). *Influencia de los factores motivacionales en la satisfacción laboral del servicio hotelero de cuatro estrellas en Cajamarca-2016* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/292>
- Bedoya, A., Jiménez, L. y Morales, J. (2017). *Relación entre las condiciones de trabajo y el nivel de estrés laboral en la Unidad de Policía Judicial del Cuerpo Técnico de Investigación de la ciudad de Guadalajara de Buga* [Tesis doctoral, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio de la Corporación Universitaria Minuto de Dios.
<https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/10431>
- Bermúdez, I. (2020). *Factores asociados al Síndrome de Burnout en médicos del Servicio de Emergencia del Hospital III EsSalud, Chimbote, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad San Pedro]. Repositorio de la Universidad San Pedro.
<http://repositorio.usanpedro.pe/handle/USANPEDRO/14609>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (2ª ed.). Pearson.
- Brito, J. (2018). Calidad educativa en las instituciones de educación superior: evaluación del síndrome de burnout en los profesores. *RIDE, Revista*

Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 8(16), 516-534.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-

74672018000100516

Buunk, B. y Schaufeli, W. (1993). Comparación social, inequidad y absentismo entre los conductores de autobús. *European work and organizational psychologist*, 3(3), 191-203.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09602009308408589>

Cabrera, J., Mendoza, R. y Campos, L. (2017). *Descripción de factores de riesgo y medidas preventivas en el síndrome burnout en profesionales de enfermería: revisión sistemática* [Tesis doctoral, Universidad Del Rosario]. Repositorio institucional UROSARIO.

<https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/14130>

Cáceres, J., Hernández, M., Ramírez, L., Rincón, A. y Rueda, L. (2021). Evaluación de Estrategias de Manejo de Síndrome Burnout en *Odontólogos*. *Revisión Sistemática* 1(1), 1-48. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/34887>

Calligos, Y. (2017). *Síndrome de burnout, según función en suboficiales de policía de las comisarías de Cercado de Lima, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11245/Calligos_DDPYE.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Campo, A. y Oviedo, H. (2008). Propiedades psicométricas de una escala: la consistencia interna. *Revista de Salud Pública*, 10, 831-839. <https://www.scielosp.org/article/rsap/2008.v10n5/831-839>

Caravaca, F., Barrera, E., Pastor, E. y Sarasola, J. (2019). Prevalencia y factores de riesgo asociados al síndrome de burnout entre los profesionales del trabajo

- social en servicios sociales municipales en España. *Trabajo Social Global-Global Social Works*, 9(17), 89-109.
<https://revistaseug.ugr.es/index.php/tsg/article/view/8284>
- Caravaca, F., Carrión, J. y Pastor, E. (2018). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales del trabajo social en prisiones de España. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 20(2), 40-46.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1575-06202018000200040&script=sci_arttext&tlng=en
- Cedeño, K., De la Cruz, M., Zambrano, M., Cantos, G., Intriago, S. y Soledispa, R. (2018). Seguridad Laboral y Salud Ocupacional en los Hospitales del Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 57-68.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6657246>
- Cepymenews. (2018). Solo el 15% de los trabajadores se sienten comprometidos con sus empleos. *Cepymenews*. <https://cepymenews.es/solo-15-por-ciento-trabajadores-se-sienten-comprometidos-con-sus-empleos>
- Cernas, D., Mercado, P. y Davis, M. (2018). Perspectiva futura de tiempo, satisfacción laboral y compromiso organizacional: el efecto mediador de la autoeficacia, la esperanza y la vitalidad. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 34(1), 1-9.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622018000100001
- Chávez, L. (2021, 12 de febrero). Trabajo remoto: ¿Por qué los colaboradores están insatisfechos y que se puede cambiar para el 2021? *El comercio*.
<https://elcomercio.pe/economia/dia-1/trabajo-remoto-por-que-los->

trabajadores-no-estan-satisfechos-y-que-se-puede-cambiar-para-el-2021-
cuarentena-peru-noticia/

Checcllo, A. (2018). Síndrome de burnout, satisfacción laboral e identidad institucional en los trabajadores de un hospital. *Acta Psicológica Peruana*, 3(2), 439-456.
<http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/ACPP/article/view/140>

Chirinos, J. y Gutiérrez, E. (2019). *Factores que influyen la satisfacción laboral entre 2008 – 2018 en el Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN. <https://hdl.handle.net/11537/24696>

Chuquillanqui, R. y Curi, J. (2021). *Análisis del cansancio emocional, la despersonalización, la realización personal y su relación con el desarrollo del síndrome de burnout en los profesionales de la salud del sistema de transporte asistido de emergencia MINSA 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio de la Universidad Autónoma de Ica. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1227>

Coaguila, M. y Velásquez, E. (2018). *Clima laboral y síndrome de burnout em personal policial que labora en el departamento de criminalística de Lima y Arequipa* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional De San Agustín]. Repositorio de la Universidad Nacional De San Agustín. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8164>

Cruz, D. y Puentes, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Psicogente*, 20(38), 268-281.

<http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/psicogente/article/view/2548>

- Cruz, V. y Bernui, I. (2019). Satisfacción laboral en docentes de la facultad de medicina de una universidad pública. In *Anales de la Facultad de Medicina. Facultad de Medicina*, 4(80), 494-497. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000400014
- Cueva, K. y Díaz, M. (2017). Satisfacción laboral en docentes de la facultad de medicina de una universidad pública. *Anales de la Facultad de Medicina*, 8(4), 494-497. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/941>
- Dorantes, J. Hernández, J. y Tobón, S. (2018). Estado del arte del " Síndrome de Burnout" en docentes, mediante la cartografía conceptual. *Praxis Investigativa ReDIE: revista electrónica de la Red Durango de Investigadores Educativos*, 10(19) ,57-77. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6571558>
- Duche, A. y Rivera, G. (2019). Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enfermería Global*, 18(54), 353-373. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412019000200013
- Faya, A., Venturo, C., Herrera, M. y Hernández, R. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Apuntes Universitarios*, 8(3), 43-56. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4676/467657107003/467657107003.pdf>
- Flores, K. (2019). *El clima institucional y su influencia en la satisfacción laboral de los empleados de una universidad privada acreditada de Lima* [Tesis de pregrado, Universidad Esan]. Repositorio de la Universidad Esan. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1870><https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20.500.12640/1505>

- García, A., Escorcía, C. y Pérez, B. (2017). Síndrome de Burnout y sentimiento de autoeficacia en profesores universitarios. *Propósitos y Representaciones*, 5(2), 65-126. <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v5n2/a03v5n2.pdf>
- García, B., López, V., Rojas, J., Hernández, M., García, B. y López, V. (2021). Burnout, malestar psicológico y satisfacción con la vida en policías durante la contingencia sanitaria por COVID-19. Un estudio exploratorio. *Archivos de Medicina*, 21(2), 1-10. <https://www.aacademica.org/dr.jose.luis.rojas.solis/61.pdf?view>
- García, M., De Francisco, C., Ortín, F. y Garcés, E. (2020). Sintomatología del síndrome de burnout en deportistas: un estudio con metodología Delphi. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 20(3), 15-25. <https://revistas.um.es/cpd/article/view/367531>
- Gómez, G., Meneses, A. y Palacio, M. (2017). La satisfacción laboral y el capital psicológico: factores que influyen en el síndrome de burnout. *Ansiedad y estrés*, 23(2-3), 71-75. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1134793716300550>
- González, O., Rodríguez, M. y Rojas, L. (2020). Síndrome de Quemarse por el Trabajo y la presencia de síntomas psicósomáticos (cefalea, mialgias e irritabilidad). *Red de Investigación en Salud en el Trabajo*. <https://rist.zaragoza.unam.mx/index.php/rist/article/view/176>
- Guerrero, M., Parra, R. y Arce, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 140-146. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879>
- Guillermo, Y. (2018). *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaura, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad

Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1870>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGrawHill. https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Herrera, Y. y Facundo, S. (2019). *Nivel de rendimiento productivo y satisfacción laboral en los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018* [Tesis de pregrado, Universidad de Lambayeque]. Repositorio de la Universidad De Lambayeque.
<https://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/210>

Herzberg, F. (1987). *One more time: How do you motivate employees?* Harvard Business Review. https://www.insidemarketing.it/wp-content/uploads/2020/08/one_more_time_-_how_do_you_motivate_employees.pdf

Illa, I. y Pareja, L. (2021). *Estrés y satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP-Gencoro-Cusco-2020* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio de la Universidad Autónoma de Ica.
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/931>

Instituto de Estudios Peruanos. (2020). *Situación económica y laboral. Informe de opinión*. <https://bit.ly/3k7IPOp>

León, J., Mina, V., Espín, P. y Binetti, M. (2021). Síndrome Burnout en la profesión del terapeuta respiratorio. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(3), 2279-2292. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926906>

- Llor, J., Seva, A., Díaz, J., Llor, L. y Leal, C. (2020). Burnout, habilidades de comunicación y autoeficacia en los profesionales de urgencias y cuidados críticos. *Enfermería Global*, 19(59), 68-92.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412020000300068&script=sci_arttext&lng=pt
- López, M. y Gutiérrez, L. (2019). Com dur a terme i interpretar una anàlisi factorial exploratòria utilitzant SPSS. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 12(2), 1-14.
<https://revistes.ub.edu/index.php/REIRE/article/view/27057>
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/job.4030020205>
- Maslow, A. (1973). La búsqueda de la verdad. *Narcea*.
http://www.irwish.de/PDF/Psychologie/Maslow/MaslowPsychologie_des_Sein_s.pdf
- Matabanchoy, S., Álvarez, K. y Riobamba, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y Salud*, 21(2), 176-187.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072019000200176
- Medina, A. (2021). *Estrés y satisfacción laboral de los trabajadores del grupo ENEL SAC Lima, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional UDH. <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/2674>

- Medina, A., Regalado, M., Porras, J y Rosario, E. (2021). Burnout en los profesionales de la salud: ¿es un problema existente? *Atención Primaria*, 53(7), 1-5.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8102748/>
- Merino, M., Carrera, F., Roca, M., Morro, M., Martínez, A. y Fikri, N. (2018). Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente. *Gaceta Sanitaria*, 32, 352-361. <https://www.scielosp.org/article/gs/2018.v32n4/352-361/>
- Montero, K., Cortés, G. y Hernández, Á. (2020). Síndrome del burnout en policías de Colombia y su relación con el sistema de beneficios e incentivos. *Logos Ciencia & Tecnología*, 12(2), 32-43.
<https://www.redalyc.org/journal/5177/517764862004/html/>
- Monterrosa, Á., Dávila, R., Mejía, A., Contreras, J., Mercado, M. y Florez, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en médicos generales colombianos, *MedUNAB*, 23(2), 195-213.
<https://revistas.unab.edu.co/index.php/medunab/article/view/3890>
- Mora, J. y Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1(100), 1-11.
<https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307>
- Moreno, A., Chang, E. y Romero, J. (2018). Satisfacción Laboral en las Pyme colombianas del sector Textil-Confección. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82), 392-406.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29056115009/29056115009.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2020). Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales. *Panorama laboral en tiempos de la COVID-19*.
<https://bit.ly/395RVE7>

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Garantizar la seguridad de los trabajadores de la salud para preservar la de los pacientes*.
<https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>

Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud. (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*.
https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es

Ortega, G. (2017). Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. *Journal of the Selva Andina Research Society*, 8(2), 155-156.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008&lng=es&tlng=es

Otero, A. (2018). *Enfoques de investigación*.
https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf

Palacios, M. y Montes, V. (2017). Condiciones de trabajo y estrés en académicos universitarios. *Ciencia & trabajo*, 23(82), 392-406.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492017000100049&script=sci_arttext

- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL – SPC*.
https://www.academia.edu/download/34147856/prueba_escala-clima-laboral.pdf
- Palomino, J., Matzumura, J., Gutierrez, H. y Zamudio, L. (2018). Factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud del área de consulta externa del servicio de ginecobstetricia del hospital nacional docente madre niño San Bartolomé en Lima, Perú. *Revista de la Federación Centroamericana de Obstetricia y Ginecología*, 21(3), 53-58.
<http://www.revcog.org/index.php/revcog/article/download/713/622>
- Perugini, M. y Waisman, S. (2018). Work engagement y su relación con la performance y la satisfacción laboral. *Psicodebate. Psicología, Cultura y Sociedad*, 18(2), 77-89.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6731920>
- Pilligua, C. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28), 1-11.
<https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686>
- Pinedo, S. (2018). *Gestión de remuneración laboral y motivación personal en la municipalidad distrital de San Roque de Cumbaza, 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/26023>
- Pines, A. (1993). Burnout: An existential perspective. En W. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Taylor & Francis.

- Posada, J., Molano, P., Parra, R., Brito, F. y Rubio, E. (2018). Prevalencia del Síndrome de Burnout en docentes: Factores asociados al estatuto de vinculación laboral en Colombia. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 37(2), 119-133. <https://pdfs.semanticscholar.org/3fba/45aaa0ffe5f192cfa0331ac104e0d3cc0fc1.pdf>
- Quarstein, V., McAfee, R., & Glassman, M. (1992) The situational occurrence theory of job satisfaction. *Human Relations*, 45(8), 859-873. <https://doi.org/10.1177/001872679204500806>
- Ramírez, M. y Ontaneda, M. (2019). Prevalencia del síndrome de burnout y su relación con el afrontamiento en profesionales de la salud de la zona 7. *European Journal of Health Research*, 5(2), 75-84. <https://revistas.uautonoma.cl/index.php/ejhr/article/view/1287>
- Rico, L. y Garrido, N. (2020). El síndrome burnout en estudiantes universitarios y su relación con características personales y expectativas. *Desgaste ocupacional y acoso laboral: Experiencias de investigación*. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=juXuDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA100&dq=s%C3%ADndrome+burnout+expectativas&ots=Ur95irxzik&sig=CGbpQ8o-jKOlA8fCxCiU7o_HEwo#v=onepage&q=s%C3%ADndrome%20burnout%20expectativas&f=false
- Rivadeneira, T. (2017). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral del personal operativo del servicio integrado de seguridad ECU 911 Cantón Riobamba* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimbote]. Repositorio de la

Universidad Nacional de Chimbote.

<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4408>

Rivera, A., Segarra, P. y Giler, G. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(2), 17-23.

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/559/55960422004/55960422004.pdf>

Rodríguez, J., Guevara, A. y Viramontes, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 8(14), 45-67.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-

[85502017000100045](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-85502017000100045)

Rodríguez, S. (2018). *¿Qué tan satisfechos están los colombianos con sus trabajos?*

El colombiano. <https://www.elcolombiano.com/negocios/no-todos-los-insatisfechos-buscan-un-cambio-EI8813622>

Rosales, P. y Miguel, M. (2021). *Condiciones de trabajo y satisfacción laboral del personal del nivel operativo de la empresa de seguridad privada Calderón & Ventura SAC, provincia de Huancayo 2020* [Tesis de pregrado, Universidad

Continental]. Repositorio institucional CONTINENTAL.

<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/8759>

Salazar, M., Martín, M. y Muñoz, Y. (2018). Creencias organizacionales, satisfacción laboral y síndrome burnout en docentes de Educación Superior. Opción:

Revista de Ciencias Humanas y Sociales, 1(87), 183-212.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7341378>

Sánchez, M. y García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo.

Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 161-

166. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

- Santa María, R. y Ceron, L. (2019). Rasgos de personalidad y síndrome burnout en un grupo de conductores de transporte de Lima. *CASUS. Revista de Investigación y Casos en Salud*, 4(3), 176-186.
<https://casus.ucss.edu.pe/index.php/casus/article/view/217>
- Schaufeli, W., Leiter, M., Maslach, C., & Jackson, S. (1996). *The Maslach Burnout Inventory: General Survey*. En C. Maslach, S. E. Jackson y M. P. Leiter, *Maslach Burnout Inventory manual* (30ª ed.). Consulting Psychologists Press.
<https://ci.nii.ac.jp/naid/10021821474/>
- Seguel, F. y Valenzuela, S. (2014). Relación entre la fatiga laboral y el síndrome burnout en personal de enfermería de centros hospitalarios. *Enfermería Universitaria*, 11(4), 119-127.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1665706314709236>
- Tingal, C. y Briones, T. (2018). *Síndrome de Burnout y Desórdenes Emocionales en Estudiantes de la Universidad Alas Peruanas de Chota-Cajamarca* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29287/Tingal_V_C.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, J. (2018). *Satisfacción y estrés laboral en policías de la dirección de investigación criminal de Lima* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma Del Perú.
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/550>
- Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. John Wiley and Sons. Pub Type.
<http://garfield.library.upenn.edu/classics1985/A1985AKX9100001.pdf>

- Yang, J., Tang, S. y Zhou, W. (2017). Resiliencia psicológica y satisfacción laboral de enfermeros: el efecto mediador de la afectividad positiva. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 26(2), 194-201.
<https://www.redalyc.org/pdf/2819/281952112006.pdf>
- Yslado, R., Norabuena, R., Loli, T., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I. y Rojas, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico (Lima)*, 19(4), 41-49.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2019000400006&script=sci_arttext&tlng=en
- Zárate, J. (2017). *Burnout y satisfacción laboral en el Personal de la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7500/Z%c3%a1rate_JJF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Marco teórico	Hipótesis	Variable	Metodología
¿Cuál es la relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal de seguridad de una empresa privada de Lima centro 2021?	<p>Objetivo general:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación entre las dimensiones de síndrome de burnout y la satisfacción laboral en personal de seguridad de una empresa privada de Lima centro 2021. <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar los niveles del síndrome de burnout en personal de seguridad de una empresa privada de Lima centro, 2021. Identificar los niveles de satisfacción laboral en personal de seguridad de una empresa privada de Lima centro, 2021. Establecer la relación entre las dimensiones de síndrome de burnout y las dimensiones de satisfacción laboral de personal de seguridad de una empresa privada de Lima centro, 2021. 	<p>1. Antecedentes.</p> <p>A nivel internacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> Illa y Pareja (2021) <i>en Cusco, efectuó un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre nivel de estrés y satisfacción laboral en una muestra de 86 efectivos policiales de la PNP pertenecientes a la institución penitenciaria.</i> Medina (2021) <i>en Huánuco, efectuó un estudio con el objetivo de determinar la relación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en 107 policías.</i> Zarate (2017) <i>en el Callao, realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en 107 policías.</i> <p>A nivel internacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> Albán (2021) <i>en Ecuador, en su estudio, donde determinar la repercusión del síndrome de burnout en la satisfacción laboral en una muestra de 76 trabajadores.</i> Montero et al. (2020) <i>en Colombia, analizaron la relación entre síndrome de burnout y sistema de beneficios e incentivos en 1817 policías.</i> Rivadeneira (2017) <i>en Ecuador, en su estudio, que tuvo el objetivo de analizar la relación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en 39 colaboradores.</i> 	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre las dimensiones de síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal de seguridad de una empresa privada de Lima centro.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>He1: Existe relación entre las dimensiones de síndrome de burnout y las dimensiones de satisfacción laboral en personal de seguridad de una empresa privada de Lima centro 2021.</p>	<p>Variable 1.</p> <p>Síndrome de burnout</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Agotamiento personal. -Despersonalización. -Realización personal. <p>Variable 2.</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Significancia de la tarea. -Condiciones de trabajo. -Reconocimiento personal y/o social. -Beneficios económicos. 	<p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Nivel Correlacional</p> <p>Diseño No experimental</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Inventario de síndrome de burnout de Maslach y Jackson MBI (1981) -Inventario de satisfacción laboral de Palma SL-SPC (2005)

Anexo 2: instrumentos de medición

Inventario de Maslach - MBI

Al dorso de esta página encontraras 22 preguntas relacionadas con los sentimientos que Ud. experimenta en su trabajo. Lea cada frase y responda anotando la respuesta con la que ha tenido ese sentimiento de acuerdo con la siguiente escala.

NUNCA	POCAS VECES AL AÑO O MENOS	UNA VEZ AL MES O MENOS	UNAS POCAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DÍAS
(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)

PREGUNTAS	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado con mi trabajo.							
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.							
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado(a).							
4. Siento que puedo entender fácilmente a los ciudadanos.							
5. Siento que estoy tratando a algunos ciudadanos como si fueran objetos.							
6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los ciudadanos.							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
10. Siento que me he hecho más duro(a) con la gente.							
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.							
13. Me siento frustrado(a) en mi trabajo.							
14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							

15. Siento realmente que me importa poco lo que le ocurra a los ciudadanos.							
16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los ciudadanos.							
18. Me siento valorado(a) después de haber trabajado cercanamente con los ciudadanos.							
19. Creo que consigo muchas cosas valiosas con 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 ciudadanos me culpan de algunos de sus problemas.							

Escala de satisfacción laboral SL-SPC

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

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente desacuerdo
TA	A	I	D	TD

PREGUNTAS	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 "mal trato".					
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.					
18. 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 desagradan 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 3: Autorización para uso de instrumento

SONIA PALMA CARRILLO
C.Ps.P. 106
spalma50@hotmail.com

CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización exclusiva a: Limer Davila Ricce - DNI 46431277.

Institución: Universidad Autónoma del Perú.
Motivo: Tesis: "Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en personal de seguridad de una empresa privada de Lima Centro".
Asesora: Mg. Gisela Vanessa Mendoza Chávez.

Instrumento que se autoriza: Escala Satisfacción Laboral SL-SPC (2006)

La presente autorización es para uso del solicitante como autor único de la tesis en referencia en tanto ha calificado por elegibilidad académica. El material puede ser usado por única vez y en la muestra especificada. El solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (2006) cuya calificación, análisis e interpretación es de entera responsabilidad del tesista.

Abril 20, 2023



Sonia Palma Carrillo, PhD

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas o excederse del límite del número de aplicaciones indicadas en la muestra, es sujeto a acciones legales pertinentes.
Esta autorización **es exclusiva para la prueba que se menciona** en esta autorización y no se extiende a otras pruebas de la autora.



Permisos para hacer estudio de p... x

mail.google.com/mail/u/0/#search/blizardo%40vigiandina.com.pe/KtbxLwgxGCKmTrRplCzxfGQ8cHKSZDHISV

Gmail blizardo@vigiandina.com.pe

Redactar

Recibidos 123

Destacados

Pospuestos

Enviados

Borradores 6

Más

Meet

Nueva reunión

Mis reuniones

Hangouts

L LIMER +

D DERLY ROSA PAREDES BENZ

Tú: 🙄

para Brayant, mi

Estimado Limer

Nos acaban de brindar la autorización para que puedas realizar tu estudio, sin embargo necesito que consideres lo siguiente para proceder a remitir tu encuesta,

1. No puedes recopilar la base de datos de correos electrónicos del personal, es decir tienes que retirar esa restricción de tu encuesta.
2. Los resultados deberán de ser compartidos con nuestra área mediante un informe, en el cual se explique el objetivo del estudio, los instrumentos utilizados, los resultados, conclusiones y recomendaciones.
3. Una vez remitido el informe, coordinare una reunión vía zoom para que puedas explicar los resultados y recomendaciones a nuestra Gerencia.
4. Nosotros te apoyaremos con la repartición de los mismos a los correos y el recordatorio, pero si necesitamos que mantengas comunicación con Brayant sobre cuál es la muestra que vas a necesitar.
5. A fin de que nuestra área pueda realizar el seguimiento de las personas faltantes, te sugiero que la identificación la realices con nombre de la unidad o en todo caso con N° de DNI. Con esa información podremos ir discriminando quienes faltarían realizar la encuesta para remitirla nuevamente.

Por favor bríndanos tu conformidad y compromiso con lo señalado.

Saludos cordiales,

Brunella Lizardo Otero
Jefe del Sistema Integrado de Gestión
Av. Nicolás Arriola 577 - La Victoria - Perú

00:59
19/07/2021

Anexo 4: Antiplagio

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
TESIS - DAVILA RICCE LIMER UA 06.12. 2023.docx	Limer Dávila

RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
17547 Words	103979 Characters

RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
94 Pages	1.4MB

FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Dec 6, 2023 10:40 PM GMT-5	Dec 6, 2023 10:42 PM GMT-5

● 20% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 19% Base de datos de Internet
- 9% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)