

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN ESTUDIANTES
DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS PROFESIONALES POR EXPERIENCIA
LABORAL CERTIFICADA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE LIMA
METROPOLITANA**

Tesis para optar el Título de Licenciatura en Psicología

Luis Alberto Ausejo Bautista

Lima, Perú

2017

Resumen

La satisfacción laboral es un aspecto central del ser humano cuando este empieza a trabajar, la cual puede verse afectada cuando además de laborar asume responsabilidades académicas pudiendo generar burnout en los mismos. La presente investigación tuvo por finalidad encontrar la correlación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en 232 alumnos pertenecientes al programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una universidad privada de Lima Metropolitana. Se utilizaron dos instrumentos: La escala de Satisfacción Laboral (SL –SPC) que está conformado por 4 áreas y el Inventario de Burnout de Maslach conformada por 3 áreas. El tipo de investigación es correlacional. Se encontró una correlación negativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout. Se discuten las diferencias encontradas en algunas de las áreas que componen los cuestionarios.

Términos claves: *satisfacción laboral, síndrome de burnout, estudiantes que trabajan.*

Abstract

Job satisfaction is a central aspect of human beings when they start working. It can be affected when, in addition to work, they assume academic responsibilities which causes burnout in them. The present research is aimed to find correlations between job satisfaction and burnout syndrome in 232 students belonging to the professional studies program by a certified work experience of a university of Metropolitan Lima. Two instruments were used: The Occupational Satisfaction Scale (SL-SPC) Which is made up of four areas and the Maslach Burnout Inventory conformed by three areas. The type of research is correlational. A negative correlation was found between job satisfaction and burnout syndrome. The differences found in some of the areas that compose the questionnaires are discussed.

Key terms: job satisfaction, burnout syndrome, students working

Agradecimientos

Primero me gustaría agradecer a la Universidad Ricardo Palma por ser la casa de estudios que desarrollo mi pasión por la psicología.

Creo fielmente que los trabajos de investigación son complicados y merecen un esfuerzo arduo, sin embargo, sin mentores que encaminen estos proyectos sería casi imposible realizarlos, es por ello que quiero brindar mi agradecimiento al Mg. Miguel Escurra, por el apoyo brindado, la paciencia, el profesionalismo y por sus valiosas sugerencias cuando las dudas me invadían.

Además, quiero realizar un especial reconocimiento a la Dra. Ana Delgado que no solo me brinda su apoyo académico, sino también su respaldo humano, le estaré eternamente agradecido por ayudarme a superarme.

Gracias sin dudas también a las personas que fueron parte de esta investigación. Gracias al programa de estudios profesionales por experiencia profesional certificada, dirigentes y alumnos.

Dedico este logro a quienes me han acompañado en todo este camino, quienes me inculcaron valores y principios: mis padres Nemecio y Benedicta, infinitas gracias.

A la asociación cultural Diquesi donde tengo el honor de compartir con mis amigos y coach Fernando Neyra y Sofia Rebata, gracias, por respetar mi carrera y por ser líderes e imagen a seguir, volviéndose un referente y parte de mi familia, espero que sigamos trabajando juntos por mucho tiempo más.

A la memoria de mi Profesor Dante Gazzolo por sus enseñanzas y esas conversaciones largas que dieron luz a mi vida en muchos aspectos. De igual manera a la memoria de Ricky Tosso quien fue también un maestro que me dio mucho afecto y apoyo que lamentablemente me dejó cuando este proyecto aún no había concluido.

Luis Alberto Ausejo Bautista

INTRODUCCIÓN

Esta tesis surge del deseo de hacer algo útil, del interés tanto para la psicología como para los trabajadores que en busca de mejores oportunidades deciden seguir con su vida académica sin dejar de laborar y de la problemática que podría surgir al tener que llevar ambos en paralelo.

La presente investigación sobre la satisfacción laboral y síndrome de burnout en estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una universidad privada de lima metropolitana, se proyecta no solo a obtener información sobre la correlación de estas variables, sino también a ver cuáles son las opciones que pueden darse para mejorar la calidad de vida académica y laboral de los estudiantes del programa.

En primer lugar se estableció el planteamiento del estudio, formulando la problemática del mismo y los objetivos a encontrar durante el desarrollo de la presente tesis; objetivos que servirán para determinar la importancia del mismo, así como su campo de acción.

Posteriormente, se realizó el marco teórico necesario para sustentar la investigación, recurriendo a material bibliográfico y estudios nacionales e internacionales vinculados al tema que dieron mayores luces sobre el marco teórico, los términos conceptuales y como estos están correlacionados. De esta manera, se plantearon las hipótesis y las variables a aplicar en la investigación, consecuentemente se dio inicio al diseño de la investigación y la recolección de datos, usando como instrumentos el Inventario de Burnout de Maslach y La Escala de Satisfacción Laboral (SL- SPC), de esta forma se logró describir los resultados y la contrastación de las hipótesis, llevándonos a las conclusiones descritas al final de esta investigación.

ÍNDICE

CAPÍTULO I

| | |
|---|---|
| Planteamiento del Estudio | 1 |
| 1.1 Formulación del problema | 1 |
| 1.2 Objetivos | 3 |
| 1.2.1 General | 3 |
| 1.2.2 Específicos | 4 |
| 1.3 Importancia y justificación del estudio | 4 |
| 1.4 Limitaciones del estudio | 5 |

CAPÍTULO II

| | |
|--|----|
| Marco Teórico Conceptual | 6 |
| 2.1. Investigaciones relacionadas con el tema | 6 |
| 2.1.1. Estudios internacionales | 6 |
| 2.1.2. Estudios nacionales | 12 |
| 2.2. Bases teóricas científicas del estudio | 16 |
| 2.2.1. Satisfacción laboral | 16 |
| 2.2.1.1. Definición | 16 |
| 2.2.1.2. Teoría de la satisfacción laboral | 18 |
| 2.2.1.2.1. Teoría de la motivación de Maslow | 18 |
| 2.2.1.2.2. Teoría bifactorial de Herzberg | 19 |
| 2.2.1.2.3. Teoría higiene – motivacional | 19 |
| 2.2.1.2.4. Teoría de la discrepancia | 20 |
| 2.2.1.2.5. Teoría de la satisfacción de facetas | 21 |
| 2.2.1.2.6. Teoría de los eventos situacionales | 21 |
| 2.2.1.2.7. Modelo dinámico de satisfacción laboral | 22 |
| 2.2.1.2.8. Teoría del procesamiento de la información social | 22 |
| 2.2.1.2.9. Teoría del ajuste en el trabajo | 23 |
| 2.2.2. Síndrome de burnout | 23 |
| 2.2.2.1. Definición | 23 |

| | |
|--|----|
| 2.2.2.2. Sub escalas del síndrome de burnout | 24 |
| 2.2.2.2.1. Cansancio emocional | 25 |
| 2.2.2.2.2. Despersonalización | 25 |
| 2.2.2.2.3. Falta de realización personal | 25 |
| 2.2.3. Trabajadores que estudian | 26 |
| 2.3. Definición de términos básicos | 28 |

CAPÍTULO III

| | |
|----------------------------|----|
| Hipótesis y variables | 29 |
| 3.1. Supuestos científicos | 29 |
| 3.2. Hipótesis | 30 |
| 3.2.1. General | 30 |
| 3.2.2. Específicas | 30 |
| 3.3 Variables de estudio | 33 |

CAPÍTULO IV

| | |
|---|----|
| Método | 34 |
| 4.1 Diseño de investigación | 34 |
| 4.2 Población de estudio | 36 |
| 4.3 Muestra de investigación o participantes | 35 |
| 4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 35 |
| 4.4.1. Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) | 35 |
| A. Ficha técnica | 35 |
| B. Descripción | 36 |
| 4.4.2. Inventario de Burout de Maslach | 36 |
| A. Ficha técnica | 36 |
| B. Descripción | 37 |
| 4.5 Procedimiento para la recolección de datos | 38 |
| 4.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos | 38 |

CAPÍTULO V

| | |
|---|----|
| Resultados | 39 |
| 5.1. Análisis psicométrico del inventario de Burnout de Maslach | 39 |
| 5.2. Análisis descriptivo | 41 |
| 5.3. Contrastación de hipótesis | 47 |
| 5.4. Discusión de resultados | 51 |

CAPÍTULO VI

| | |
|--|----|
| Resumen y Conclusiones | 75 |
| 6.1 Resumen del estudio | 75 |
| 6.2 Conclusiones generales y específicas | 75 |
| 6.3 Recomendaciones | 78 |

REFERENCIAS

| | |
|------------------|----|
| A. Bibliografías | 80 |
| B. Anexos | 86 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|---------|--|----|
| Tabla 1 | Análisis de ítems y confiabilidad de la escala de cansancio emocional del Inventario de burnout de Maslach en estudiantes del programa EPEL | 40 |
| Tabla 2 | Análisis de ítems y confiabilidad de la escala de despersonalización del Inventario de burnout de Maslach en estudiantes del programa EPEL | 40 |
| Tabla 3 | Análisis de ítems y confiabilidad de la escala realización personal del Inventario de burnout de Maslach en estudiantes del programa EPEL | 41 |
| Tabla 4 | Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de cansancio emocional del Inventario de Burnout de Maslach en los estudiantes del programa EPEL de una Universidad Privada de Lima Metropolitana | 42 |
| Tabla 5 | Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de despersonalización del Inventario de Burnout de Maslach en los estudiantes del programa EPEL de una Universidad Privada de Lima Metropolitana | 42 |

| | | |
|----------|--|----|
| Tabla 6 | Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de realización personal del Inventario de Burnout de Maslach en los estudiantes del programa EPEL de una Universidad Privada de Lima Metropolitana. | 43 |
| Tabla 7 | Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles del factor significación de la tarea de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC en los estudiantes del programa EPEL de una Universidad privada de Lima Metropolitana. | 44 |
| Tabla 8 | Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles del factor condiciones de trabajo de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC en los estudiantes del programa EPEL de una Universidad privada de Lima Metropolitana. | 44 |
| Tabla 9 | Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles del factor reconocimiento personal de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC en los estudiantes del programa EPEL de una Universidad privada de Lima Metropolitana. | 45 |
| Tabla 10 | Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles del factor beneficios económicos de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC en los estudiantes del programa EPEL de una Universidad privada de Lima Metropolitana. | 45 |

| | | |
|----------|--|----|
| Tabla 11 | Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles del factor total general de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC en los estudiantes del programa EPEL de una Universidad privada de Lima Metropolitana. | 46 |
| Tabla 12 | Correlación Rho de Spearman entre la dimensión cansancio emocional del Inventario de Burnout de Maslach y los factores de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. | 48 |
| Tabla 13 | Correlación Rho de Spearman entre la dimensión despersonalización del Inventario de Burnout de Maslach y los factores de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. | 50 |
| Tabla 14 | Correlación Rho de Spearman entre la dimensión realización personal del Inventario de Burnout de Maslach y los factores de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. | 51 |

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Formulación del problema

La satisfacción laboral es un término que regularmente es asociado al ámbito laboral y a la salud dentro del mismo, entendida también como actitud hacia el trabajo. Según la Organización Mundial de la Salud (1986, citado en Leka, Cox y Griffiths, 2003) en la satisfacción laboral se promueve el bienestar del trabajador en todos los niveles ocupacionales; y es fundamento para la legítima aspiración de un trabajo decente incluyendo aspectos de dignidad, protección y seguridad social.

Se reconoce a la satisfacción laboral como una respuesta emocional hacia el trabajo o actitud generalizada hacia el mismo, por lo tanto se podría definir como una disposición relativamente estable hacia el trabajo, basado en creencias y beneficios adquiridos durante la experiencia laboral.

En los últimos años la satisfacción hacia el trabajo ha sido fuertemente ligada a estados emocionales, sentimientos o respuestas afectivas hacia el trabajo. Arnedo y Castillo (2009) citan el trabajo de Newstrom y Davis en 1993, donde describieron a la satisfacción laboral como un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que los empleados ven su trabajo.

Enríquez (2009) refiere que Robbins en el 2004 perteneció a los autores que describe a la satisfacción laboral más allá de las emociones y plantea la importancia como una conducta laboral. Describiendo que una persona con gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas que le ayudan

en su desempeño, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas que representan lo contrario.

Entonces para enmarcar como un concepto universal a la satisfacción laboral, se ha de remitir al concepto de actitud hacia el trabajo. De esta manera se puede describir en términos de evaluación la experiencia como bueno o malo, agradable o desagradable, deseable o indeseable; de tal manera la evaluación vincularía la esfera del pensamiento, pero también a los sentimientos y a la determinación comportamental de la persona. (Pastor, 2000; citado en Chiang, Martin y Nuñez, 2010).

En los últimos años la dinámica actual de vida se ha transformado en ritmos muy acelerados de buscar desarrollo, lo cual hace que se incremente el interés por mejorar las competencias propias, llevar especializaciones, reformularse objetivos profesionales y estrategias para alcanzar estas metas. Dicho esto, en la actualidad nace el interés por estudiar esta nueva forma de educación que promueve la posibilidad de que estudiantes trabajen en simultaneo, lo cual ha llevado a investigar sobre implicancias, iniciativas universitarias para desarrollar currículos y métodos que permitan al estudiante seguir desarrollándose mientras trabaja, sin descuidar la calidad educativa (Petit, Gonzalez y Montiel, 2011).

Jaime en el 2014 recopila información de Maslach y Jackson de 1982 donde el síndrome de burnout fue descrito por primera vez como un tipo de estrés crónico caracterizada por tres dimensiones que son: Cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Díaz (2014) describe en base al trabajo de Corsi en el 2000, que este síndrome está ligado a diversos factores desencadenantes pudiendo tales como los personales, ambientales, condiciones laborales, satisfacción laboral entre otros.

El síndrome de burnout no solo afecta al área laboral sino también tiene repercusión en el área académica. Debido a que el estudiante en formación suele tener experiencia ligada al estrés académico. Si la manera de manejar estos conflictos de manera adecuada el alumno llegara a un

estado de aprendizaje y satisfacción personal, caso contrario podría sufrir desgaste emocional y frustración (Dyrbye, Thomas y Massie, 2008; citados en Estela, Jimenez, Landeo, Tomateo y Vega, 2010).

En la actualidad el ritmo de vida es acelerado, demandando unas mayores competencias y especializaciones dentro del ámbito profesional. Esto lleva a muchas personas a verse motivados a ingresar a un ambiente universitario en busca de una mayor calificación, desarrollo de competencia y formación profesional a fin de estar acordes con estas exigencias, sin embargo los alumnos muchas veces no tiene el acceso económico para cursar la universidad en primera instancia viéndose obligados a estar insertados en el mercado laboral para acceder económicamente a su perfeccionamiento creando una espiral continua que condiciona la aparición de diferentes estresores que no solo pueden afectar su rendimiento sino también la obtención de los objetivos que persiguen llevándolos a la insatisfacción dentro del ámbito social y personal. Hay testimonios de alumnos respecto a sus empresas las cuales no reconocen su preocupación por formarse profesionalmente siendo muchas veces inflexibles con sus horarios y carga laboral, obligando al alumno a duplicar su esfuerzo y privarse de ciertas libertades pudiendo llevar a un desencadenante que implique un alto nivel de estrés laboral y desgano laboral (Bittar 2008).

Actualmente hay varios estudios que describen una correlación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout sin embargo debido a la escasa existencia de este tipo de estudios en estudiantes y en este caso dentro de un programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada es que surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y el síndrome de burnout en estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una universidad privada de Lima Metropolitana?

1.2. Objetivos

a. General

Analizar la relación entre la satisfacción laboral y síndrome de burnout en estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una universidad privada de Lima Metropolitana.

b. Especifico

b.1. Establecer el nivel de satisfacción laboral en estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una universidad privada de Lima Metropolitana.

b.2. Establecer el nivel de síndrome de burnout en estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una universidad privada de Lima Metropolitana.

b.3. Conocer la relación entre satisfacción laboral y cansancio emocional en estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una universidad privada de Lima Metropolitana.

b.4. Conocer la relación entre satisfacción laboral y despersonalización en estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una universidad privada de Lima Metropolitana.

b.5. Conocer la relación entre la satisfacción laboral y la falta de realización personal en estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una universidad privada de Lima Metropolitana.

1.3. Importancia y justificación del estudio

El programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada fue diseñado para que las personas que actualmente se encuentran laborando puedan cursar o concluir estudios universitarios y de tal manera poder aspirar a mejores posiciones dentro de la empresa donde laboran. De esta manera ellos están constantemente ligados a temas relacionados a la satisfacción laboral y al tener la presión académica en conjunto con sus responsabilidades diarias podrían aparecer características del síndrome de burnout. Por lo tanto se resalta la importancia de realizar periódicamente investigaciones referentes a la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout puesto que el programa en la actualidad tiene un alto nivel de aceptación motivo por el cual estas incidencias pueden variar con los años.

Dicho esto, y al contar con las facilidades administrativas por parte de la institución, el acceso a información actualizada, conocimientos metodológicos y tener el presupuesto necesario para llevar a cabo este estudio; la presente investigación permitirá a otros investigadores tomar los resultados obtenidos como referencia para nuevas investigaciones relacionadas al tema o reproducidas en poblaciones similares con el fin de una constante actualización de la información dado que nuestra sociedad presenta cambios constantes. Además a partir de los resultados que se obtenga de la presente investigación se podrá realizar talleres para un adecuado manejo del estrés, también buscar las principales fuentes del mismo y tomar medidas preventivas por parte de psicólogos, docentes y profesionales vinculados a la educación. Por otra parte se podrá revisar los planes académicos del programa con la finalidad de realizar las modificaciones necesarias para reducir la incidencia de estrés.

1.4. Limitación del estudio

La limitación del estudio se refiere a que se ha utilizado un muestreo de tipo intencionado, por lo tanto los resultados solo podrán ser generalizados a la población de donde se obtuvo la muestra.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO/ CONCEPTUAL

2.1. Investigaciones relacionadas al tema

2.1.1. Estudios internacionales

Hermosa (2006) realizó una investigación en Colombia buscando mostrar la relación existente entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en un grupo de profesores de educación primaria y secundaria en un colegio ubicado en la ciudad de Ibagué. Utilizando el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Satisfacción Laboral Docente de Duran en una muestra de 29 profesores. Se encontró una correlación de tipo negativo entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout. Al finalizar el estudio se encontró que el síndrome de burnout era bajo en los docentes a diferencia de la satisfacción laboral que fue alta, además se evidenció una correlación negativa entre la dimensión de agotamiento y satisfacción laboral al igual que la satisfacción laboral y el cinismo.

Navarro (2008) realizó una investigación sobre la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector construcción en una comunidad Valenciana (España). Para dicha investigación se contó con la participación de 40 sujetos entre obreros e ingenieros. Para la recolección de datos se realizaron entrevistas personales, entrevistando entre dos a tres personas por día. Al concretar la

investigación se concluyó que los profesionales de ese rubro se encontraban satisfechos con su trabajo en términos generales. Los factores de satisfacción que presentaron un nivel más óptimo fueron los relacionados con la naturaleza y contenido del trabajo (factores intrínsecos). Por otra parte los resultados negativos se encontraron en el contexto del trabajo, asimismo como se encontró estrés relacionado a la carga laboral, la retribución económica y las horas por jornada laboral. Se evidenció mayores niveles de estrés e insatisfacción en los jefes de obra. Finalmente, gran parte de la muestra coincidió en que era complicado conciliar su vida profesional y personal, teniendo un conflicto entre ambos debido a los horarios cambiantes y exigencias del mismo.

Rojas, Zapata y Grisales (2008) realizaron un estudio en la ciudad de Medellín en los docentes de la Facultad Nacional de Salud Pública donde buscaron encontrar la prevalencia del síndrome de burnout y la satisfacción laboral. El estudio fue realizado en 139 docentes distribuidos en diferentes áreas de la facultad. En la investigación se utilizaron para medir la prevalencia del burnout la Escala de Maslach y para la satisfacción laboral la Escala de Satisfacción Laboral Docente de Dúran. Primero se encontró que existían diferencias demográficas, económicas y laborales entre los colaboradores los cuales están vinculados a la edad, número de hijos y años laborando como docentes tomando en cuenta esta información al momento de realizar las conclusiones. Por otra parte los resultados de satisfacción laboral evidenciaron ser homogéneos entre la edad, sexo o área de labor. Se encontró bajos niveles de cansancio emocional, despersonalización y realización personal (este último representa un indicador negativo). Siendo más descriptivos, se encontró que los profesores de planta eran los que mostraban un mayor nivel de cansancio emocional puesto que tenían más horas académicas, mientras que aquellos que eran ocasionales marcaron mayores niveles de despersonalización.

Arnedo y Castillo (2009) desarrollaron una investigación sobre la satisfacción laboral de los empleados del instituto de prevención social del personal docente y de investigación de la Universidad de Oriente ubicada en Cumana (Venezuela). En este estudio participaron 30 colaboradores de diferentes áreas. Para medir la satisfacción laboral se diseñó un cuestionario que contenía 21 ítems que buscaba medir la satisfacción en relación a la retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relación con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y la posibilidad de desarrollo personal y profesional. La investigación concluyó que existía un grado significativo de insatisfacción laboral, el factor de retribución económica demostraba ser uno de los principales causantes de insatisfacción laboral; por otra parte las condiciones físicas aunque mostraban un nivel promedio no fueron suficientes para evitar el grado de insatisfacción general que presentaban los colaboradores. Además a pesar de que existía un adecuado nivel de relación entre los compañeros apareció la presencia de inseguridad hacia la estabilidad laboral. Finalmente, el reconocimiento por parte de los demás y las posibilidades de desarrollo presentaron niveles bajos siendo los principales factores para determinar la falta de satisfacción dentro de esta investigación.

Chiang, Méndez y Sánchez (2010) realizaron una investigación con la finalidad de conocer la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño dentro de una empresa del rubro retail. Para el estudio se utilizó una muestra de 53 colaboradores de una empresa del sector retail de la ciudad de Concepción en Chile, aplicando el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Chiang et al. (2008). El estudio sirvió para identificar que el desempeño de los colaboradores se encontraba entre lo regular y bueno, evidenciando la satisfacción con los diversos aspectos de su trabajo. Además otros resultados interesantes fueron que cuando la orientación a

logro aumentaba, la satisfacción con las oportunidades de desarrollo disminuían, lo cual podía estar relacionado con la escolaridad de los trabajadores, puesto que al no poseer un grado académico no podían aspirar a mejores puestos. Por otra parte, otro sector de la muestra demostró que cuando la satisfacción con el reconocimiento aumentaba, la orientación a logro disminuía puesto que les basta con concretar objetivos planteados por sus jefes. Finalmente, también se encontró que si la satisfacción con la forma de reconocimiento aumentaba, la orientación al cliente disminuía, puesto que al obtener una respuesta positiva por parte de sus jefes, no realizaban mayores esfuerzos por ser más amables y/o atentos con la clientela.

Chiang y Ojeda (2011) llevaron a cabo un estudio sobre la relación entre la satisfacción laboral y la productividad en las ferias libres. Participaron 264 trabajadores pertenecientes a 6 sindicatos de las ferias libres de Chile. Para esta investigación se diseñó una encuesta con 54 ítems de los cuales los 9 primeros eran descriptivos, del 10 al 13 buscaban valores promedio respecto de las ventas y sueldos para medir la productividad y los 41 restantes era del cuestionario de satisfacción laboral (Chiang et al., 2008). Con la realización del estudio se concluyó que existía una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad. Además la satisfacción con las oportunidades de desarrollo mostraron los valores más bajos, se consideró que esto se debía a que los participantes de la muestra en su mayoría presentaban bajos niveles de escolaridad. Asimismo, la satisfacción laboral general también estaba asociada a las relaciones interpersonales dentro del entorno laboral sin embargo a mayor vínculo menor productividad. Por otra parte se demostró que la productividad aumentaba si las condiciones físicas eran idóneas para realizar las labores diarias de los participantes. Finalmente, también se encontró una correlación positiva entre las ventas promedio diarias y la satisfacción con el

reconocimiento, evidenciando que el reconocimiento por parte de los superiores estaba relacionado con la productividad del colaborador.

Sánchez (2011) realizó una investigación sobre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico de los trabajadores de una industria cerealera. Ubicada en San Lorenzo (Argentina). La empresa contaba con 150 trabajadores de los cuales se extrajo a 64 colaboradores como muestra para la investigación. En este estudio se diseñó un cuestionario para evaluar estresores, el cual estaba conformado por 32 ítems de los cuales 6 miden la falta de apoyo organizacional, 7 la sobrecarga laboral, 6 las dificultades personales, 8 las fuentes de insatisfacción y 5 la falta de justicia organizacional. Además se utilizaron dos pruebas adicionales la primera es el Cuestionario de Satisfacción Laboral Peiró y Maliá de 1998, y el Cuestionario de Bienestar Psicológico de Casullo de 2002 ambos citados en el trabajo de Sánchez (2011). Al concluir el estudio se concluyó que existían altos grados de estrés en empleados de este rubro, teniendo a la falta de justicia organizacional, las dificultades interpersonales y la sobrecarga laboral (en ese orden) como los estresores que más agobian a los colaboradores. Además se encontró que las mujeres presentaban mayor grado de estrés que los varones y para ambos sexos el estresor que más afectaba era la falta de justicia organizacional. Respecto a la satisfacción laboral se encontró un promedio alto en la satisfacción con la higiene y el espacio de trabajo pero bajos niveles en la frecuencia de apoyo y el cumplimiento de sus beneficios por parte de la empresa. Respecto al bienestar psicológico demostraron un nivel promedio en la empatía y afectividad con los compañeros en ambos sexos. Finalmente, se concretó que el alto nivel de estrés en los trabajadores hacía que estos experimentaran menos bienestar psicológico y satisfacción laboral; mientras que en aquellos participantes que presentaron un bajo nivel de estrés evidenciaban mayor bienestar psicológico y satisfacción hacia el trabajo. Asimismo, Rodríguez (2007) menciona

la teoría de motivación de Maslow de 1954, donde hace referencia que las personas tienen necesidad de autorrealización por lo tanto la realización personal y el reconocimiento van de la mano para tener un adecuado nivel de satisfacción laboral no presentaron estrés laboral pasaba al contrario.

Figueiredo, Grau, Gil y Gracia (2012) realizaron un estudio en el cual buscaron analizar las relaciones entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en un grupo de 316 profesionales de enfermería de trece hospitales de la comunidad Valenciana utilizando la escala de Maslach para el síndrome de burnout y el Cuestionario de Satisfacción S20/23 de Melia y Peiró para medir la satisfacción laboral. Al ser un estudio longitudinal y no aleatorio se concluyó que existía una relación bidireccional y longitudinal entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, teniendo al agotamiento emocional y despersonalización como antecedentes significativos de la satisfacción laboral en enfermería. Se concluyó además que la satisfacción laboral estaba directamente vinculada con la experiencia de estrés del personal confirmando una relación con el agotamiento emocional y la despersonalización. Por otra parte la realización personal dentro del trabajo no resultó como un antecedente significativo de la satisfacción laboral en el personal de enfermería. De tal manera, se reconoce que las experiencias emocionales y actitudinales del trabajador afectan los niveles satisfacción laboral de manera más potente que a la inversa.

González, Guevara, Morales, Segura y Luengo (2013) realizaron una investigación sobre la relación entre la satisfacción laboral con los estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos de la ciudad de Santiago de Chile. Para la presente investigación participaron 214 enfermeros universitarios entre varones y mujeres. Para la recolección de datos se utilizaron dos cuestionarios el

primero fue Satisfacción Laboral: Encuesta de Evaluación (Cantera, 2013) del cual solo se utilizó los primeros 7 ítems para describir un índice general de satisfacción laboral y para medir los estilos de liderazgo se utilizó el instrumento diseñado por Hersey, Blanchard y Johnson en 1998 llamado Supervisory Behavior Description Questionnaire, el cual consta de 48 ítems. La investigación encontró que la mayoría de estudiantes presentaba un estilo de liderazgo entrenador, seguido por el delegador, el participativo y en menor grado el de director. Respecto a la correlación entre el estilo de liderazgo y la satisfacción se evidenció que aquellos que presentaban un alto nivel de satisfacción laboral se desempeñaban en actividades de medicina y cirugía, mientras que los que presentaban un menor nivel trabajaban en enfermería en el área de urgencias. Además, el estilo de liderazgo delegador y director se correlacionaba con poca o nula satisfacción laboral, mientras que los estilos de participativos y persuasivos se correlacionaban con un adecuado nivel de satisfacción laboral.

2.1.2. Estudios nacionales

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) citan la investigación que realizó Álvarez en 1996, sobre la satisfacción laboral en docentes dentro de la Universidad de Lima con el fin de analizar el nivel de satisfacción laboral que sentían 177 docentes al momento de desempeñar sus funciones dentro de la institución. Para dicho estudio se tomó en cuenta los resultados de la encuestas de docentes, condición, categoría, dedicación y género, elaborando un instrumento específico para dicha investigación al cual se nombró como Escala de Satisfacción Docente. Se demostró que existía una relación entre la satisfacción laboral y la dedicación de los profesores, pero no demostró relación con la condición, categoría, género o resultado de la encuesta de los docentes. De esta manera

encontraron que habían otros factores que tenían mayor influencia sobre la satisfacción laboral como eran el estatus, condiciones laborales y la realización. Por otra parte, los factores que generaban menor satisfacción laboral eran la preparación académica y seguridad sobre el puesto.

Gomero, Palomino, Ruiz y Llapyesán (2005) realizaron un estudio piloto sobre el síndrome de burnout en personal sanitario de los hospitales ubicados en la zona sur del Perú (Cuajone, Ilo y Toquepala) de la empresa Miner Southern Perú Copper Corporation con la finalidad de detectar su incidencia dentro del personal sanitario de dicha empresa. Para dicha investigación se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach aplicado a 130 colaboradores, de los cuales solo el 62% (82 personas) completó adecuadamente los cuestionarios. Dentro del estudio no se encontró niveles altos de burnout salvo por un médico que presentó un puntaje alto en cansancio emocional y despersonalización, que se concluyó podría deberse a que realizaba guardias semanales teniendo una mayor cantidad de horas laborales. Por otra parte se encontró mayor puntaje en las personas solteras o que no tenían una pareja estable pudiendo ser este un factor influyente en el síndrome de burnout.

Palma (2006) realizó la elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana, con el afán de elaborar y validar una escala de satisfacción laboral a la realidad peruana. Participaron 1058 trabajadores teniendo 602 mujeres y 456 hombres, de los cuales 644 profesionales y 414 administrativos. Dentro del estudio encontró un nivel de satisfacción laboral promedio la cual no mostraba mayor diferencia respecto a género y grupo. Sin embargo, se encontró diferencias estadísticas respecto a género en los factores de reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos a favor

de las mujeres. Por otra parte, se encontró diferencias en los grupos dentro de los factores de condiciones de trabajo y beneficios económicos favoreciendo a los profesionales mientras que el factor reconocimiento personal y/o social favoreció a los administrativos.

Farfán (2009) realizó una investigación sobre la correlación entre el clima laboral y síndrome de burnout en docentes de educación secundaria de centros educativos estatales y particulares de Lima. Participaron 367 profesores de ambos sexos, de diferentes grados de nivel secundario. Para dicha investigación se utilizó la Escala de Clima Social de R.H. Moos y el Inventario de Burnout de Maslach. Luego en las conclusiones se encontró que había niveles medios de burnout en colegios estatales y particulares. Se encontró que existía correlación entre la dimensión de autorrealización y el síndrome de burnout, además la variable autonomía también presentó una correlación con la dimensión de agotamiento emocional y la despersonalización del síndrome de burnout. Asimismo, la autonomía perteneciente al clima laboral tenía correlación negativa baja con la dimensión de realización personal. Además, la presión perteneciente al clima laboral se correlacionaba con el cansancio emocional y la despersonalización.

Salas (2010) realizó una investigación sobre la correlación entre el bienestar psicológico y el síndrome de burnout en docentes de la UGEL N° 07 de Lima. Participaron 179 docentes de los distritos de San Borja, Barranco, Chorrillos, Miraflores, San Luis, Santiago de Surco y Surquillo; de los niveles de inicial, primaria y secundaria. Para recolectar los datos se utilizó la Escala de Bienestar Psicológico y el Inventario de Burnout de Maslach. Al finalizar la investigación se concluyó que a nivel general si existía una correlación entre el bienestar psicológico y el síndrome de burnout, además se demostró que había una correlación negativa entre

bienestar psicológico subjetivo, bienestar material y el bienestar laboral con el síndrome de burnout. Por otra parte, aquellos que presentaron un bajo nivel en las relaciones de pareja presentaban un burnout más elevado al resto. También se describió que no existían diferencias estadísticamente significativas entre el sexo y la edad respecto al burnout (inicial, primaria y secundaria).

Alfaro, Leyton, Meza, Sáenz (2012) llevaron a cabo una investigación sobre satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades distritales de Lima y Callao. El estudio se realizó con la finalidad de medir la satisfacción laboral y su relación con las siguientes variables ocupacionales: Condición laboral, género y tiempo de servicio dentro de tres municipalidades distritales de Lima y Callao. Para la muestra se utilizó a 369 personas distribuidas a través de las tres municipalidades a las cuales se le aplicó la Escala de Opiniones SL-SPC (Palma, 2005) que presenta los factores de satisfacción de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento persona y/o social y beneficios económicos. Al finalizar la investigación no se encontró una diferencia significativa de la satisfacción laboral entre todos los participantes de las tres municipalidades teniendo en su mayoría puntajes promedio lo cual podría deberse a que cuentan con lineamientos similares dentro del trabajo. Además, se encontró mayor puntaje para los factores de significación de la tarea y beneficios económicos ubicándolos como principales factores para la satisfacción laboral. Por otra parte se encontró que el nivel de satisfacción laboral variaba según la condición laboral al comparar resultados de las tres municipalidades.

Díaz (2014) realizó un estudio sobre la influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao. Para esta investigación se contó con una muestra de 50 profesores. Para

medir el síndrome de burnout hizo uso del Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach y para medir el desempeño se utilizó el Cuestionario de Desempeño aplicado a 250 alumnos para que califiquen a los profesores. Al finalizar la investigación se concluyó que el síndrome de burnout influía sobre el desempeño docente; cada vez que se presentaba una alta prevalencia de síndrome de burnout se encontraban calificaciones de desempeño negativas. Respecto al agotamiento emocional hubo una mayor prevalencia en los docentes seguido por la despersonalización y la falta de realización personal. Finalmente, se encontró un nivel bajo respecto de la actitud de los docentes hacia el desempeño de sus funciones.

Pérez y Ribera (2015) realizaron un estudio sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana (Iquitos). Para la investigación se tomó una población muestra de 107 personas. Se utilizó el Cuestionario de Clima Organizacional de Palma y el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Price adaptada al contexto peruano por Alarco en el 2010. Al finalizar la investigación se concluyó que existía relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de la institución, asimismo se encontró un buen nivel de satisfacción laboral. Además, el nivel de la dimensión de involucramiento profesional era alto al igual que el de supervisión teniendo una influencia positiva sobre el clima laboral. Finalmente, también se encontró un alto nivel de satisfacción con las condiciones laborales.

2.2. Bases teórico – científicas del estudio

2.2.1. Satisfacción laboral

2.2.1.1. Definición

La satisfacción laboral es comprendida como una respuesta emocional hacia el trabajo. La cual está ligada a la satisfacción por realizar el mismo presentando a diversas actitudes positivas que promueven el bienestar en el colaborador dentro de los estatutos ocupaciones establecidos por la Organización Mundial de la Salud en 1990 (Palma, 2006).

Según Ovejero (2006) Mayo en 1920 realizó estudios sobre la productividad y encontró que habían aspectos vinculados a sentimientos hacia el trabajo, asociándolos a actitudes y reacciones interpersonales. También menciona el trabajo de Hoppock que en 1935 asoció el término satisfacción laboral a aspectos como la fatiga, condiciones de trabajo, supervisión y desarrollo personal.

Para Blum y Naylor (1976, p. 523, citados en Ovejero, 2006) *“la satisfacción en el trabajo sería el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados; se trataría, pues, de una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del trabajo y de la organización”*.

Por otro lado Furnham (2001) refiere que la satisfacción laboral responde a muchos factores que influyen sobre el individuo dentro de su centro de labores, los cuales pueden ser la relación con sus compañeros y superiores, oportunidades de crecimiento, beneficios tanto sociales como laborales, entre otros. Además, estas variables son de cierta manera estables, puesto que con los años no se han modificado y son las que rigen sobre los trabajadores como motivación para seguir trabajando. Todos estos campos se ubican en dos aspectos, como variables independientes y como una variable general que abarcaría las antes mencionadas y tendría como resultado el nivel de satisfacción que siente uno hacia su trabajo.

Robbins y Judge (2009) explican a la satisfacción laboral como el grado de placer que experimenta la persona respecto a su trabajo y que ello aumenta cuando la actitud hacia ciertos factores dentro del ámbito laboral son positivos.

2.2.1.2. Teorías de la satisfacción laboral

Palma (2006) menciona que existen diversos autores que plantean la satisfacción laboral como constructos diversos, ligados a múltiples variables teniendo sustento en teorías motivacionales, de discrepancia, interaccionistas, entre otras.

2.2.1.2.1. Teoría de la motivación de Maslow

Rodríguez (2007) menciona el trabajo realizado por Maslow en 1954 donde describió a la motivación laboral según un orden jerárquico que parte de las necesidades de una persona para llegar a su bienestar total. La jerarquización se divide en 6 áreas, las cuales son:

- Necesidades básicas fisiológicas
- Necesidades de seguridad
- Necesidades sociales
- Necesidades de autoestima
- Necesidades de reconocimiento
- Necesidades de autorrealización.

Dentro de las cuales explica que si un colaborador satisface sus necesidades básicas tendrá un mayor índice de motivación para satisfacer necesidades más elevadas y al completar todas logrará un estado de tranquilidad y total satisfacción hacia el trabajo.

2.2.1.2.2. Teoría bifactorial de Herzberg

Manso (2002) dentro de una investigación menciona el trabajo de Herzberg del año 1952 en el que plantea que la satisfacción laboral se rige en 2 factores principales, los cuales son:

Factores de contenido o motivacionales: Que vendrían a ser los principales motivadores de un colaborador para realizar sus tareas, como por ejemplo la posibilidad a la autorrealización y al desarrollo personal, lo cual genera satisfacción y su ausencia produce indiferencia al momento de realizar las actividades diarias dentro del trabajo.

Factores de contexto o higiene: Que vendrían a ser los motivadores intrínsecos o secundarios como el ambiente de trabajo, salario, relaciones interpersonales, entre otros, los cuales no afectan directamente sobre la motivación, su presencia causa indiferencia y su ausencia produce insatisfacción hacia el trabajo.

De esta manera se entiende que si se pretende mejorar el nivel de la satisfacción laboral, se debe trabajar directamente sobre los factores de contenido.

2.2.1.2.3. Teoría higiene – motivacional

Palma (2006) habla sobre el trabajo de Herzberg, Mausener y Snyderman que en el año 1968 desarrollaron esta teoría, describiendo que la satisfacción laboral es una consecuencia directa de un colaborador bien motivado; donde la motivación es

producto de la interacción de los factores higiénicos o preventivos que proporciona la empresa al colaborador.

Cuando se refieren a factores higiénicos se refieren al contexto de trabajo, dicese de las condiciones físicas y ambientales que acompañan al sujeto en el desarrollo de sus responsabilidades (Condiciones de trabajo, salario, comodidad, políticas de la empresa, estabilidad laboral y relaciones interpersonales).

2.2.1.2.4. Teoría de la discrepancia

Locke durante los años 1976 y 1984, sostiene que la satisfacción laboral está relacionada a los valores que se crean importantes y que puedan ser reconocidos a través del propio trabajo, estos valores deben ser acorde a las necesidades del mismo. En otras palabras la satisfacción laboral nace del contraste que hace el colaborador entre sus necesidades y la jerarquía del mismo con lo que ofrece el puesto de trabajo.

De esta manera se entiende que la insatisfacción laboral puede partir de la discrepancia a nivel personal entre las necesidades y los valores que el empleado pretende obtener de su trabajo y lo que obtiene en realidad. Lo cual puede depender de diferentes correspondencias como puede ser la habilidad que posee el trabajador y la habilidad que requiere la función, o en algunos casos entre las necesidades propias del colaborador y el sistema de recompensas que tiene la empresa (Ovejero, 2006).

2.2.1.2.5. Teoría de la satisfacción por facetas

Alfaro, Leyton, Meza y Sanenz (2012) describen la teoría sostenida por Lawler en 1973 donde existen dos clases de procesos, uno de comparación intrapersonal y otro de comparación interpersonal. Donde la satisfacción intrapersonal es aquella que está ligada directamente a la recompensa obtenida por una acción determinada dentro del trabajo y la satisfacción interpersonal está ligada al sentido de justicia por la recompensa recibida. De esta manera esta teoría reconoce que las influencias intrapersonales no son las únicas que median en la satisfacción laboral, sino también es importante destacar las interpersonales como parte relevante de la satisfacción laboral.

2.2.1.2.6. Teoría de los eventos situacionales

Palma (2006) menciona el trabajo de Quarstein, McAfee y Glassman en 1992 quienes desarrollan esta teoría, la cual está marcada por dos factores. El primero serían las características situacionales, es decir, las facetas laborales que el sujeto toma en cuenta antes de aceptar una determinada posición de trabajo; como el salario, beneficios colaterales, línea de carrera, etc. El segundo serían los eventos situacionales, es decir, los eventos inesperados que tiene lugar cuando un puesto es ocupado, los cuales podrían ser positivos (flexibilidad de horarios, un buen clima laboral, motivación constante) o podrían ser negativos (malas relaciones, jefe autoritario, lineamientos confusos, etc).

De esta manera se afirma que las características situacionales son premeditables mientras que los eventos situacionales son en su mayoría aspectos que no se pueden prever.

2.2.1.2.7. Modelo dinámico de satisfacción laboral

Ovejero (2006) habla sobre el trabajo que desarrolló Bruggemann en 1974 donde define a la satisfacción laboral como el resultado de un proceso mucho más complejo a lo que se había planteado hasta ese entonces, esto debido a que las teorías realizadas hasta ese momento eran consideradas muy estáticas, ahí es cuando Bruggemann describe que en la satisfacción laboral intervienen factores personales, factores situacionales y la relación personal que hace cada individuo sobre estas dos. Esta teoría sería profundizada un año después por Ulich que basándose en este modelo describió seis tipos graduales de satisfacción laboral las cuales son: Progresiva, estabilizada, resignada, constructiva, insatisfacción laboral fija y una pseudosatisfacción laboral.

2.2.1.2.8. Teoría del procesamiento de la información social

Palma (2006) habla sobre la teoría del procesamiento de la información social en base a los estudios realizados por Sclamik en 1977 en el cual se menciona que las actitudes de las personas son copiadas, reflejadas y modeladas a partir del contexto social donde se desenvuelven, en donde sus compañeros hacen de fuente de información para el individuo. En otras palabras un sujeto puede ser influido por las conductas de sus compañeros con los

que tiene los mismos intereses o rasgos de afinidad, también con sus jefes o casos de éxito dentro del ambiente de trabajo buscando adquirir información del proceso y replicar la conducta generando una sensación de tranquilidad y satisfacción dentro del trabajo.

2.2.1.2.9. Teoría del ajuste en el trabajo

Furnham (2001) menciona a Dawis que en el año 1994 sostiene que la insatisfacción parte del resultado de la correspondencia o discrepancia entre las necesidades que tienen las personas y lo que obtiene por su labor dentro del trabajo. Usualmente se espera que exista correspondencia entre el individuo y el ambiente de trabajo, dentro del cual el sujeto buscara desarrollar y mantener dicha correspondencia. Estas correspondencias pueden ser dos, la primera sería entre las tareas que tienen un trabajador y las habilidades del mismo para realizar de manera óptima y la segunda el contexto laboral con las necesidades del trabajador. Dicho esto, el autor plantea que si estas relaciones son congruentes facilitan al trabajador a sentir satisfacción por las actividades que realiza dentro de su trabajo.

2.2.2. Síndrome de burnout

2.2.2.1. Definición

El Sahili (2015) señala que uno de los primeros autores en describir el síndrome de burnout fue Herbert Freudenberg que en 1974 describió al síndrome como un estado mental caracterizado por el cansancio, decepción y pérdida de interés

hacia el trabajo, como consecuencia de factores propios del trabajo tales como rutina, falta de motivación y el no alcanzar las expectativas dentro de un puesto laboral.

En 1976 la psicóloga Christina Maslach empezó a desarrollar investigaciones sobre el tema, en base a las respuestas emocionales por parte de profesionales vinculados al área de salud y educación. Cuatro años después se realizó la primera conferencia nacional sobre burnout en estados unidos con la finalidad de llegar a unir criterios sobre la definición del síndrome (Garcia, 2015).

Bosqued (2008) menciona a diferentes estudiosos que definieron el síndrome de burnout de diferentes maneras; destacando por un lado Maslach que en 1981 describió al síndrome de burnout como un tipo de estrés crónico caracterizado por tres dimensiones las cuales serían cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal, y posteriormente a Schaufelli y Ensmann quienes en el año 1998 lo describen como una estado mental persistente y negativo vinculado con el trabajo de individuos comunes, caracterizado por el agotamiento, distres, disminución o falta de motivación, y desarrollo de actitudes disfuncionales hacia el trabajo.

Buzzeti (2005) habla sobre el trabajo realizado por Maslach en el año 2001 donde se define el síndrome de burnout como una respuesta prolongada a estresores crónicos dentro del ámbito laboral los cuales afectan directamente a los colaboradores a partir de tres dimensiones, las cuales son agotamiento, cinismo e ineficacia profesional .

2.2.2.2. Sub escalas del síndrome de burnout

Garcia (2015) describe el síndrome bajo la teoría desarrollada por Maslach en el 2003 ahí se menciona que el síndrome se

caracteriza por tres sub escalas o dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

2.2.2.2.1. Cansancio emocional

Se describe al cansancio emocional como la pérdida de energía, cansancio, desgaste y/o fatiga que sienten los trabajadores durante la jornada laboral. Se puede describir de manera afectiva como una sensación de no poder más. Se puede entender como una de las principales características del síndrome de burnout y la más básica de todas, esta escala evidencia la correlación entre las demandas de trabajo y el estrés; de esta manera un trabajador se distancia de su trabajo emocional y cognitivamente.

2.2.2.2.2. Despersonalización

Esta dimensión surge como defensa del agotamiento emocional y en presencia de sobrecarga laboral y conflictos con compañeros del trabajo; la cual se manifiesta a través de la irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías o impersonales hacia las personas que se frecuenta dentro del ámbito laboral. Se puede describir como una conducta plagada de sentimientos y actitudes negativas. De tal manera esto puede tener correlación con las quejas en el trabajo, justificación del bajo rendimiento, generalizando a personas del ambiente de trabajo o excesiva falta de interés hacia las actividades laborales.

2.2.2.2.3. Falta de realización personal

Se describen así a las respuestas negativas que tienen un individuo hacia sí mismo y el trabajo.

Conocida como una tendencia a evaluar de forma negativa al momento de realizar sus funciones, de tal manera que esta evaluación afecta sobre la habilidad para desarrollar distintas tareas y de igual manera la relación que tiene con otros sujetos del trabajo. Este sentido de la ineficacia, surge como una respuesta a la falta de recurso, instrumentos, herramientas o tiempo para realizar un trabajo.

2.2.3. Trabajadores que estudian

Petit, Gonzales y Montiel (2011) mencionan el trabajo realizado por Santos en el 2004 donde el autor refiere que desde los años ochenta existen estudiantes que asumían roles laborales y el presente autor describe que las razones que motivaban a estos individuos eran de dos tipos, la primera como una necesidad de ingresos como parte del presupuesto familiar que en muchas ocasiones no puede ser postergado durante el proceso de estudios y por otro lado, está la necesidad de adquirir experiencia e ir vinculándose con el mundo laboral.

En la actualidad los ritmos de vida son enormemente acelerados y exige mayores demandas de competencias y especializaciones; los cuales van de la mano con objetivos, estrategias y metas personales. De esta manera las personas están en una constante búsqueda de desarrollo personal y profesional y las instituciones educativas están dando flexibilidades y programas que complementen los requerimientos de la sociedad. Sin embargo, la vida del estudiante no está limitada a la conclusión de una carrera, sino que posterior a ellos aún mantiene la necesidad de desarrollarse; de esta manera aparecen los estudiantes trabajadores, estos estudiantes afrontan retos que durante la juventud no necesariamente tienen que afrontar y que un gran número de personas no se atreven a tomar (Petit, Gonzalez y Montiel, 2011).

Es importante hacer una diferenciación entre los estudiantes que trabajan y los trabajadores que estudian. El primero es en muchos casos

una persona necesitada de ingresos para diferentes motivos como sustentar estudios, mantener a una familia, necesidades básicas, etc. El segundo es un trabajador ya establecido en un puesto y sus razones para seguir estudiando pueden ser múltiples como complementar su vida profesional, alcanzar nuevos puestos laborales que sin especialización no son posibles, estudiar otra carrera sin presiones o cambiar radicalmente de rubro, todo esto sin descuidar los horarios que la empresa le exige (Petit, Gonzalez y Montiel, 2011).

Estos autores mencionan que los trabajadores que estudian necesariamente deben realizar un esfuerzo superior a un estudiante tradicional, puesto que no solo deben estudiar valga la redundancia sino que además deben cumplir con requisitos y exigencias de la empresa donde se desempeñan. Dentro de este apartado, aparecen las primeras complicaciones, puesto que existen carreras que son completamente diurnas y completamente presenciales. Dentro de su investigación hacen referencia al trabajo de Ramírez en el 2009 donde se habla sobre las universidades tradicionales y como estas complican el desarrollo del trabajador estudiante, debido a que este no puede asistir de forma permanente a clases y propone que las universidades deberían hacer mayor uso de las nuevas tecnologías como alternativas para estos que estudiantes puedan asistir a todas sus clases y aprobar sus cursos.

De Garay (2000) es citado en el trabajo de Petit, Gonzalez y Montiel, 2011, ahí se comenta que este autor ya hacia énfasis en que existían grupos de universitarios trabajadores que al no poseer condiciones para dedicarse por completo a sus estudios necesitaban que las instituciones educativas modifiquen currículas o sus estrategias de formación. Además, plantea que las horas de trabajo inciden negativamente sobre el rendimiento académico de los estudiantes, salvo que estos trabajos estén vinculados directamente con las carreras ya que en estos casos aislados puede servir de motivador.

Porto y Di Gressia (2001) siguiendo los planteamientos de De Garay en el año 2000 menciona que encontró que el rendimiento de los

trabajadores que estudian disminuye en relación a las horas de trabajo. Además, concluyen que no hay diferencia entre los trabajadores que estudian mujeres de los hombres.

Petit, Gonzales y Montiel (2011) mencionan el estudio realizado dentro de la Universidad de Alcalá de Henares por Peláez en el 2008 donde se habla acerca de los estudiantes que trabajan y al mismo tiempo llevan cursos dentro de la universidad, en este estudio se encontró que había poca asistencia a clases por parte de los matriculados y poca participación en prácticas, debido a que la mitad de los alumnos seguían además de sus estudios un trabajo. Demostrando que el estudiar y trabajar muchas veces no es beneficioso, pudiendo afectar el rendimiento y/o prolongando el tiempo de estudios.

2.3. Definición de términos básicos

Satisfacción laboral: Es una respuesta emocional hacia el trabajo, vinculada al bienestar dentro del mismo. Es una disposición o tendencia hacia el trabajo ligada a creencias, valores y a la satisfacción de las necesidades personales dentro de la experiencia ocupacional.

Síndrome de burnout: Es un tipo de estrés crónico relacionado generalmente al área ocupacional, el cual está ligado a un padecimiento que se produce como respuesta a presiones laborales prolongadas que afectan campos emocionales e interpersonales. Está caracterizado por tener las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal.

Programa de profesionales por experiencia laboral certificada: Es un programa que está en vigencia desde el 2002 y fue diseñado para que las personas que se encuentran laborando tengan facilidades para complementar o culminar sus estudios. Las clases son de tipo presencial y complementos auto instructivos. Actualmente cuenta con aproximadamente 2000 alumnos.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Supuestos teóricos

Teniendo en consideración la importancia que ha adquirido la satisfacción laboral dentro de la psicología organizacional es que nace este estudio; además la población al tratarse de trabajadores que se encuentran llevando el programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada se especula que tienen la finalidad de desarrollarse personal y profesionalmente pudiendo presentar signos actuales de satisfacción o no satisfacción hacia su trabajo de acuerdo a las razones que tengan para optar por el curso, pudiendo ser con el afán de mejores ingresos, desarrollo laboral, optar por un mejor puesto, nuevas áreas de trabajo entre otros. Es por lo mismo que también se toma en cuenta estudios previos, sin embargo serán diferenciados debido a que estos se realizaron en otras épocas y poblaciones.

En lo referente a burnout, se sabe que las complicaciones laborales muchas veces generan ciertos grados de estrés, además al estar llevando cursos la presión estudiantes puede jugar un papel importante sobre la prevalencia del burnout en los estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada. Lo cual, si es demostrado podrá servir de fuente para brindar talleres de manejo del estrés o de ser necesario modificar la curricula académica para que los cursos sean más llevaderos y no afecten sobre el estrés laboral de los estudiantes.

Está demostrado que la satisfacción laboral y el estrés no son las únicas complicaciones emocionales de una persona afronta en su vida diaria; sin embargo llevado a este ámbito se presume que ambos podrían tener relación con el cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal.

3.2. Hipótesis

3.2.1. General

H₁: Existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una universidad privada de Lima Metropolitana

3.2.2. Especificas

H_{1.1}: Existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre la significación de la tarea y el cansancio emocional en los estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una universidad privada de lima metropolitana.

H_{1.2}: Existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre las condiciones de trabajo y el cansancio emocional en los participantes.

H_{1.3}: Existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre el reconocimiento personal y social y el cansancio emocional en los estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una universidad privada de Lima Metropolitana.

- H_{1.4}: Existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre los beneficios económicos y el cansancio emocional en los participantes.
- H_{1.5}: Existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre el total general de la satisfacción laboral y el cansancio emocional en los estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una universidad privada de Lima Metropolitana.
- H_{1.6}: Existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre la significación de la tarea y la despersonalización en los estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una universidad privada de Lima Metropolitana.
- H_{1.7}: Existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre las condiciones de trabajo y la despersonalización en estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una universidad privada de Lima Metropolitana.
- H_{1.8}: Existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre el reconocimiento personal y social y la despersonalización en los participantes.
- H_{1.9}: Existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre los beneficios económicos y la despersonalización en los estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una universidad privada de Lima Metropolitana.

- H_{1.10}: Existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre el total general de la satisfacción laboral y la despersonalización en los participantes.
- H_{1.11}: Existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la significación de la tarea y la realización personal en los estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una universidad privada de Lima Metropolitana.
- H_{1.12}: Existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre las condiciones de trabajo y la realización personal en los participantes.
- H_{1.13}: Existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre el reconocimiento personal y social y la realización personal en los estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una universidad privada de Lima Metropolitana.
- H_{1.14}: Existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre los beneficios económicos y la realización personal en los participantes.
- H_{1.15}: Existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre el total general de la satisfacción laboral y la realización personal en los estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una universidad privada de Lima Metropolitana.

3.3. Variables de estudio o áreas de análisis

Variables correlacionadas:

- Satisfacción laboral: Medida a través de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC
- Síndrome de burnout: Mediad a través del Inventario de Burnout de Maslach

Variables de control

- Nivel de estudios: Estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una universidad privada de Lima Metropolitana

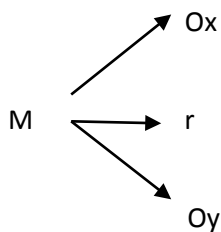
CAPÍTULO IV

MÉTODO

4.1. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es de tipo correlacional, el cual busca determinar el grado de relación entre dos o más variables dentro de una misma muestra (Sánchez y Reyes, 2015). Se estudia en este caso la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una universidad privada de Lima Metropolitana.

El esquema correspondiente a este tipo de diseño es el siguiente:



M: Estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una universidad privada de Lima Metropolitana.

Ox: Observación de la satisfacción laboral.

Oy: Observación del síndrome de burnout.

r: Posible relación entre variables

4.2. Población de estudio

La población estuvo conformada por 2000 estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada (administración, contabilidad y marketing) de una universidad privada de Lima Metropolitana.

4.3. Muestra de investigación o participantes

Se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo intencionado debido a que se empleó una muestra representativa de la población a investigar, de acuerdo a la subjetividad del investigador (Sánchez y Reyes, 2015). Para la presente investigación, la muestra estuvo conformada por 232 estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada (administración, contabilidad y marketing) de una universidad privada de Lima Metropolitana.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

A. Ficha técnica

Nombre original: Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

Autora: Sonia Palma Carrillo

Procedencia: Perú

Administración: Individual o Colectiva / Formato físico

Duración: 15 minutos

Ámbito de aplicación: Trabajadores con relación laboral de dependencia.

Categoría: Diagnóstico organizacional.

Finalidad: Evaluar el factor general de satisfacción laboral.

Áreas que comprende: Son cuatro áreas que comprende la escala: Significación de la tarea, condición de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

B. Descripción:

La escala de satisfacción laboral presenta una escala de Likert y tiene 27 ítems (positivos y negativos) dividido en factores como significación de la tarea (3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26), condiciones de trabajo (1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27), reconocimiento personal y/o social (6, 11, 13, 19, 24) y beneficios económicos (2, 5, 9, 10, 16) (Palma, 2006).

La escala se mide marcando con una "x" los siguientes rangos:

Totalmente de acuerdo: TA

De acuerdo: A

Indeciso: I

En desacuerdo: D

Total desacuerdo: TD

4.4.2. Inventario de Burnout de Maslach

A. Ficha técnica

Nombre original: Inventario de Burnout de Maslach

Autoras: C. Maslach y S. E. Jackson

Procedencia: USA

Administración: Individual o Colectiva

Duración: 10 a 15 minutos

Ámbito de aplicación: Adultos

Categoría: Diagnóstico organizacional.

Finalidad: Evaluar las tres variables del síndrome de estrés laboral asistencial.

Áreas que comprende: Son tres áreas que comprende la escala: Significación Cansancio emocional, despersonalización y falta de autorrealización personal.

B. Descripción

La prueba está constituida por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo con la finalidad de medir el síndrome de burnout. Respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primera sub escalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno (Maslach y Jackson, 1997).

La sub escala de agotamiento emocional, consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20) y tiene una puntuación máxima de 54. La sub escala de despersonalización, está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22) y tiene una puntuación máxima de 30. La sub escala de realización personal se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) y tiene una puntuación máxima de 48 (Maslach y Jackson, 1997).

La escala se mide con los siguientes rangos:

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

4.5. Procedimiento para recolección de datos

Se solicitó al coordinador del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada, la autorización para aplicar las pruebas dentro de las distintas carreras con las que cuenta el programa (administración, contabilidad y marketing). Se hicieron las consultas administrativas del caso y después de su aprobación se asignó un profesor que brindó las facilidades de espacio y tiempo para la aplicación de los instrumentos, previa firma del consentimiento informado.

4.6. Técnica de procesamiento y análisis de datos

Para determinar la correlación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una universidad privada de Lima Metropolitana se utilizará el estadístico de coeficiente de correlación por rangos de Spearman (Delgado, Escurra y Torres, 2006).

El cual tiene la siguiente fórmula:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

r_s : Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d: Diferencia entre los rangos (X menos Y)

n: Números de datos

CAPÍTULO V

RESULTADOS OBTENIDOS

5.1. Análisis psicométrico del Inventario de Burnout de Maslach

Se llevó a cabo el análisis de ítems del Inventario de Burnout de Maslach en los estudiantes del Programa de Estudios Profesionales por Experiencia Laboral Certificada de una Universidad Privada de Lima Metropolitana.

Los resultados del análisis de ítems de la escala cansancio emocional muestran (Tabla 1) que todos los ítems obtienen correlación ítem test corregidas mayores a .20 por lo tanto deben permanecer conformando la escala porque cumplen con el criterio empírico solicitado (Delgado, Ecurra y Torres 2006).

En cuanto a la confiabilidad, se estudió por el método de consistencia interna del alfa de Cronbach, obteniéndose un coeficiente de .85 (Tabla 1), que permite señalar que la escala de cansancio emocional es confiable.

Tabla 1

Análisis de ítems y confiabilidad de la escala cansancio emocional del Inventario de burnout de Maslach en estudiantes del programa EPEL

| Ítem | Media de la escala si el ítem es eliminado | Varianza de la escala si el ítem es eliminado | Correlación ítem-test corregida | Alfa de Cronbach si el ítem es eliminado |
|------------------------|--|---|---------------------------------|--|
| 1 | 19.55 | 104.60 | .61 | .84 |
| 2 | 18.70 | 108.09 | .53 | .84 |
| 3 | 19.46 | 105.13 | .55 | .84 |
| 6 | 20.34 | 104.74 | .50 | .85 |
| 8 | 20.94 | 102.16 | .63 | .83 |
| 13 | 20.98 | 105.01 | .57 | .84 |
| 14 | 19.63 | 101.70 | .61 | .84 |
| 16 | 20.69 | 101.63 | .61 | .83 |
| 20 | 21.58 | 107.22 | .50 | .84 |
| Alfa de Cronbach = .85 | | | | |

n= 232

En cuanto a la escala despersonalización los resultados muestran (Tabla2) que todos los ítems presentan coeficiente en la correlación ítem test corregida mayores a .20 por lo tanto deben permanecer conformando la escala porque cumplen con el criterio empírico solicitado (Delgado, Escurra y Torres 2006).

Respecto a la confiabilidad, se estudió por el método de consistencia interna del alfa de Cronbach, obteniéndose un coeficiente de .68 (Tabla 2), que permite señalar que la escala de despersonalización es confiable.

Tabla 2

Análisis de ítems y confiabilidad de la escala despersonalización del inventario de burnout de Maslach en estudiantes del programa EPEL

| Ítem | Media de la escala si el ítem es eliminado | Varianza de la escala si el ítem es eliminado | Correlación ítem-test corregida | Alfa de Cronbach si el ítem es eliminado |
|------------------------|--|---|---------------------------------|--|
| 5 | 6.70 | 28.57 | .38 | .65 |
| 10 | 6.38 | 24.21 | .52 | .59 |
| 11 | 6.21 | 23.77 | .55 | .58 |
| 15 | 5.98 | 24.97 | .41 | .65 |
| 22 | 6.63 | 28.66 | .33 | .67 |
| Alfa de Cronbach = .68 | | | | |

n= 232

Respecto a la escala realización personal los resultados arrojaron (Tabla 3) que todos los ítems en su totalidad presentan correlación ítem test corregida mayores a .20 por lo tanto deben permanecer confirmando la escala porque cumplen con el criterio empírico solicitado (Delgado, Escurra y Torres 2006).

La confiabilidad en este caso se estudió por el método de consistencia interna del alfa de Cronbach, obteniéndose un coeficiente de .75 (tabla 3), que permite señalar que la escala de realización personal es confiable.

Tabla 3
Análisis de ítems y confiabilidad de la escala realización personal del Inventario de Burnout de Maslach en estudiantes del programa EPEL

| Ítem | Media de la escala si el ítem es eliminado | Varianza de la escala si el ítem es eliminado | Correlación ítem-test corregida | Alfa de Cronbach si el ítem es eliminado |
|------------------------|--|---|---------------------------------|--|
| 4 | 30.97 | 52.64 | .24 | .74 |
| 7 | 31.07 | 47.48 | .47 | .69 |
| 9 | 31.06 | 49.11 | .35 | .72 |
| 12 | 30.77 | 48.88 | .45 | .70 |
| 17 | 30.20 | 45.22 | .51 | .68 |
| 18 | 30.20 | 44.85 | .56 | .67 |
| 19 | 30.65 | 49.86 | .42 | .70 |
| 21 | 31.16 | 48.28 | .39 | .71 |
| Alfa de Cronbach = .73 | | | | |
| n= 232 | | | | |

5.2. Análisis descriptivo

En la tabla 4 se muestra los resultados de la distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de cansancio emocional del Inventario de Burnout de Maslach

En la distribución de la frecuencia en la tabla 4 se puede observar 98 estudiantes (42.2%) presentan un nivel alto de cansancio emocional, 73 (31.5%) presentan un nivel bajo y 61 (26.3%) presentan un nivel medio de

cansancio emocional.

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de cansancio emocional del Inventario de Burnout de Maslach en los estudiantes del programa EPEL de una Universidad privada de Lima Metropolitana

| Nivel | f | % |
|-------|-----|-------|
| Bajo | 73 | 31.5 |
| Medio | 61 | 26.3 |
| Alto | 98 | 42.2 |
| Total | 232 | 100.0 |

Asimismo, en la tabla 5 se puede observar los resultados de la distribución de frecuencias y porcentajes del nivel de despersonalización del Inventario de Burnout de Maslach, donde se puede observar que la mayoría de los estudiantes (115) que representan el 49.6% presentan un nivel bajo de despersonalización, seguidos de 62 estudiantes (26.7%) que evidencian un nivel medio y 55 participantes (23.7%) que presentan en un nivel alto de despersonalización.

Tabla 5

Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de despersonalización del Inventario de Burnout de Maslach en los estudiantes del programa EPEL de una Universidad privada de Lima Metropolitana

| Nivel | f | % |
|-------|-----|-------|
| Bajo | 115 | 49.6 |
| Medio | 62 | 26.7 |
| Alto | 55 | 23.7 |
| Total | 232 | 100.0 |

Del mismo modo, en la tabla 6 presentan los resultados de la distribución

de frecuencias y porcentajes del nivel de realización personal del Inventario de Burnout de Maslach

En la distribución de frecuencias y porcentajes en la tabla 6 se puede observar que 95 estudiantes (40.9%) presenta un nivel bajo de realización personal, además 80 estudiantes (34.5%) presentan un nivel alto y 57 alumnos los cuales representan el 24.6% del total presenta un nivel medio.

Tabla 6
Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles de realización personal del Inventario de Burnout de Maslach en los estudiantes del programa EPEL de una Universidad privada de Lima Metropolitana

| Nivel | f | % |
|-------|-----|-------|
| Bajo | 95 | 40.9 |
| Medio | 57 | 24.6 |
| Alto | 80 | 34.5 |
| Total | 232 | 100.0 |

Por otra parte, en la tabla 7 se muestran los resultados de la distribución de frecuencias y porcentajes los niveles del factor significación de la tarea de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.

En la distribución de la frecuencia en la tabla 7 se puede evidenciar que la mayoría de los estudiantes (79, 34.1%) presenta un nivel promedio de significación de la tarea, 65 (28.0%) estudiantes presentan un nivel satisfecho, presentan un nivel muy satisfecho 48 (20.7%) estudiantes y finalmente presenta un nivel insatisfecho 11.2% (26 estudiantes) y nivel muy insatisfecho 6.0% (14 estudiantes).

Tabla 7
Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles del factor significación de la tarea de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC en los estudiantes del programa EPEL de una Universidad privada de Lima Metropolitana

| Nivel | f | % |
|------------------|-----|-------|
| Muy Insatisfecho | 14 | 6.0 |
| Insatisfecho | 26 | 11.2 |
| Promedio | 79 | 34.1 |
| Satisfecho | 65 | 28.0 |
| Muy Satisfecho | 48 | 20.7 |
| Total | 232 | 100.0 |

De igual manera, en la tabla 8 se muestran los resultados de la distribución de frecuencias y porcentajes los niveles de condiciones de trabajo de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.

En la distribución de la frecuencias y porcentajes en la tabla 8 se encontró que 96 estudiantes (41.4%) presenta un nivel promedio dentro del factor condiciones de trabajo, presenta un nivel satisfecho 73 (31.5%) estudiantes, un nivel muy satisfecho es representado por 28 (12.5%) estudiantes, presentaron un nivel insatisfecho el 12.5 % (29) de estudiantes y un nivel muy insatisfecho el 2.2% (5) restante.

Tabla 8
Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles del factor condiciones de trabajo de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC en los estudiantes del programa EPEL de una Universidad privada de Lima Metropolitana

| Nivel | f | % |
|------------------|-----|-------|
| Muy Insatisfecho | 5 | 2.2 |
| Insatisfecho | 29 | 12.5 |
| Promedio | 96 | 41.4 |
| Satisfecho | 73 | 31.5 |
| Muy Satisfecho | 29 | 12.5 |
| Total | 232 | 100.0 |

Asimismo, en la tabla 9 se muestran los resultados de la distribución de

frecuencias y porcentajes los niveles de reconocimiento personal de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.

En la distribución de la frecuencias y porcentajes en la tabla 9 se muestra que el 31.9% (74) de los estudiantes presenta un nivel insatisfecho dentro del factor reconocimiento personal, presenta un nivel promedio 71 estudiantes (30.6%), presenta un nivel satisfecho 44 estudiantes (19.0%), el nivel muy satisfecho fue representado por 34 (14.7%) estudiantes y el nivel muy insatisfecho por 9 (3.9%) estudiantes.

Tabla 9
Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles del factor reconocimiento personal de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC en los estudiantes del programa EPEL de una Universidad privada de Lima Metropolitana

| Nivel | f | % |
|------------------|-----|-------|
| Muy Insatisfecho | 9 | 3.9 |
| Insatisfecho | 74 | 31.9 |
| Promedio | 71 | 30.6 |
| Satisfecho | 44 | 19.0 |
| Muy Satisfecho | 34 | 14.7 |
| Total | 232 | 100.0 |

También, en la tabla 10 se muestran resultados de la distribución de frecuencias y porcentajes en este caso es de los niveles de beneficios económicos de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.

En la distribución de la frecuencias y porcentajes en la tabla 10 se puede ver que en la mayoría de los estudiantes (81.34.9%) presenta un nivel promedio dentro del factor beneficios económicos, 67 (28.9%) estudiantes presentan un nivel satisfecho, 60 (25.9%) estudiantes presentan un nivel muy satisfecho, el nivel insatisfecho equivale al 8.2% (19) y el nivel muy insatisfecho al 2.2% (5).

Tabla 10
Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles del factor beneficios económicos de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC en los estudiantes del programa EPEL de una Universidad privada de Lima Metropolitana

| Nivel | f | % |
|------------------|-----|-------|
| Muy Insatisfecho | 5 | 2.2 |
| Insatisfecho | 19 | 8.2 |
| Promedio | 81 | 34.9 |
| Satisfecho | 67 | 28.9 |
| Muy Satisfecho | 60 | 25.9 |
| Total | 232 | 100.0 |

Finalmente, en la tabla 11 se muestran los resultados de la distribución de frecuencias y porcentajes los niveles del total general de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

En la distribución de la frecuencia en la tabla 11 se puede observar 67 (28.9%) estudiantes tienen un nivel promedio del total general, 28.4% (66) presentan un nivel satisfecho, 38 (6.4%) estudiantes obtuvieron un nivel muy satisfecho, 46 (19.8%) estudiantes tiene un nivel insatisfecho y un nivel muy insatisfecho es representado por 15 (6.5%) alumnos.

Tabla 11
Distribución de frecuencias y porcentajes de los niveles del factor total general de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC en los estudiantes del programa EPEL de una Universidad privada de Lima Metropolitana

| Nivel | f | % |
|------------------|-----|-------|
| Muy Insatisfecho | 15 | 6.5 |
| Insatisfecho | 46 | 19.8 |
| Promedio | 67 | 28.9 |
| Satisfecho | 66 | 28.4 |
| Muy Satisfecho | 38 | 16.4 |
| Total | 232 | 100.0 |

5.3. Contrastación de hipótesis

En la tabla 12 se presenta los resultados de las correlaciones Rho de Spearman entre la dimensión cansancio emocional del Inventario de Burnout de Maslach y los factores de la Escala Satisfacción Laboral SL-SPC, donde se puede observar que entre la dimensión cansancio emocional y el factor significación de la tarea se obtiene un coeficiente Rho de Spearman de $-.40$ que es una relación negativa y estadísticamente significativa ($p < .05$), lo que permite señalar que se valida la hipótesis específica $H_{1.1}$ que plantea la existencia de una relación negativa y estadísticamente significativa entre el factor significación de la tarea de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y la dimensión cansancio emocional del Inventario de Burnout de Maslach.

Asimismo, se observa la relación entre la dimensión cansancio emocional y el factor condiciones de trabajo (Tabla 12), donde se obtiene un coeficiente Rho de Spearman de $-.44$ que es una relación negativa y estadísticamente significativa ($p < .05$), de esta manera se puede señalar que se valida la hipótesis específica $H_{1.2}$ que plantea la existencia de una relación negativa y estadísticamente significativa entre el factor condiciones de trabajo de la tarea de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y la dimensión cansancio emocional del Inventario de Burnout de Maslach.

En cuanto a la relación entre, la dimensión cansancio emocional y el factor reconocimiento personal y social (Tabla 12) se obtiene un coeficiente Rho de Spearman de $-.46$ que es una relación negativa y estadísticamente significativa ($p < .05$), permitiendo señalar que se valida la hipótesis específica $H_{1.3}$.

Del mismo modo en la tabla 12 la dimensión cansancio emocional y el factor beneficios económicos se obtiene un coeficiente Rho de Spearman de $-.36$ que es una relación negativa y estadísticamente significativa ($p < .05$), identificando que existe una correlación negativa estadísticamente significativa entre el factor beneficios económicos de la Escala de

Satisfacción Laboral SL-SPC y la dimensión cansancio emocional del Inventario de Burnout de Maslach, lo cual valida la hipótesis específica H_{1.4} dentro de la presente investigación.

Finalmente, dentro de la dimensión cansancio emocional y el factor total general se obtiene un coeficiente Rho de Spearman de -.53 que es una relación negativa y estadísticamente significativa ($p < .05$) (Tabla 12), validando la hipótesis específica H_{1.5} la cual plantea que existe una relación estadísticamente significativa entre el factor del total general de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y la dimensión cansancio emocional del Inventario de Burnout de Maslach.

Tabla 12

Correlación Rho de Spearman entre la dimensión cansancio emocional del Inventario de Burnout de Maslach y los factores de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

| | Significación de la tarea | Condiciones de trabajo | Reconocimiento personal y social | Beneficios económicos | Total general |
|---------------------|---------------------------|------------------------|----------------------------------|-----------------------|---------------|
| Cansancio emocional | -.40* | -.44* | -.46* | -.36* | -.53* |

n=232,*p<.05

Los resultados de las correlaciones Rho de Spearman entre la dimensión despersonalización del Inventario de Burnout de Maslach y los factores de la Escala Satisfacción Laboral SL-SPC se presentan en la tabla 13, donde se puede apreciar que entre la dimensión despersonalización y el factor significación de la tarea se obtiene un coeficiente de -.38 que es una relación negativa y estadísticamente significativa ($p < .01$), pudiendo señalar de esta manera que se valida la hipótesis específica H_{1.6} que plantea la existencia de una relación negativa estadísticamente significativa entre el factor significación de la tarea de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y la dimensión despersonalización del Inventario de Burnout de Maslach.

De igual manera, se observa que entre la dimensión despersonalización y el factor condiciones de trabajo donde se obtiene un coeficiente Rho de Spearman de $-.38$ que es una relación negativa y estadísticamente significativa ($p < .01$) (Tabla 13), validando la hipótesis específica $H_{1.7}$ que menciona que existe una relación negativa estadísticamente significativa entre el factor condiciones de trabajo de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y la dimensión despersonalización del Inventario de Burnout de Maslach.

Asimismo, entre la dimensión despersonalización y el factor reconocimiento personal y social (Tabla 13) se observa un coeficiente Rho de Spearman de $-.45$ que es una relación negativa y estadísticamente significativa ($p < .01$) (Tabla 13), validándose la hipótesis específica $H_{1.8}$ que menciona que existe una relación negativa estadísticamente significativa entre el factor reconocimiento personal y social de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y la dimensión despersonalización del Inventario de Burnout de Maslach.

Además, en la misma tabla se obtiene un coeficiente Rho de Spearman de $-.26$ que es una relación negativa y estadísticamente significativa ($p < .01$) entre la dimensión despersonalización y el factor beneficios económicos, señalando como válida la hipótesis específica $H_{1.9}$ que menciona que existe una relación estadísticamente significativa entre Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y la dimensión despersonalización del Inventario de Burnout de Maslach.

Finalmente, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de $-.46$ que es una relación negativa y estadísticamente significativa ($p < .01$) entre la dimensión despersonalización y el factor total general (Tabla 13), validando de esta forma la hipótesis específica $H_{1.10}$ que describe una relación estadísticamente significativa entre Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y la dimensión despersonalización del Inventario de Burnout de Maslach.

Tabla 13

Correlación Rho de Spearman entre la dimensión despersonalización del Inventario de Burnout de Maslach y los factores de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

| | Significación de la tarea | Condiciones de trabajo | Reconocimiento personal y social | Beneficios económicos | Total general |
|--------------------|---------------------------|------------------------|----------------------------------|-----------------------|---------------|
| Despersonalización | -.38** | -.38** | -.45** | -.26** | -.46** |

n=232,**p<.01

Luego en la tabla 14 se encuentran los resultados finales de las correlaciones Rho de Spearman entre la dimensión realización personal del Inventario de burnout de Maslach y los factores de la Escala Satisfacción Laboral SL-SPC, donde se puede observar que entre la dimensión realización personal y el factor significación de la tarea se obtiene un coeficiente de .47 que es una relación positiva y estadísticamente significativa ($p < .01$), pudiendo indicar que se valida la hipótesis específica H_{1.11} que plantea la existencia de una relación estadísticamente significativa entre el factor significación de la tarea de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y la dimensión realización personal del Inventario de Burnout de Maslach.

Asimismo, se evidencia que existe una relación entre la dimensión realización personal y el factor significación de la tarea, donde se obtiene un coeficiente Rho de Spearman de .40 que es una relación positiva y estadísticamente significativa ($p < .01$) (Tabla 14), validándose la hipótesis específica H_{1.12} que plantea que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre el factor condiciones de trabajo de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y la dimensión realización personal del Inventario de Burnout de Maslach.

Respecto a la dimensión realización personal y el factor reconocimiento personal y social se obtiene un coeficiente Rho de Spearman de .43 que es una relación positiva y estadísticamente significativa ($p < .01$) (Tabla 14), de esta forma valida la hipótesis específica H_{1.13} que menciona que

existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre el factor reconocimiento personal y social de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y la dimensión realización personal del Inventario de Burnout de Maslach.

Asimismo, se obtiene un coeficiente Rho de Spearman de .28, que es una relación positiva y estadísticamente significativa ($p < .01$) (Tabla 14), perteneciente a la relación entre la dimensión realización personal y al factor beneficios económicos, de tal manera se puede comprobar la hipótesis específica H_{1.14} que menciona que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre el factor beneficios económicos de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y la dimensión realización personal del Inventario de Burnout de Maslach.

Al establecer la relación entre la dimensión realización personal y el factor total general (Tabla 14) se encuentra un coeficiente Rho de Spearman de .48 que es una relación positiva y estadísticamente significativa ($p < .01$) demostrando que se valida la hipótesis específica H_{1.15} la cual plantea que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre el factor del total general de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y la dimensión realización personal del Inventario de Burnout de Maslach.

Tabla 14

Correlación Rho de Spearman entre la dimensión realización personal del Inventario de Burnout de Maslach y los factores de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

| | Significación de la tarea | Condiciones de trabajo | Reconocimiento personal y social | Beneficios económicos | Total general |
|----------------------|---------------------------|------------------------|----------------------------------|-----------------------|---------------|
| Realización personal | .47** | .40** | .43** | .28** | .48** |

n=232, **p<.01

5.4. Discusión de resultados

Los resultados encontrados muestran que se valida la hipótesis específica H_{1.1} que plantea la existencia una relación negativa y estadísticamente

significativa entre la significación de la tarea de la Escala Satisfacción Laboral SL -SPC y el cansancio emocional del Inventario de Burnout de Maslach (Tabla 12), lo que concuerda con lo planteado teóricamente por Ovejero (2006) quien en su investigación habla sobre lo descrito por Buggermann en 1974 donde se plantea que la satisfacción laboral parte de factores personales relacionados a cómo el individuo percibe la significación de las acciones que realiza dentro de su espacio laboral, es decir si siente que las tareas que realiza están acordes a sus capacidades y son retribuidas de forma equitativa la satisfacción aumentará; mientras que Garcia (2015) habla sobre la definición realizada por Maslach en el 2003 que indica que las personas que presentan cansancio emocional son aquellas que no se siente cómodas dentro de su trabajo, presentan signos de fatiga y desgaste emocional, alejándose emocionalmente de su trabajo y llevando una sensación de no poder más dentro del mismo, por lo tanto, en cuanto a la correlación entre ambos se evidencia teóricamente que son conceptos opuestos por lo cual se espera que presenten una correlación negativa.

Asimismo, este resultado coincide con lo reportado por Rojas, Zapata y Grisales (2008) quienes llevaron a cabo una investigación sobre satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de la Facultad Nacional de Salud Pública de Medellín, en los cuales registraron que cuando había prevalencia de un bajo nivel sobre el cansancio emocional mayor era la satisfacción hacia su trabajo en los maestros evaluados; esto concuerda con lo planteado por Hermosa (2006) quien realizó una investigación en profesores de educación primaria y secundaria en un colegio de la ciudad de Ibagué en Colombia donde señala que la satisfacción laboral y el síndrome de burnout presentan una correlación negativa sobre las dimensiones agotamiento y cinismo. Asimismo, los resultados de Navarro (2008) en su investigación sobre la satisfacción laboral en profesionales técnicos del sector construcción en una comunidad Valenciana evidenciaron que los colaboradores que presentaban mayor nivel de satisfacción laboral eran aquellos que estaban cómodos con la naturaleza y contenido del trabajo que realizaban

y por otra parte Diaz (2014) realizó una investigación en los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao sobre el síndrome de burnout donde encontró una alta prevalencia en el factor cansancio emocional la cual iba acompañada de mal desempeño y una mala percepción hacia las tareas realizadas en el trabajo evidenciando nuevamente lo mencionado en la hipótesis específica..

De otro lado, se observa que los resultados también validan la hipótesis específica H_{1.2} donde se plantea que existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre las condiciones de trabajo de la Escala Satisfacción Laboral SL -SPC y el cansancio emocional del Inventario de Burnout de Maslach (Tabla 12). Palma en sus investigaciones del 2006 habla de lo planteado por Herzberg, Mausener y Snyderman en el año 1968, ellos mencionan la teoría motivacional de higiene, en la cual describe que la motivación laboral parte de factores higiénicos los cuales vendrían a ser, condiciones de trabajo, salario, comodidad, políticas de empresa entre otros, dicho esto la ausencia de estos causa la no satisfacción laboral; asimismo, Furnhan (2001) menciona lo trabajado por Dawis 1994 en el que plantea la teoría del ajuste en el trabajo, en donde se describe que el individuo debe estar en armonía con el ambiente de trabajo, no solo a nivel de las capacidades sino también de las facilidades que brinda la empresa para realizar sus labores, al no presentarse estas características se puede producir frustración y desapego por el trabajo. Por otra parte, Garcia (2015) habla del trabajo de Maslach en el 2003 ahí se describe al cansancio emocional como una pérdida de energía y desgaste hacia el trabajo durante la jornada laboral, lo cual desenlaza en el distanciamiento emocional y cognitivo hacia el trabajo.

Para concretar lo mencionado a nivel teórico, en Colombia, Hermosa (2006) realizó una investigación en un grupo de profesores de educación primaria y secundaria en un colegio ubicado en la ciudad de Ibagué donde se encontró que existía una correlación de tipo negativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout. Al final de dicha investigación el síndrome de burnout presentó un nivel muy bajo y la

satisfacción un nivel muy alto, dentro de todas las dimensiones incluyendo la de cansancio emocional, validando la hipótesis antes mencionada; por otra parte, Rojas, Zapata y Grisales en el 2008 realizaron una investigación similar en docentes de la Facultad Nacional de Salud Pública de Medellín - Colombia, donde también se plantea la relación negativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, donde los participantes que presentaron mayor nivel de cansancio emocional tenían condiciones de trabajo diferentes a la de sus compañeros (más horas), validando lo señalado anteriormente. Por su parte, Figueiredo, Grau, Gil y Gracia en el 2012 investigaron en 316 profesionales de enfermería de trece hospitales de la comunidad Valencia la relación entre el burnout y la satisfacción laboral donde encontraron que existía una relación bidireccional entre ambas variables, donde una de las principales causantes de burnout es el cansancio emocional. Dicho todo esto, se puede dar como válida la hipótesis antes mencionada.

Otros resultados encontrados dentro de la tabla 12, validan la hipótesis específica H_{1.3} que plantea que existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre el reconocimiento personal y social de la Escala Satisfacción Laboral SL –SPC y el cansancio emocional del Inventario de Burnout de Maslach.

Manso (2002) describe la satisfacción laboral y menciona el trabajo realizado en 1952 por Herzberg, en donde uno de los pilares de la satisfacción laboral son los motivadores, como son la posibilidad de autorrealización y de desarrollo personal lo cual genera placer y satisfacción hacia el trabajo y su ausencia recrea un efecto contrario; Locke durante los años 1976 y 1984 sostuvo que la satisfacción laboral está relacionada a los beneficios que representa el trabajo, estos beneficios no necesariamente son monetarios, sino también al reconocimiento por el desempeño del trabajo por parte de sus superiores. Además la teoría del procesamiento de la información social sostenida por Palma (2006) habla sobre la importancia del contexto social en el trabajo, esta teoría empezó a ser investigada desde 1977 por Sclamik la cual menciona que el compartir afinidades con compañeros y recibir respaldo

por parte de sus superiores generando tranquilidad en el trabajo. Por el contrario, García (2015) habla del trabajo de Maslach realizado en el 2003 donde se definió el cansancio emocional como pérdida de interés hacia el trabajo, asociado a una sensación de hartazgo hacia el mismo y distanciamiento a nivel emocional y cognitivo.

Luego, de sostener lo antes dicho a nivel teórico, también se puede validar mediante investigaciones relacionadas, como la que llevo a cabo Sánchez en el 2011 donde realizó una investigación sobre estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en los trabajadores de una industria cerealera ubicada en San Lorenzo (Argentina) donde se encontró que existía una correlación negativa entre la satisfacción y el síndrome de burnout al igual que con el bienestar psicológico; en parte de la población se observó que habían altos niveles de burnout generados por falta de justicia institucional, dificultades interpersonales entre otros, los mismo presentaron bajos niveles en la satisfacción laboral y el bienestar psicológico. Por otro lado, en la investigación realizada a un grupo de profesores de educación primaria y secundaria en un colegio de la ciudad de Ibagué por Hermosa en 2006 también se evidenció una correlación negativa entre las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout validando lo planteado en el título de esta investigación. Otros autores que coinciden con lo planteado son Rojas, Zapata y Grisales que en 2008 hallaron una correlación negativa en la investigación que realizaron a los docentes de la Facultad Nacional de Salud Pública de Medellín donde también se encontró que la satisfacción laboral presentaba niveles homogéneos en el reconocimiento personal y social y las otras áreas vinculadas a la satisfacción laboral. También cabe mencionar que a pesar que en diferentes investigaciones se plantea el reconocimiento personal y social como parte importante de la satisfacción laboral, en la investigación realizada a 316 profesionales de enfermería de trece hospitales de la comunidad Valenciana por Figueiredo, Grau, Gil y Gracia (2012) se plantea que el síndrome de burnout y la satisfacción laboral son longitudinales y bidireccionales lo que significa que a mayor puntaje de una dimensión del síndrome de burnout menor es el puntaje

de los factores de la satisfacción laboral. Dentro de la misma investigación se planteó que uno de las áreas que son comúnmente más afectadas son las relacionadas a las experiencias emocionales y actitudinales recibidas por el trabajador. Por lo tanto si el trabajador presenta un adecuado reconocimiento laboral, hay menor probabilidad a la presencia del síndrome de burnout como se puede observar dentro de la presente investigación.

Siguiendo con la discusión, se puede dar como válida la hipótesis específica H_{1.4} que plantea que existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre los beneficios económicos de la Escala Satisfacción Laboral SL –SPC y el cansancio emocional del Inventario de Burnout de Maslach. A nivel teórico Palma (2006) hace mención al trabajo de Quarstein, McAfee y Glassman de 1992 donde se plantea que la satisfacción laboral está marcado por dos tipos de factores, el primero es aquel de características situacionales donde se acuerda diferentes puntos como, funciones, salario, beneficios colaterales entre otros, de tal manera que la ausencia de los antes mencionados generará insatisfacción hacia el trabajo, el otro factor está relacionado a eventos situacionales. Alfaro, Leyton, Meza y Saenz (2012) describen la teoría sostenida por Lawler en 1973 donde se menciona que la satisfacción laboral parte de la recompensa recibida y la justicia de la misma lo cual se puede describir como el salario recibido acorde a las funciones realizadas por las personas. Mientras que el cansancio emocional es aquella sensación de desapego hacia el trabajo producido por el cansancio, desgaste y fatiga por las demandas del trabajo como refiere Buzzetti (2005) en base al trabajo realizado por Maslach en el 2003.

Para iniciar, Hermosa en el 2006 describe la existencia de una relación negativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en un grupo de profesores de educación primaria y secundaria de un colegio de la ciudad de Ibagué. Del mismo modo, autores como Rojas, Zapata y Grisales en el 2008 encontraron resultados similares en los docentes de la Facultad Nacional de Salud Pública de la ciudad de Medellín y además se pudo apreciar también que la satisfacción laboral era mayor en

aquellas personas que tenían mejores salarios dentro de la población que usaron. Asimismo, Alvarez (2007) realizó una investigación sobre satisfacción laboral en los docentes de la Universidad de Lima y encontró que los puntajes más elevados estaban relacionados a las condiciones laborales y la realización personal. De igual manera Palma en el 2006 encontró que uno de los factores más importantes de la satisfacción laboral es la remuneración recibida por las funciones desempeñadas esto lo evidenció en los 1058 trabajadores de Lima Metropolitana de diferentes rubros que fueron evaluados. Además, Gomero, Palomino, Ruiz y Llapysesán (2005) realizaron una investigación sobre síndrome de burnout en el personal sanitario de los hospitales ubicados en la zona sur del Perú, en el cual encontraron que el burnout aparece cuando los trabajadores tienen malas condiciones de trabajo, pocos beneficios y poco reconocimiento dentro del trabajo, lo cual guarda relación con la hipótesis antes mencionada.

Con respecto a la hipótesis específica $H_{1.5}$ que plantea que existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre el total general de la Escala Satisfacción Laboral SL –SPC y el cansancio emocional del Inventario de Burnout de Maslach (tabla 12) el resultado concuerda a nivel teórico con lo mencionado en la investigación de Vargas(2015) donde cita el trabajo de Flórez en el 2001 donde menciona que un individuo experimenta satisfacción laboral cuando es positiva su percepción respecto a su entorno de trabajo, el salario, forma de supervisión, oportunidades de desarrollo, compañeros y clima, Asimismo, Rodríguez en el 2007 explica la teoría trabajada por Maslow en 1954 donde describió los principios de la motivación laboral los cuales fueron las necesidades fisiológicas, la seguridad, el reconocimiento social y personal y la autorrealización, cuando estos factores están en armonía se puede decir que en general una persona está satisfecha con su trabajo, todas estas son contradictorias a lo que representa el cansancio emocional, según Maslach (2003, citado en Buzzeti 2005) es aquella sensación de cansancio y hartazgo hacia el trabajo acompañado de estrés que hace

que el trabajador se desligue de su trabajo de manera emocional y cognitiva.

De igual manera en varias investigaciones se hace referencia a la relación negativa entre ambas variables, como lo describió la investigación realizada a los trabajadores de una industria cerealera de la ciudad de San Lorenzo en Argentina por Sánchez (2011) la cual concluyó que cuando los colaboradores presentan alto nivel de estrés es menor el nivel de satisfacción laboral y lo mismo pasaba a la inversa; esto coincide por lo descrito por Hermosa (2006) donde también reconoce que la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout es opuesta; del mismo modo Rojas, Zapata y Grisales en el 2008 encontraron en una de sus investigaciones que realizaron a docentes de la Facultad Nacional de Salud Pública de la ciudad de Medellín, que aquellos que presentaban un alto nivel de cansancio emocional presentaban bajos niveles de satisfacción laboral y pasaba lo mismo a la inversa con aquellos colaboradores que no presentaban cansancio emocional; también Figueiredo, Grau, Gil y García (2012) observaron en su investigación que realizaron a 316 profesionales de enfermería de una comunidad de Valencia que las experiencias emocionales y actitudinales afectan sobre el nivel de satisfacción laboral cuando estas son negativas, asimismo Gomero, Palomino, Ruiz y Llapysesán (2005) realizaron una investigación sobre síndrome de burnout en el personal sanitario de hospitales ubicados en la zona sur del Perú, en el cual encontraron que el burnout aparece cuando los trabajadores tienen malas condiciones de trabajo, pocos beneficios y reconocimiento dentro del mismo, dicho todo esto se puede dar como validas las hipótesis antes mencionadas.

Por otra parte, se evidenció que es válida la hipótesis específica H_{1.6} ubicada en la tabla 13; esta hipótesis plantea la existencia de una relación negativa y estadísticamente significativa entre la significación de la tarea de la Escala Satisfacción Laboral SL –SPC y la despersonalización del Inventario de Burnout de Maslach. A nivel teórico, Ovejero (2006) cita el trabajo realizado en 1974 por Buggerman, el cual describe a la satisfacción laboral como una suma de varios factores personales, dentro

de los cuales describió la percepción del colaborador hacia las tareas que recibe y la significación que esta representa. Asimismo, explica que para que el colaborador se sienta a gusto las tareas asignadas deben estar acordes a las capacidades del colaborador y la empresa de igual manera debe brindar las facilidades para realizar, del mismo modo, la tarea debe ser relevante para el que la realiza y para el área de acción. Por otra parte, Garcia (2015) habla del trabajo que Maslach realizó en el 2003 donde describe el burnout con 3 sub-escalas dentro de las cuales hace mención a la despersonalización la cual es descrita como aquella dimensión que surge en consecuencia del agotamiento emocional, y se manifiesta mediante los conflictos con los compañeros, irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías o impersonales hacia los demás dentro del ámbito laboral. Usualmente, esta característica se relaciona con el bajo rendimiento de los trabajadores; de esta manera se puede decir que ambos constructos son opuestos.

También se puede señalar que el resultado obtenido coincide con otras investigaciones; como la realizada en Colombia en el 2006 a un grupo de profesores de educación primaria y secundaria de la ciudad de Ibagué por Hermosa (2006) en la cual plantea que la satisfacción laboral presenta una relación negativa con el cansancio emocional y el cinismo (despersonalización). De la misma manera Rojas, Zapata y Grisales (2008) en su investigación realizada a los docentes de la Facultad Nacional de Salud Pública de la ciudad de Medellín, ahí encontraron que aquellos colaboradores que presentaban bajos niveles de satisfacción laboral presentaban mayores niveles de despersonalización, evidenciando la relación negativa; del mismo modo, Alfaro, Leyton, Meza, Saenz (2012) encontraron en tres municipalidades distritales de Lima y Callao que uno de los principales factores de la satisfacción laboral estaba vinculada a la significación de la tarea y Navarro (2008) también coincide con lo antes dicho, puesto que en su investigación donde se encuentra mayor nivel de satisfacción laboral en aquellos profesionales técnicos del sector construcción de una comunidad Valenciana que estaban cómodos con las tareas realizadas debido a su naturaleza y significancia. Por otra parte,

Díaz (2014) describió que la principal razón del burnout de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao estaba vinculada al cansancio emocional, seguido de la despersonalización; del mismo modo Sánchez (2011) en su investigación realizada a trabajadores de una industria cerealera de San Lorenzo (Argentina) menciona que altos índices de estrés laboral generaban bajos niveles de satisfacción laboral, al igual que Figueiredo, Grau, Gil y García (2012), quienes llevaron a cabo una investigación en 316 profesionales de enfermería de 13 hospitales de la comunidad Valenciana donde muestran que una de las principales fuentes de una baja satisfacción laboral son los altos niveles de despersonalización que experimentan los trabajadores evidenciando la correlación negativa. Dicho todo esto, se puede dar como válida la hipótesis antes mencionada.

Dentro de la investigación en la hipótesis H_{1.7} se plantea que existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre las condiciones de trabajo de la Escala Satisfacción Laboral SL -SPC y la despersonalización del Inventario de Burnout de Maslach (Tabla 13). A nivel teórico se puede afirmar esta relación negativa puesto que se hablan de constructos opuestos; Palma en el 2006 menciona que Herzberg, Mausener y Snyderman desarrollaron la teoría de motivación de higiene en 1968, esta teoría plantea que la satisfacción laboral parte de la comodidad de un trabajador con su entorno laboral, las cuales son condiciones laborales, salario, políticas de la empresa, beneficios, entre otros, dicho esto la ausencia de los mismos se resume como insatisfacción laboral; esto es similar a lo planteado por Furnham en el 2001 que apoyado en la teoría trabajada por Dawis en 1994, menciona que el trabajador debe recibir por parte de la empresa facilidades para realizar su trabajo, desde espacio hasta herramientas, las cuales al no presentarse pueden generar un trabajador que realice sus acciones con impotencia y frustración, acumulación de trabajo e indiferencia hacia el mismo. Mientras que la despersonalización, se puede describir como irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales dentro del ambiente de

trabajo, como refiriere García en el 2015 en referencia al trabajo de Maslach en 2003, esto evidencia una relación inversa de las variables.

Por otra parte, Alfaro, Leyton, Meza, Sáenz (2012) realizaron una investigación sobre la satisfacción laboral y algunas variables ocupacionales en tres municipalidades distritales de Lima y Callao, dentro de las cuales observaron que la condición laboral es uno de los principales factores que influyen sobre la satisfacción laboral en sí. Figueiredo, Grau y Gracia (2012) en su investigación a 316 profesionales de enfermería de trece hospitales de la comunidad Valenciana mencionan que las experiencias emocionales y actitudinales de los trabajadores afectan los niveles de satisfacción laboral, de manera que colaboradores que presentan una alta actitud negativa hacia el trabajo presenta un menor nivel de satisfacción laboral,

Asimismo, es importante mencionar que la relación negativa entre las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout han sido estudiadas con anterioridad, por autores como Hermosa que en 2006 en su investigación a docentes de educación primaria y secundaria de un colegio ubicado en la ciudad de Ibagué encontró que la satisfacción laboral y el síndrome de burnout tiene una relación negativa al presentar puntajes opuestos, además esto no solo se dio en la investigación de Hermosa, sino también en la de Rojas, Zapata y Grisales en el 2008 donde también se plantea la relación negativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los docentes de la Facultad Nacional de Salud Pública de la ciudad de Medellín, dentro de la misma, los participantes que tenían más horas de trabajo presentaron altos niveles en despersonalización y bajos niveles de satisfacción laboral; además dentro de Perú en 2005 Gomero, Palomino, Ruiz y Llapyesán realizaron una estudio sobre burnout en personal sanitario de los hospitales ubicados en la zona sur donde encontraron alto nivel de despersonalización en aquellos colaboradores que tenían una mayor cantidad de días de trabajo. Del mismo modo en 2012 Figueiredo, Grau, Gil y García hablan de la relación bidireccional entre las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout en 316 profesionales de

enfermería de trece hospitales de la comunidad Valencia (España) coincidiendo estos resultados con los encontrados en la hipótesis específica H_{1.7}.

Dentro de la investigación también se planteó que existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre el reconocimiento personal y social de la Escala Satisfacción Laboral SL –SPC y la despersonalización del Inventario de Burnout de Maslach lo cual corresponde a la hipótesis específica H_{1.8}.

Desde el plano teórico, se puede mencionar al trabajo de Manso (2002) donde menciona lo trabajado por Herzberg en 1952 quien plantea que la satisfacción laboral nace de la motivación que uno siente hacia la autorrealización y el desarrollo personal y social que esto representa, de esta manera si en el trabajo se ausentan estos constructos la satisfacción laboral estará ausente. Esta teoría es afianzada por lo dicho por Palma (2006) donde cita el trabajo de Locke de 1984 quien plantea que no todo beneficio que produce satisfacción es monetario, sino también el reconocimiento recibido por parte de superiores y compañeros; Palma también menciona el trabajo Sclamik en 1977 donde mencionan que la satisfacción también parte de recibir reconocimiento de los compañeros y encontrando temas afines dentro del trabajo. Por otro lado, Garcia (2015) habla del trabajo de Maslach realizado en 2003 en el cual se describe a la despersonalización como el alejamiento social dentro del trabajo, las presencia de respuestas frías, actitudes negativas, entre otras.

El resultado obtenido en la hipótesis específica H_{1.8} es respaldado por investigaciones realizadas con anterioridad, una de ellas es la realizada por Sanchez (2011) a trabajadores de una industria cerealera de San Lorenzo - Argentina donde en parte de su población se encontró puntajes altos en las dificultades interpersonales y por el contrario los niveles de satisfacción fueron bajos demostrando la correlación negativa. Esto está en concordancia con lo planteado por Hermosa en el 2006 donde describe la relación negativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en profesores de educación primaria y secundaria de un colegio

ubicado en la ciudad de Ibagué; el mismo resultado fue encontrado en la investigación realizada por Rojas, Zapata y Grisales (2008) a los docentes de la Facultad Nacional de Salud Pública de la ciudad de Medellín donde la correlación negativa también se hizo presente; mientras que Figueredo, Grau, Gil y Garcia (2012) evidenciaron en 316 profesionales de enfermería en trece hospitales de la comunidad Valenciana que la satisfacción laboral y el síndrome de burnout son bidireccionales lo que significa que las variables siguen una dirección opuesta, en otras palabras, si la satisfacción laboral es alta hay mayor probabilidad de que no aparezcan características del síndrome de burnout. Dentro de la investigación también se hizo hincapié en la importancia del reconocimiento laboral para la satisfacción de sus colaboradores, asimismo, aquellos que presentaron un alto nivel en reconocimiento personal, presentaron bajo nivel en burnout validando la hipótesis descrita previamente. Por lo tanto si el trabajador presenta un adecuado reconocimiento laboral, hay menor probabilidad a la presencia del síndrome de burnout como se puede observar dentro de la presente investigación.

También se puede dar como válida la hipótesis específica H_{1.9} que plantea que existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre los beneficios económicos de la Escala Satisfacción Laboral SL –SPC y la despersonalización del Inventario de Burnout de Maslach.

Lo que plantea la hipótesis concuerda con lo señalado teóricamente por Palma (2006) quien menciona el trabajo de Quarstein, McAfee y Glassman de 1992 donde se plantea que la satisfacción laboral está marcada por dos factores, el primero es aquel de características situacionales donde se acuerda diferentes puntos como, funciones, salario, beneficios colaterales entre otros y el otro factor está relacionado a eventos situacionales. Otros estudiosos del tema son Alfaro, Leyton, Meza y Saenz (2012) quienes profundizan en la teoría sostenida por Lawler en 1973 donde se menciona que la satisfacción laboral parte de la recompensa recibida y que si esta está en justicia con las actividades realizadas se da como efecto la satisfacción laboral. Por otra parte,

García (2015) habla del trabajo de Maslach del 2003 donde describe a la despersonalización como una serie de actitudes negativas hacia el trabajo y las personas que lo vinculan, teniendo respuestas frías, irritabilidad y distanciamiento con los compañeros, esta despersonalización aparece ante la sobrecarga laboral, los conflictos con los compañeros y cuando el trabajo no colma las necesidades del trabajador, además Bosqued (2008) menciona que el síndrome de burnout aparece ante muchos factores incluyendo la preocupación generada por el trabajo; por otro lado el trabajo de Petit, M., Gonzalez, M. y Montiel, M. en 2011, hace referencia al trabajo de Santos (2004) donde menciona que aquellos estudiantes que trabajan y estudian tienen dentro de sus limitaciones el factor económico pudiendo ser este un estresor que afecte sobre su desempeño laboral y académico. Siguiendo estas teorías se puede asumir, que aquel trabajador sin preocupaciones económicas se desenvuelve con mayor tranquilidad dentro de su trabajo y tiende a sentirse más contento con su empleo, evidenciando la correlación negativa.

Lo encontrado en el resultado de la hipótesis específica H_{1.9}, no solo concuerda a nivel teórico, sino que hay estudios que coinciden con estos resultados, como el estudio realizado en Colombia a profesores de educación primaria y secundaria de un colegio ubicado en la ciudad de Ibagué por Hermosa en el año 2006 donde se encontró que la satisfacción laboral y el síndrome de burnout eran variables opuestas, puesto que a menor nivel de burnout, mayor fue la incidencia de la satisfacción laboral en los profesores evaluados. Por otra parte, también se encontró resultados similares en la investigación del 2008 realizada con los docentes de la Facultad Nacional de Salud Pública de la ciudad de Medellín por Rojas, Zapata y Grisales, donde además se puede apreciar que la satisfacción laboral era mayor en aquellas personas que tenían mejores salarios dentro los participantes. Por su parte, Alvarez (2007) realizó una investigación sobre satisfacción laboral en los docentes de la Universidad de Lima y encontró que los puntajes más elevados estaban relacionados a las condiciones laborales (horas de

trabajo, remuneración recibida, etc.) y la realización personal. De igual manera Palma en el 2006 realizó una investigación en 1058 trabajadores de la Lima - Perú sobre la satisfacción laboral donde encontró que uno de los factores más importantes de la satisfacción laboral era la remuneración recibida mientras estas estuvieran acordes a las funciones desempeñadas. Además, Gomero, Palomino, Ruiz y Llapysesán (2005) realizaron una investigación sobre síndrome de burnout en el personal sanitario de los hospitales ubicados en la zona sur del Perú, en el cual encontraron que el burnout aparecía cuando los trabajadores tenían malas condiciones de trabajo, pocos beneficios y reconocimiento dentro del trabajo y finalmente Alfaro, Leyton, Meza y Saenz (2012) realizaron una investigación sobre la satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales dentro de tres municipalidades distritales de Lima y Callao donde se observó que los niveles de satisfacción laboral eran similares, sin embargo, se encontraban diferencias relacionadas a los beneficios económicos, donde aquellos que recibían lo que se podría considerar como un salario justo y estable estaban más a gusto con su trabajo demostrando nuevamente la relación negativa entre ambas variables, de esta manera se corrobora los resultados de la hipótesis específica H_{1.9}.

Por otra parte, se ha validado la hipótesis específica H_{1.10} que plantea que existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre el total general de la Escala Satisfacción Laboral SL –SPC y la despersonalización del Inventario de Burnout de Maslach.

Lo que menciona esta hipótesis engloba los factores de la satisfacción laboral que están en relación negativa con la despersonalización perteneciente al síndrome de burnout, esto se ha mencionado a nivel teórico en distintos trabajos en el tiempo. Para iniciar, Buzzeti cita el trabajo de Flórez en el 2001 donde menciona que la satisfacción laboral es el cúmulo de sentimientos positivos ligados hacia el estilo de supervisión, condiciones laborales, salario, oportunidades de desarrollo, compañeros y clima dentro del trabajo lo cual concuerda con lo planteado por Robbins y Judge en el 2009 dentro del trabajo de Perez y Rivera

(2015), donde se explica a la satisfacción laboral como un grado de placer que aumenta cuando los factores mencionados antes son justos o positivos para el colaborador. De igual manera otros autores como Rodríguez (2007) cita el trabajo de Maslow de 1954 y menciona que la satisfacción laboral es óptima cuando se satisfacen las necesidades de tipo fisiológicas, de seguridad; sociales, de autoestima, de reconocimiento y de autorrealización en las persona, nuevamente reafirmando las características positivas de la misma, otro estudioso que plantea a la satisfacción laboral como una suma de aspectos positivos es Ovejero (2006) que citando el trabajo de Bruggermann en 1974 menciona que los factores que influyen en la satisfacción laboral son personales, situaciones y la relación que crea el individuo con estas dos.

Mientras que por otro lado, el síndrome de Burnout es descrito por El Sahili (2015) como un estado mental negativo que parte del cansancio emocional, decepción y pérdida de interés hacia el trabajo (Freudenberg, 1974) y en particular la despersonalización descrita por García (2015) donde apeándose a los descrito por Maslach en el 2003 dice que la despersonalización es una dimensión consecuente del agotamiento emocional, que se manifiesta con irritabilidad, actitudes conflictivas, respuestas frías o impersonales dentro del ámbito laboral. Después de mencionar ambas variables se puede llegar a la conclusión de que son características opuestas, lo cual concuerda con los hallazgos de esta investigación.

Además, no solo a nivel teórico se ha planteado la correlación negativa sino que también es mencionada en distintas investigaciones realizadas en los últimos años, como por ejemplo el trabajo realizado por Hermosa en el 2006 a profesores de educación primaria y secundaria de la ciudad de Ibagué en Colombia donde se evidencio que la satisfacción laboral y el síndrome de burnout se desarrollaban en oposición, debido a que los candidatos que presentaban mayor nivel de satisfacción presentaban bajos niveles de burnout. También concuerda con los resultados de una investigación a los docentes de la Facultad Nacional de Salud Pública de la ciudad de Medellín por Rojas, Zapata y Grisales (2008) donde

encontraron que la prevalencia de burnout era menor si la presencia de la satisfacción laboral era alta en sus colaboradores, dentro de la misma investigación se encontró que aquellos colaboradores que no presentaban un horario fijo tenían mayores niveles de despersonalización lo cual entra en concordancia con lo descrito en la hipótesis y lo mencionado antes a nivel teórico. Por su parte, Figueiredo, Grau, Gil y Gracia (2012) evaluaron a 316 profesionales de enfermería de trece hospitales de la comunidad Valenciana donde además de encontrar una relación bidireccional y longitudinal entre las variables, se encontró que el agotamiento emocional y la despersonalización eran factores claves para la satisfacción laboral, debido a que la ausencia de los mismos facilitaba la presencia de la satisfacción hacia el trabajo; por otra parte Chiang y Ojeda (2011) en su investigación realizada a 53 colaboradores de una empresa del sector retail de la ciudad Concepción de Chile describieron que la satisfacción laboral estaba asociada también a las relaciones interpersonales, lo que significa que si hay una buena relación entre compañeros eso ayuda a que la satisfacción aumente, por lo tanto se puede decir que si las relaciones interpersonales son malas (despersonalización) la satisfacción laboral disminuirá, dicho de otro modo dentro del Inventario de Burnout de Maslach si aparece una alto puntaje en la dimensión despersonalización los puntajes de los factores generales de la Escala de Satisfacción Laboral disminuirán evidenciando su relación negativa.

Finalmente, Sánchez (2011) dentro de su investigación a trabajadores de una industria cerealera de la ciudad San Lorenzo (Argentina), encontró que los colaboradores que presentaban altos niveles de burnout presentaban bajos niveles de satisfacción laboral y bienestar psicológico y lo mismo se cumplía a la inversa, todo lo mencionado concuerda con lo hallado en esta investigación.

Por otro lado, dentro de la investigación se planteó también la existencia de una correlación positiva como es en la hipótesis específica H_{1.11} que dice que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la significación de la tarea de la Escala Satisfacción Laboral SL -SPC y la realización personal del Inventario de Burnout de Maslach (Tabla 14).

Esto se sustenta a nivel teórico de la siguiente manera primero en el 2006 Ovejero cita el trabajo de Buggerman en 1974 en el cual se describe que dentro de los factores que generaban satisfacción en el trabajo se menciona que el individuo siente satisfacción cuando percibe que la significación de las acciones que realiza son útiles para el área y se encuentran acordes a sus capacidades. Del mismo modo dentro del síndrome de burnout García (2015) menciona el trabajo de Maslach en el cual se menciona la falta de realización personal genera burnout, la cual se puede describir como respuestas negativas que tiene un individuo hacia si mismo y su trabajo, además el individuo evalúa de manera negativa las funciones que realiza, esta respuesta aparece cuando no existen recursos, instrumentos o herramientas para realizar su trabajo, dicho esto, se puede concluir que la falta de realización personal genera burnout mientras que la presencia del mismo genera lo contrario; lo mencionado concuerda con los resultados obtenidos.

De igual manera, hay investigaciones que afirman lo antes mencionado, para iniciar Hermosa (2006) encontró en profesores de educación primaria y secundaria de un colegio ubicado en la ciudad de Ibagué que la satisfacción laboral y el síndrome de burnout tiene correlación negativa, dentro de la misma investigación se encontró una correlación negativa con el agotamiento y el cinismo a diferencia de la realización personal, esto concuerda con lo descrito por Rojas, Zapata y Grisales (2008) en los docentes de la Facultad Nacional de Salud Pública donde también se encontró una relación negativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, dentro de dicha investigación se evidenció que el burnout aumentaba cuando eran altos los niveles de cansancio emocional y despersonalización mientras que en la realización personal pasaba lo contrario, lo cual coincide con los resultados de esta investigación. Por otra parte en la investigación de Figueiredo, Grau, Gil y Gracia (2012) realizada en un grupo de 316 profesionales de enfermería de trece hospitales de la comunidad Valencia en el cual se concluyó una relación opuesta y longitudinal entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout teniendo al agotamiento emocional y la despersonalización como

factores que influyen en la disminución de la satisfacción laboral, mientras que la realización personal no se presentó como un factor negativo para la satisfacción laboral.

Los resultados de la hipótesis específica H_{1.12} (tabla 14) en el cual se plantea la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa entre las condiciones de trabajo de la Escala Satisfacción Laboral SL -SPC y la realización personal del Inventario de Burnout de Maslach.

Lo cual concuerda a nivel teórico con lo señalado por Palma (2006), quien menciona a los autores Herzberg, Mausene y Snyderman que en 1968 plantea la teoría de higiene, la cual menciona que para encontrar la satisfacción laboral en los trabajadores estos deben tener adecuadas condiciones ambientales de trabajo, además de un salario justo, buenas políticas de empresa entre otros, esto es similar a lo planteado por Furmhan en el 2001 quien citando el trabajo de Dawis de 1994 describe la teoría del ajuste en el trabajo, en el cual se menciona que para la satisfacción laboral el colaborador debe estar cómodo no solo con las capacidades que tiene para realizar su trabajo sino también con las herramientas y las facilidades ambientales que el entorno laboral brinda para un adecuado desarrollo de la satisfacción personal, además García en el 2015 cita lo mencionado por Maslach en el 2003 donde se describe a la falta de realización personal como un factor que genera síndrome de burnout por lo tanto se puede deducir que la presencia de realización personal no genera burnout si no lo contrario.

Además, hay investigaciones que hablan sobre la relación positiva de las variables antes mencionadas como la investigación realizada por Figueiredo, Grau, Gil y Gracia (2012) a 316 profesionales de enfermería de trece hospitales de la comunidad Valenciana, ahí se encontró que la satisfacción laboral estaba vinculada negativamente con el agotamiento personal y la despersonalización mientras que respecto a la realización personal no se presentó un vínculo negativo para el burnout; lo mismo pasa en la investigación realizada a profesores de educación primaria y

secundaria en la ciudad de Ibagué - Colombia por Hermosa en el 2006 donde se encontró una relación negativa de la satisfacción laboral con el agotamiento emocional y el cinismo, mientras que con la realización personal pasaba de manera opuesta. Además Rojas, Zapata y Grisales (2008) encontraron que los docentes de la Facultad Nacional de Salud Pública de Medellín que presentaban altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización presentaban bajos niveles de satisfacción laboral mientras que los que presentaban alto nivel de realización personal presentaban también altos niveles de satisfacción laboral, evidenciando su correlación positiva. De igual manera Sánchez (2011) realizó una investigación en trabajadores de una industria cerealera de la ciudad de San Lorenzo en Argentina sobre el estrés laboral, satisfacción laboral y bienestar psicológico en el que encontró que existía un alto nivel de satisfacción laboral relacionado a la higiene (condiciones laborales) y en aquellos bajos niveles de cansancio emocional y despersonalización, mientras que habían niveles promedio de realización personal, validando su correlación positiva como describe la hipótesis al inicio.

En esta investigación también se plantea la hipótesis específica H_{1.13} donde se menciona que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre el reconocimiento personal y social de la Escala Satisfacción Laboral SL -SPC y la y la realización personal del Inventario de Burnout de Maslach.

Esta hipótesis puede ser sostenida a nivel teórico, por lo planteado por Herzberg en 1952 citado en el trabajo de Manso (2002) sobre la satisfacción laboral, mencionando que una de las motivaciones laborales es la posibilidad de alcanzar la autorrealización y el desarrollo personal la cual al generarse se desencadena en la presencia de la satisfacción laboral; del mismo modo Locke durante 1976 a 1984 sostiene que la satisfacción laboral no solo se vincula a los beneficios económicos que recibe el colaborador sino también al reconocimiento del desempeño recibido por parte de sus superiores y la misma empresa; de igual manera Palma (2006) menciona la teoría de Sclamik en el 1977 donde describe que la satisfacción laboral también parte de compartir afinidades con las

personas dentro del trabajo al igual que el reconocimiento por el desempeño realizado, al igual que Flórez que en 2001 menciona que parte de la satisfacción laboral nace del concepto que uno se crea dentro del entorno laboral, en el cual los factores como la supervisión, las oportunidades de mejora, el reconocimiento laboral y social pasan a ser factores irrelevantes en la vida del colaborador; por otra parte García (2015) menciona lo sostenido por Maslach en el 2003 donde describe a la no realización personal como una tendencia a evaluarse de manera negativa y esto afecta el desempeño de diferentes tareas, por lo tanto la presencia de la realización personal funcionaría a la inversa desencadenando en una relación positiva con el reconocimiento personal y social lo cual coincide con lo hallado en la hipótesis específica H_{1.13}

Asimismo, este resultado coincide con lo reportado en diferentes investigaciones como la que realizó Hermosa (2006) a profesores de educación primaria y secundaria de la ciudad de Ibagué en Colombia donde encontró que mientras existía una relación negativa con los factores agotamiento y cinismo del síndrome de burnout pasaba lo contrario con la realización personal, esto concuerda con lo planteado por Roja, Zapata y Grisales (2008) quienes encontraron en los docentes de la Facultad Nacional de Salud Pública que los bajos niveles de cansancio emocional y despersonalización tenían una relación negativa con la satisfacción laboral mientras que en la realización personal pasaba a la inversa, esto es similar a lo investigado en 316 profesionales de enfermería de trece hospitales de la comunidad Valenciana por Figueiredo, Grau, Gil y García (2012) donde se evidenció que el agotamiento emocional y la despersonalización presentaban relación negativa con la satisfacción laboral mientras que con la realización personal pasaba lo contrario teniendo concordancia con los hallazgos de esta investigación.

Dentro de la presente discusión también se plantea la hipótesis específica H_{1.14} que plantea que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre los beneficios económicos de la Escala Satisfacción

Laboral SL –SPC y la realización personal del Inventario de Burnout de Maslach

Lo que se menciona aquí, concuerda a nivel teórico con lo planteado por Palma en el 2006, quien menciona lo trabajado por Quarstein, McAfee y Glassman en 1992 quienes plantearon que la satisfacción laboral estaba definida por dos factores; el primero era de características situaciones donde se acordaban las funciones, beneficios, salario entre otros, haciendo que la presencia de estos generan satisfacción laboral, y el otro factor está relacionado a eventos situacionales, de igual manera Alfaro, Leyton, Meza y Saenz en el 2012 describen la teoría sostenida por Lawler en 1973 donde se menciona que la satisfacción laboral nace de la recompensa recibida en el trabajo y si esta se ajusta a las funciones realizadas por la persona esta experimenta un adecuado nivel de satisfacción laboral, del mismo modo Santos en el 2004 menciona que una de las principales razones para que un trabajador decida estudiar es para obtener mayores posibilidades a ampliar sus opciones al crecimiento profesional y con este sus ingresos económicos a futuro y a la par seguir manteniendo el aumento de su experiencia laboral; por otra parte García en el 2015 sostiene lo dicho por Maslach en el 2003 donde se menciona que la falta de realización personal puede generar burnout y esto se puede manifestar como una evaluación negativa de uno mismo, sentido de ineficacia, entre otros, por lo tanto si existe realización personal se da ausencia de burnout evidenciando una relación positiva como se menciona al inicio.

Esta relación no solo se da a nivel teórico, sino también guarda concordancia con diversos estudios realizados en los últimos años, como la investigación realizada por Hermosa en el 2006 a profesores de educación primaria y secundaria de un colegio ubicado en la ciudad de Ibagué donde se evidenció que la satisfacción laboral y el síndrome de burnout presentaban correlación negativa en los factores cansancio emocional y despersonalización mientras que en la realización personal pasaba al contrario; además dentro de la investigación realizada por Rojas, Zapata y Grisales (2008) se evidenció que la relación entre el

síndrome de burnout y la satisfacción laboral eran negativas en los docentes de la Facultad Nacional de Salud Pública de la ciudad de Medellín. Sin embargo, eso aplicaba solo a las dimensiones cansancio emocional y despersonalización, puesto que en la realización personal pasaba a la inversa, por lo tanto a menor puntaje en la realización personal, menor puntaje en la satisfacción; del mismo modo Figueiredo, Grau, Gil y Gracia (2012) presentaron resultados similares en los 316 profesionales de enfermería pertenecientes a trece hospitales de la comunidad Valenciana, puesto que la satisfacción laboral no se vio afectada de manera negativa ante la presencia de la relación personal en sus colaboradores, validando la hipótesis en cuestión.

Finalmente, se puede dar como válida la hipótesis específica que plantea que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre el total general de la Escala Satisfacción Laboral SL –SPC y la realización personal del Inventario de Burnout de Maslach (H_{1.15}).

A nivel teórico Flórez en el 2001 plantea que para que la satisfacción laboral sea plena en un individuo este debe tener una percepción positiva respecto a varios factores dentro de su trabajo, los cuales serían, el salario, forma de supervisión, oportunidades de desarrollo, compañeros y clima; esto concuerda con lo planteado por Rodríguez en el 2007 donde menciona el trabajo de Maslow en 1954 quien describe los diferentes principios de la motivación laboral, los cuales se rigen en la necesidad de cubrir varias necesidades, como son la fisiológicas, la de seguridad, el reconocimiento social y personal y la autorrealización, este último entra en concordancia con lo planteado por Garcia en el 2015 en base a los estudios de Maslach en el 2003 donde se afirma que la no realización personal desencadena en burnout, de este modo se puede describir que la realización personal guarda una relación positiva con la satisfacción laboral.

Desde el punto de vista de otros autores que realizaron diversas investigaciones se tiene el trabajo de Hermosa realizado en el 2006 a los profesores de educación primaria y secundaria de un colegio ubicado en

la ciudad de Ibagué en el cual además de identificar la relación negativa entre los factores de cansancio emocional y despersonalización con la satisfacción laboral, no encontró esa relación con la realización personal, eso cae en concordancia con lo planteado por Rojas, Zapata y Grisales en el 2008 quienes también encontraron resultados similares en la en los docentes de la Facultad Nacional de Salud Pública de la ciudad de Medellín; de igual manera Figueiredo, Grau, Gil y Gracia (2012) concluyeron en la investigación realizada a 316 profesionales de enfermería pertenecientes a trece hospitales de la comunidad Valenciana que existía una relación opuesta y longitudinal entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, donde refieren que el agotamiento emocional y la despersonalización son factores que afectan negativamente la satisfacción laboral, mientras que la realización personal se evidencia a la inversa, estos resultados coinciden con lo planteado en la hipótesis específica H_{1.15}.

CAPÍTULO VI

RESUMEN Y CONCLUSIONES

6.1. Resumen del estudio

La presente investigación tuvo por finalidad encontrar si existía una relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en 232 alumnos estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia certificada de una Universidad Privada de Lima Metropolitana con edades comprendidas entre los 25 y 45 años. Se utilizaron los siguientes instrumentos: Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y el Inventario de Burnout de Maslach. El tipo de investigación realizada es de tipo correlacional. Se encontró que existe una correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout.

6.2. Conclusiones generales y específicas

Luego de la investigación realizada se puede describir las siguientes conclusiones:

1. Se estudió la validez de Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach con el método de validez de contenido encontrando que el instrumento es válido.

2. La confiabilidad del Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach se realizó con el método de consistencia interna de alfa de Crombach encontrándose relaciones que indican que el instrumento es confiable.
3. Existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada.
4. Los puntajes obtenidos, evidencian que existe una correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, de tal manera que aquellos que presentaban altos niveles de satisfacción laboral presentaron menores niveles de burnout y viceversa, validando lo planteado por la teoría previamente citada en la investigación.
5. Los puntajes obtenidos, también muestran que existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre la significación de la tarea y el cansancio emocional, puesto que aquellos que presentaban altos puntaje de significación en la tarea tenían menor incidencia de cansancio emocional.
6. Se evidencia que existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre las condiciones de trabajo y el cansancio emocional puesto que los niveles eran opuestos.
7. De acuerdo al marco teórico sostenido en la investigación se comprueba que existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre el reconocimiento personal y social y el cansancio emocional en estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada.
8. Se demuestra la relación negativa y estadísticamente significativa entre los beneficios económicos y el cansancio emocional.

9. Se evidencia que existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre el total general de la satisfacción laboral y el cansancio emocional en estudiantes.
10. Se encontró que hay una relación negativa y estadísticamente significativa entre la significación de la tarea y la despersonalización en estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una universidad privada de Lima Metropolitana.
11. Se concluye que existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre las condiciones de trabajo y la despersonalización en estudiantes puesto que los puntajes son inversos.
12. Aparece una relación negativa y estadísticamente significativa entre el reconocimiento personal y social y la despersonalización en los participantes.
13. Se observa una relación negativa y estadísticamente significativa entre los beneficios económicos y la despersonalización en los estudiantes que participaron en la investigación.
14. Según los puntajes hay una relación negativa y estadísticamente significativa entre el total general de la satisfacción laboral y la despersonalización en estudiantes mostrando que son conceptos opuestos que por lo general tiene puntajes distantes uno de otro.
15. En la investigación se encontró una relación positiva y estadísticamente significativa entre la significación de la tarea y la realización personal.
16. Se evidencia una relación positiva y estadísticamente significativa entre las condiciones de trabajo y la realización personal en los participantes.

17. Dentro de la investigación, se encontraron puntuaciones que evidencian que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre el reconocimiento personal y social y la realización personal en los estudiantes.
18. Los puntajes indicaron que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre los beneficios económicos y la realización personal en los participantes.
19. Dentro de la investigación presente aparece una relación positiva y estadísticamente significativa entre el total general de la satisfacción laboral y la realización personal.

6.3. Recomendaciones

Finalmente, respecto a la investigación y en base a los resultados obtenidos se sugieren las siguientes recomendaciones:

1. Continuar investigación sobre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en estudiantes, teniendo en consideración aplicarlo a diferentes facultades e inclusive la posibilidad de realizarlo en una universidad de tipo estatal con la finalidad de encontrar una prevalencia en los resultados expuestos.
2. Tomar en cuenta a futuro utilizar muestras más amplias, incorporando para ello un mayor número de participantes.
3. Investigar cuales son las razones de burnout en los estudiantes que está teniendo repercusiones sobre su satisfacción laboral con la finalidad de generar proyectos de intervención y preventivos para potenciar su calidad de vida laboral y educativa.
4. Promover intervenciones dentro del espacio de estudio de manera informativa y preventiva.

5. Fomentar talleres sobre el manejo del estrés que cuente con la participación de los estudiantes compartiendo no solo definiciones conceptuales sino dinámicas y ejercicios aplicables a su vida laboral diaria.

REFERENCIAS

a. Bibliografía citada en el estudio

American Psychological Association (2009). *Publicación Manual*. Washington: Autor.

Bosqued, M. (2008). *Quemados El Síndrome de Burnout Qué es y Cómo Superarlo*. Barcelona: Editorial Paidós.

Casullo, M. (2002). *Evaluación del bienestar psicológico en Iberoamérica*. Barcelona: Editorial Paidós.

Chiang, M., Martín, J. y Nuñez, A. (2010). *Relación Entre El Clima Laboral Y La Satisfacción Laboral*. Madrid: Editorial. Servicios Editorial, S.L.

Davis, K. y Newstrom, J. (1993). *Comportamiento Humano En El Trabajo 8va Edición*. Monterrey: Editorial McGraw-Hill.

Delgado, A., Escurra, L., y Torres, W. (2006). *La Medición en Psicología y Educación: Teoría y Aplicaciones*. Lima: Editorial Hozlo S.R.L.

El Sahili, L. (2015). *Burnout Consecuencia y Soluciones*. México D.F.: Editorial El Manual Moderno.

Enriquez, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. 13va Edición. Mexico D.F.: Editorial Pearson Educación.

Furnham, A. (2001). *El Comportamiento del Individuo en las Organizaciones*. México D.F.: Oxford University Press Mexico.

Maslach, C. y Jackson S. (1997). *Inventario Burnout de Maslach*. Madrid: Editorial Tea ediciones S.A.

Ovejero, A. (2006). *Psicología del Trabajo en un Mundo Globalizado*. Madrid: Editorial Biblioteca Nueva.

Palma, S. (2006). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima: Editorial Cartolan EIRL.

Rodríguez, M. (2007). *Psicología de la Organización*. México D.F.: Editorial Trillas.

Romero, F. (2001). *Aprendiendo Estadística. Volumen I*. Lima: Editorial Hozlo S.R.L.

Romero, F. (2001). *Aprendiendo Estadística. Volumen II*. Lima: Editorial Hozlo S.R.L.

Sánchez, H., y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Editorial Bus

b. Páginas web

Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., y Saenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. (Tesis para Obtener Grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Consultado en: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1

Álvarez, D. (2007). Satisfacción y fuentes de presión laboral en docentes universitarios de Lima Metropolitana. *Revista Persona* 10(1), 49-97. Consultado en: <http://www.redalyc.org/pdf/1471/147112813004.pdf>

Arnedo, B. y Castillo, M. (2009). *Satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la Universidad de Oriente*. (Tesis de Grado, Modalidad Investigación, Presentado Como Requisito Parcial Para Optar Al Título de Licenciatura en Gerencia de Recursos Humanos). Universidad de Oriente, Cumaná, Venezuela. Consultado en: <http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/216/1/TESIS%20BAyM C.pdf>

- Bittar, M. (2008). *Investigación sobre burnout y estilos de personalidad en estudiantes universitarios*. (Tesis para optar por el grado académico de magister). Universidad de las Islas Baleares, Palmas de Mallorca, España. Consultado en: http://fci.uib.es/digitalAssets/177/177915_2.pdf
- Buzzetti, M. (2005) *Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile*. (Tesis para optar al título de psicólogo). Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile. Consultado en:
http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2005/buzzetti_m/sources/buzzetti_m.pdf
- Chiang, M. y Ojeda, J. (2003). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Revista Contaduría y administración*. 58(2), 39-60. Consultado en:
<http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v58n2/v58n2a3.pdf>
- Chiang, M., Mendez, G., y Sanchez, G., (2010). Como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. *Revista Theoria*. 19(2), 21-36. Consultado en:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29918523003>
- Diaz, A. (2014). *Influencia del síndrome de burnout en el desempeño docente de los profesores de la facultad de ciencias de la salud de la universidad nacional del Callao – 2013*. (Tesis para Optar el Grado Académico de Doctora en Ciencias de la Salud). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
Consultado en:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/3763/D%C3%ADaz_ta.pdf?sequence=1
- Estela, L., Jimenez, C., Landeo, J., Tomateo, J. y Vega, J. (2010). Prevalencia de síndrome de burnout en alumnos del séptimo año de medicina de una universidad privada de Lima, Perú. *Revista Neuropsiquiatr*, 73(4), 152.
Consultado en:
<http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RNP/article/viewFile/1700/1728>
- Farfán, M. (2009). *Relación del clima laboral y síndrome de burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. (Tesis para Optar el Grado Académico de Magister en Psicología con Mención en Psicología Educativa). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
Consultado en:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/614/1/Farfan_mm.pdf

Figueiredo, H., Grau, E., Gil, P. y García, J. (2012). Síndrome de quemarse por el trabajo y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Revista Psicothema*, 24(2), 271-276. Consultado En: <http://www.psycothema.com/pdf/4010.pdf>

García, A. (2015) *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores*. (Tesis para Optar por el Grado Académico de Licenciado en Psicología). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
Consultado en: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/345/1/TL_Garcia_Baca_RosaDeGualupe.pdf

Gomero, R.; Palomino, J.; Ruiz, F. y Llapyesán, C. (2005). El Síndrome de Burnout en personal sanitario de los hospitales de la empresa minera de Southern Perú Copper Corporation: estudio Piloto. *Revista Médica Herediana*, 16(4), 233-238. Consultado en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2005000400002

González, L., Guevara, E., Morales, G., Segura, P., y Luengo, C. (2013). Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos, Santiago de Chile. *Revista de Ciencia y Enfermería*. 19(1), 11-21. Consultado en: http://www.scielo.cl/pdf/cief/v19n1/art_02.pdf

Hermosa, A. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de “burnout” en profesores de educación primaria y secundaria. *Revista Colombiana de Psicología*. 15(1), 81-89. Consultado en: <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/psicologia/article/view/1237>

Jaime, C. (2014). *Síndrome de Burnout en Internos de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo 2013 – 2014*. (Tesis para Optar el Grado Académico de Médico Cirujano). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
Consultado en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/handle/cybertesis/3532>

- Leka, S, Cox, T y Griffiths, A (2003). *Work Organisation & Stress* 2003. Consultado en: http://www.who.int/occupational_health/publications/en/oehstress.pdf
- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT.* 38(128), 79-86. Consultado en: <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/viewFile/849/757>
- Navarro, E. (2008). *Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana.* (Tesis para obtener el grado doctoral). Universidad Politécnica de Valencia, Valencia, España. Consultado en: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/2189/tesisUPV2784.pdf>
- Petit, M., Gonzalez, M. y Montiel, M. (2011). Aproximación al perfil del estudiante trabajador de la Universidad del Zulia. *Revista Salud de los Trabajadores.* 19(1), 17-32. Consultado en: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382011000100003&lng=es&tlng=es.
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, periodo 2013.* (Tesis para Obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Empresarial). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú. Consultado en: <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf>
- Rojas, M., Zapata, J., y Grisales, H. (2008). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior. *Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública.* 27(2), 198-210. Consultado en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v27n2/v27n2a11.pdf>
- Salas, J. (2010). *Bienestar psicológico y síndrome de burnout en docentes de la UGEL N°7.* (Tesis para Obtener el Grado de Magister de Psicología con Mención en Psicología Clínica y de la Salud). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Consultado en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/616/1/Salas_dj.pdf

Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. (Tesis para Obtener el Grado de Licenciatura en Psicología). Universidad Abierta Interamericana, Rosario, Argentina.

Consultado en: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

Vargas, L. (2015). *Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. "Sara Antonieta Bullon" – Lambayeque*. (Tesis para optar por el título de licenciado en administración de empresas). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Consultado en: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/92/1/TL_Vargas_PardoLuzMariadelRosario.pdf

ANEXOS

Encuesta al Personal MBI de Servicios Humanos

Datos personales **Sexo** **edad**

Estado Civil soltero casado viudo divorciado conviviente

Si esta casado ¿Cuántos años lleva casado con su actual pareja? años

No tengo hijos Si tengo hijos **Si tiene hijos, cuantos viven con Ud:**

Nivel de estudios alcanzado: Bachillerato superior Licenciado
 Algunos cursos universitarios Otros

Profesion actual: **Situacion laboral:** PLANILLA CONTRATADO

Tiempo en su trabajo actual: años meses **Horas laborales:**

Tiempo en esta profesion: años meses

A continuación se presentan una serie de declaraciones que representan pensamientos hacia el trabajo. En lo que respecta a sus propios sentimientos acerca de la organización en particular para la que está trabajando ahora, por favor indique el grado de su acuerdo o desacuerdo con cada afirmación con un "X" en un número del 0 al 6 con la siguiente escala.

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

| | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo | | | | | | | |
| 2 | Me siento cansado al final de la jornada de trabajo | | | | | | | |
| 3 | Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo | | | | | | | |
| 4 | Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas | | | | | | | |
| 5 | Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos interpersonales | | | | | | | |
| 6 | Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo | | | | | | | |
| 7 | Trato muy eficazmente los problemas de las personas | | | | | | | |
| 8 | Me siento "quemado" por mi trabajo | | | | | | | |
| 9 | Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás | | | | | | | |
| 10 | Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión | | | | | | | |
| 11 | Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente | | | | | | | |
| 12 | Me siento muy activo | | | | | | | |
| 13 | Me siento frustrado en mi trabajo | | | | | | | |
| 14 | Creo que estoy trabajando demasiado | | | | | | | |
| 15 | No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio | | | | | | | |
| 16 | Trabajar directamente con personas me produce estrés | | | | | | | |
| 17 | Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio | | | | | | | |
| 18 | Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas | | | | | | | |
| 19 | He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión | | | | | | | |
| 20 | Me siento acabado | | | | | | | |
| 21 | En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma | | | | | | | |
| 22 | Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas | | | | | | | |

Escala de opiniones SL-SPC

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

| | |
|------------------|----|
| TOTAL ACUERDO | TA |
| DE ACUERDO | A |
| INDECISO | I |
| EN DESACUERDO | D |
| TOTAL DESACUERDO | TD |

| | | 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 de mi 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 complace los resultados de mi trabajo. | | | | | |
| 19 | Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido. | | | | | |
| 20 | En el ambiente físico donde laboro, me siento cómodo. | | | | | |
| 21 | Mi trabajo me hace sentir realizado como persona. | | | | | |
| 22 | Me gusta el trabajo que realizo. | | | | | |
| 23 | Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. | | | | | |
| 24 | Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras. | | | | | |
| 25 | Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. | | | | | |
| 26 | Me gusta la actividad que realizo. | | | | | |
| 27 | Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo. | | | | | |