



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Satisfacción laboral y burnout en trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana, 2017”

**TESIS PARA OPTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

LA MADRID PORRAS, Leslie Consuelo

ASESOR:

Mg. GRAJEDA MONTALVO, Alex Teófilo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO

Mg. Fernando Joel Rosario Quiroz
PRESIDENTE

Mg. César Raúl Manrique Tapia
SECRETARIO

Mg. Livia Altamirano Ortega
VOCAL

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a Dios y a mi familia, a mis amigos y personas especiales, quienes me han brindado en todo momento su apoyo y no dejaron de confiar en mí.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme las fuerzas en todo momento, a mis profesores por estos años de sabiduría, mis padres quienes cada día se sienten orgullosos de quien soy y me apoyaron en la pasión que le tengo a mi carrera, mi hermana quien me brindó su apoyo en todo momento, a las personas que me brindaron su apoyo en este camino largo y quienes fueron acoplándose poco a poco a mi aventura.

DECLARATORIA DE AUTENCIDAD

Yo, Leslie Consuelo La Madrid Porras, con DNI N° 46582997, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela Académico Profesional de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamente u omisión tanto de lo documentos como de información aportada por lo cual someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de Octubre del 2017

Leslia Consuelo La Madrid Porra

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Calificador:

En conformidad con los lineamientos técnicos y normativos que la Universidad Cesar Vallejo exige, pongo a su disposición y criterio profesional, el trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral y burnout en trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana, 2017”, estudio realizado para obtener el grado de Licenciada en Psicología.

El presente estudio tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre ambas variables, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos profesionales de licenciado en Psicología, esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Con la convicción de que se otorgará el valor justo y mostrando apertura a sus observaciones, agradezco por anticipado las sugerencias y apreciaciones que se brinden a la investigación.

Lima, 19 de Octubre del 2017

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	2
1.3 Teorías relacionadas al tema	6
1.4 Formulación del problema	17
1.5 Justificación del estudio	17
1.6 Hipótesis	18
1.7 Objetivos	19
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación	20
2.2 Variables, operacionalización	21
2.3 Población y muestra	23
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	23
2.5 Métodos de análisis de datos	27
2.6 Aspectos éticos	27
III. RESULTADOS	28
IV. DISCUSIÓN	33
V. CONCLUSIÓN	36
VI. RECOMENDACIONES	37
VII. REFERENCIAS	38
ANEXO	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	28
<i>Correlación de la satisfacción laboral y burnout</i>	
Tabla 2	29
<i>Correlación entre las dimensiones de satisfacción laboral y el burnout</i>	
Tabla 3	30
<i>Correlación entre las dimensiones del burnout y la satisfacción laboral</i>	
Tabla 4	31
<i>Correlación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y las dimensiones del burnout</i>	
Tabla 5	51
<i>Confiabilidad del test de Satisfacción laboral</i>	
Tabla 6	51
<i>Estadísticos ítem – test de satisfacción laboral</i>	
Tabla 7	53
<i>Confiabilidad del test del MBI</i>	
Tabla 8	53
<i>Estadísticos ítem – test del MBI</i>	
Tabla 9	55
<i>Prueba de Kolmogorov Smirnov</i>	

RESUMEN

La presente investigación titulado “Satisfacción Laboral y Burnout en trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana, 2017” tuvo como objetivo determina la correlación entre satisfacción laboral y burnout.

El tipo de investigación presenta un estudio correlacional, de diseño de estudio no experimental, donde la variable “satisfacción laboral” se relaciona con la variable “Burnout”, asimismo es de enfoque cuantitativo.

La muestra se conformó por un total de 130 trabajadores del área de atención al cliente de una aerolínea peruana, además como instrumento de recolección de datos se usaron las siguientes pruebas; el *inventario de Burnout de Maslach* y el *inventario de Satisfacción laboral de Sonia Palma (2006)*. La prueba estadística aplicada fue de correlación de Spearman (Rho), concluyendo que no existe una correlación entre las dos variables.

Finalmente, se emiten conclusiones y sugerencias que permitan promover el desarrollo y mejora de los trabajadores de la aerolínea.

Palabras Claves: Satisfacción laboral, burnout, trabajadores.

ABSTRACT

The present research entitled "Satisfaction and Burnout in customer service workers of a Peruvian airline, 2017" aimed at determining the relationship between job satisfaction and burnout.

The type of research presents a non-experimental study design, is correlational, where the variable "job satisfaction" is related to the variable "Burnout", also is a quantitative approach.

The sample consisted of a total of 130 workers in the customer service area of a Peruvian airline, in addition as a data collection instrument the following tests were used; The Maslach Burnout Inventory and the Labor Satisfaction Inventory by Sonia Palma (2006). The statistical test applied was from Spearman's (Rho), correlation, concluding that there is no correlation between the two variables.

Finally, conclusions and suggestions are issued to promote the development and improvement of the airline workers.

Keywords: Work satisfaction, burnout, workers.