



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.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Durante siglos en el transporte aéreo han surgido diversos cambios y mejoras tanto en viajes cortos y largos, a una velocidad no mayor de 200 kilómetros por hora, por ello se considera uno de los medios más utilizados en el mundo (Salcedo, 2014).

El rubro aerocomercial en nuestro país ha dado un gran giro a partir de las décadas de los noventa. Los constantes ingresos y salidas, el incremento de empresas en el mercado, así también la calidad de servicios y precio son parte del día a día en el sector aéreo (Boza y Ore, 2007).

La aviación comercial demanda diversos puestos de trabajo no solo en el aire sino también en la tierra y parte de ello están los controladores aéreos, mecánicos, operadores que brindan el servicio de catering, los agentes de tráfico, pilotos, tripulantes, agentes de tráfico, entre otros (Silva, 2012).

Según el Ministerio de Transporte y Comunicaciones (2016) se realizó un análisis el cual indican que el tráfico aéreo embarcado desde Lima a la fecha de abril del año 2016 han incrementado los pasajeros a 378,300, a comparación de abril del año anterior que llegó a 348,623 pasajeros esto indica que este año se incrementó un 8.5%, así también se pudo apreciar que 7 aerolíneas atendieron 30 destinos nacionales. Desde enero a abril del presente año la empresa *LAN Perú* logró obtener mayor participación en el tráfico aéreo con un 61% representado a 2'030,391 pasajeros, quedando en segundo lugar la empresa *Peruvian Airlines* con un 12.5% del mercado nacional, seguido de *Taca* con el 12.3%, *LC Perú* con el 7,7% y *Star Perú* con el 5.1% según el análisis realizado este año

Estos porcentajes indican una realidad del incremento laboral del personal que trabaja en el aeropuerto, aumentando así la carga laboral, pudiendo llegar estos trabajadores a un desgaste de energías cada vez mayor,

viéndose reflejado por diversas empresas una cada vez con mayores pasajeros que otra.

El personal que trabaja en el rubro de la aviación tiende a sufrir un desgaste llegando a padecer el mal de burnout, por diversas circunstancias que amerita el trabajo, este problema lo sufren tanto pilotos, controladores de vuelo, el personal de atención y asistencia al pasajero, los técnicos de mantenimiento, entre otros (Tomas, 2012).

“Lima airport partners asegura que se cumplan las condiciones de seguridad y salud ocupacional en las diferentes zonas del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, mediante la realización de inspecciones, monitoreos ocupacionales, entre otras actividades. Asimismo, LAP cuenta con un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (COSSO) cuya finalidad es asesorar y vigilar el cumplimiento de la normativa legal aplicable y estándares internos, favoreciendo el bienestar laboral y apoyando el desarrollo de las políticas de Seguridad y Salud Ocupacional establecidas por LAP” (Lima airport partners, 2015).

Es importante cuidar la salud y bienestar laboral de los trabajadores, cuidando y promoviendo diversas actividades para una mejor satisfacción en el trabajador, diversas normas respaldan este concepto, siendo una de ellas el aeropuerto Jorge Chávez quien debe avalar que diversas compañías cumplan estos estándares de calidad.

Por lo planteado en líneas anteriores, esta investigación busca ver qué relación existe entre la satisfacción laboral y el burnout en los trabajadores de atención al cliente en una aerolínea peruana.

1.2 Antecedentes

1.2.1 Antecedentes Internacionales

Briceño (2013) en Venezuela, investigó determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en el personal del departamento de trabajo social del IPASME, la investigación se determinó como descriptiva correlacional, se realizó bajo un diseño no experimental,

tuvo como población 35 sujetos, utilizaron las pruebas de MBI contentivo de 22 ítems y el segundo denominado ESL contentivo de 16 ítems. Se determinó confiabilidad aplicando a una prueba piloto y la fórmula de Alfa-Cronbach para ambos instrumentos arrojando como resultado para el primero 0,8 y el segundo 0,93 de confiabilidad, garantizando que dicho instrumento es confiable y apto para su aplicación, como conclusión se determinó que existe relación significativa entre varios elementos que conforman el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en el personal del departamento de trabajo social del IPASME.

García, Peña, León, Camacho y Mateos (2013) en España realizaron una investigación sobre Relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los factores de satisfacción laboral, el objetivo de este estudio fue analizar las relaciones existentes entre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) y satisfacción laboral en el Personal de Administración y Servicios de la universidad de Granada. La muestra estuvo formada por 87 trabajadores del PAS de manera no aleatoria. El diseño del estudio fue transversal y no aleatorio. Los análisis correlacionales mostraron una relación muy significativa entre las dimensiones del síndrome burnout y la satisfacción laboral. También se observó que estas dimensiones mantenían correlaciones específicas con cada uno de los factores de satisfacción laboral.

Williams & Joy (2014) en Estados Unidos se investigó la relación entre el del burnout y la satisfacción en el trabajo entre maestros de educación especial usando el diseño de investigación correlacional. Las variables independientes fueron el agotamiento emocional, la despersonalización y el logro personal. La variable dependiente fue la satisfacción laboral. Se utilizó para medir el burnout *El Maslach Burnout Inventario-Educadores* y el *Cuestionario de Satisfacción en el Trabajo del Profesor de Lester* se usó para medir las percepciones de satisfacción en el trabajo. Agregaron una encuesta para determinar el efecto que las variables moderadoras podrían ejercer sobre el agotamiento. La muestra final de maestros de educación

especial fue de 65. Los resultados obtenidos del estudio revelaron que existe una relación entre el burnout y la satisfacción en el trabajo, concluyendo que la satisfacción laboral disminuye a medida que aumenta el agotamiento emocional o la despersonalización. Por el contrario, a medida que aumenta la satisfacción personal aumenta la satisfacción laboral. El análisis descriptivo de los datos demográficos sugiere una relación entre las variables demográficas y el burnout. Como conclusión indican que los educadores y los líderes educativos podrían emplear prácticas y políticas que conducen a una disminución de los sentimientos de agotamiento y una mayor satisfacción laboral entre los individuos que trabajan como maestros de educación especial.

Menghi y Oros (2014) en Argentina realizaron una investigación para evaluar el estado de satisfacción laboral en los docentes y su impacto en las dimensiones del síndrome de burnout, como muestra tuvieron 229 profesores del sector primario de las provincias de entre Ríos y Buenos Aires. El instrumento que utilizaron fue *la escala de satisfacción laboral para docentes (ESLA-Educación)* y el *inventario de burnout de Maslach (MBI)* los resultados arrojaron como resultado el efecto significativo de la satisfacción laboral sobre las diversas manifestaciones del síndrome, los profesores más satisfechos con su trabajo mostraron puntuaciones muy bajas de cansancio emocional y valores más elevados en la dimensión realización personal del *Maslach Burnout Inventory*.

Hernandez, Jimenez, Llergo, Mazzoni y Perandres (2014) realizaron una investigación de estudio transversal sobre burnout y satisfacción laboral en una población de 107 profesionales del ámbito sanitario hispanohablantes de España y Argentina, entre los profesionales estaban conformados por médicos, enfermeros y auxiliares, todos ellos respondieron el cuestionario de *Maslach Burnout Inventory* y el *inventario de satisfacción laboral (ISIL *66)*. Como objetivo de estudio fue investigar la prevalencia de burnout en España y Argentina y comprobar si existe relación entre burnout y la satisfacción laboral. En cuanto al resultado se obtuvo mayor prevalencia de

burnout en el personal sanitario español a diferencia del personal argentino, por lo tanto no existe correlación entre el burnout y la satisfacción laboral en el personal sanitario de España y Argentina.

Unamuno (2015) en Argentina realizó una investigación para conocer la relación existente entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en maestros de grado de Educación Primaria de escuelas estatales del partido de Florencio Varela, tuvo como población 219 docentes, obteniendo como resultado relación entre ambas variables asimismo relacionó sus variables la dimensión del Burnout Agotamiento Emocional y la Satisfacción laboral Total es media-baja y negativa (-,332), con respecto a la correlación entre la dimensión del Burnout Despersonalización y la Satisfacción laboral Total encontró una correlación baja y negativa (-,191) finalmente en cuanto a la correlación entre la dimensión del Síndrome de Burnout Realización Personal y la Satisfacción laboral Total se afirma la existencia de una correlación media y positiva (,520).

1.2.2 Antecedentes Nacionales

Broncano (2012) realizó una investigación donde determino establecer la relación entre satisfacción laboral y la prevalencia de síndrome de burnout en enfermeras del hospital San Bartolome, la tesis tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo, prospectivo, transversal y correlacional. Su población fue constituida por 45 enfermeras de los servicios de emergencia y cuidados críticos, utilizando fichas de datos socio laboral, cuestionario para evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo de Pedro Gil-Monte. Los datos fueron llenados a la base de datos SPSS en su versión 18, prueba estadística para relación. Chi cuadrado. No existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y prevalencia de síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, así como en sus dimensiones desgaste psíquico, indolencia y culpa. Solo existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y síndrome de Burnout en su dimensión ilusión por el trabajo.

A nivel nacional, Díaz (2012) realizó una investigación en la universidad de Chiclayo que tenía como objetivo identificar si existía diferencia en el nivel de *satisfacción laboral y de síndrome de burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunicad local de administración de salud*, en esta investigación se aplicó dos instrumentos de medición, la escala de *satisfacción laboral de Sonia Palma* y el *Inventario Burnout de Maslach*, agregando a ello una encuesta, y se aplicaron a 92 trabajadores. Dicha investigación dio como resultado que no existía diferencia en el personal de ambas instituciones, hallando niveles regulares de satisfacción laboral en las dos oblaciones y pocos niveles de burnout.

Quiroz (2013) investigó los niveles de burnout y la relación que existe entre sus componentes (cansancio emocional, despersonalización y realización personal) y los estilos y estrategias de afrontamiento empleados por un grupo de agentes de tráfico de varias aerolíneas de un aeropuerto de este país, teniendo como población estudiada a 60 personas entre las edades de 26 y 59 años. Para esta investigación se utilizaron las siguientes pruebas, *Maslach burnout inventory* y el *cuestionario de estimación de afrontamiento (COPE)*. Como resultado, se encontró que el 35% de la muestra había desarrollado síndrome de burnout y que los grupos como mayor tendencia y riesgo a padecerlo representaban el 25% y 26%. Encontró que el estilo centrado en el problema correlaciona de manera positiva con la realización personal; y que los estilos evitativos se relacionan con todas las dimensiones del burnout. Asimismo, la realización personal es la dimensión que más asociaciones presentan.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Teoría de la satisfacción laboral

Desde una perspectiva psicológica, la satisfacción laboral está asociada a la salud en el trabajo donde de la Organización Mundial de Salud (2004) llega a promover la salud laboral en todos los niveles ocupacionales. De acuerdo

a que el trabajador se va formalizando las formas de encontrar la satisfacción van evolucionando.

Muchas teorías hacen énfasis de diversos conceptos sobre la satisfacción laboral, Montoya (2014) nombra a Maslow quien habla acerca de la teoría de las necesidades del ser humano y que estas están divididas en cinco niveles medida que la persona mientras va satisfaciendo cada nivel, aparece uno nuevo y superior al anterior, esta pirámide comienza por la necesidad fisiológica, luego de seguridad, después las sociales, siguiendo la autoestima y finaliza con la autorrealización.

La teoría de Higiene-Motivacional, hablan de los factores que influyen a la satisfacción laboral (Herzberg, 1968), esta teoría sirve como fundamento para nuestra tesis.

Para ampliar más esta teoría Herzberg (1987) habla de la teoría de los dos factores, menciona que los seres humanos en su ambiente de trabajo se determinan por diversos factores de mantenimiento o higiene que se le denominó extrínsecos y por otra parte a los factores motivacionales se les llamo intrínsecos.

El factor extrínseco, habla del lugar en el cual se encuentra la persona para elaborar su trabajo y pueda desempeñar sus funciones, entre los principales factores higiénicos están el rango salarial, las condiciones que muestra el trabajo, la seguridad al empleado, las políticas y administración de la misma empresa, la relación que tenga con sus compañeros de trabajo, su relación con sus superiores, entre otros.

El siguiente factor se denomina intrínseco, este está relacionado con las funciones del trabajador y su entorno con la funciones de la persona que trabaja, este factor motivacional involucra el crecimiento personal, reconocimiento, logros, progresos, la responsabilidad y el trabajo.

Los factores higiénicos a tomar en cuenta son las características del contexto del trabajo si este factor no se encuentra, surgiría una insatisfacción laboral por parte de los empleados la presencia de este factor evitara que no exista insatisfacción por parte de los trabajadores (Soto, 2001).

Robbins y Culter (2005) indica 3 tipos de razones del porque es importante la variable de satisfacción laboral, todo trabajador insatisfecho no muestra compromiso con sus labores teniendo como consecuencias las faltas, tardanzas y renuncias a sus centros de labores, las personas que se encuentren bien en sus trabajos demostraran tener mejoras en su estado de ánimo y en su salud, por último se enmarca y se siente un trabajador que emite buenos comentarios de su lugar de trabajo reflejándose en su día a día.

Según Palma (2005) hace referencia a estos factores que se relacionan con la teoría de Herzberg, la primera es el significado de las tareas que indica la disposición al trabajo en función a atribuciones a que el trabajo personal logra dar sentido de realización, sentido de esfuerzo y aporte material, el segundo factor son las condiciones de trabajo el cual es la evaluación del trabajo en función a la existencia o la disposición de normativas que regularan las actividades laborales, el tercer factor es el reconocimiento personal y/o social, este va en función al reconocimiento propio o del entorno laboral con respecto a los logros del trabajo y por último el cuarto factor que son los beneficios económicos.

Definición de satisfacción laboral

Según Bobbio y Ramos (2010) refieren la satisfacción laboral como parte del resultado de diversas actitudes que muestra un trabajador hacia su empleo y a la vida. Se desea que el trabajador se encuentre satisfecho con su trabajo logrando obtener actitudes positivas hacia ello, en cuanto al que no se encuentra satisfecho mostrará actitudes negativas.

Palma (1999) plantea la definición de satisfacción y a su vez proporciona un instrumento que logra medir y obtener conocimientos y resultados más exactos de la variable mencionada. Indica que la satisfacción laboral es la actitud del colaborador hacia su entorno de trabajo y en función a algunos aspectos vinculados como posibilidad de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con sus compañeros de trabajo y relaciones con sus superiores, condiciones físicas y materiales que faciliten su trabajo y su bienestar laboral.

Todo trabajador que muestre un nivel de satisfacción laboral alta demostrará en sus actividades laborales un sentimiento positivo hacia su lugar de trabajo mientras que todo trabajador que demuestren lo contrario, se mostrará insatisfecha dando señales negativas, comportándose de manera poco profesional en sus labores, siendo una persona poco productiva para la empresa (côté y Heslin, 2003).

McFarlane (1989) indica que la influencia de la satisfacción laboral puede deberse por diversos motivos como la relación entre el superior y el trabajador, otro motivo se da por el ambiente de trabajo, que tanto el trabajador ha desarrollado su potencial y que tanto a crecido dentro de la empresa.

Álvarez (2007) manifiesta que hay una definición unificada sobre la satisfacción laboral, indicando que la satisfacción laboral se puede incluir en 2 grupos, uno de ellos involucrado al área de los sentimientos y el estado emocional y el otro considerado como una actitud.

Blum Y Naylor (1992) infieren que la satisfacción laboral va a depender de lo que busca la persona en su entorno y lo que logra obtener, donde las aspiraciones, el nivel de tensión y/o necesidad serán el conjunto que influya en él siendo como resultado una buena satisfacción laboral si se logra obtener el complemento que el empleador busca.

Para Peiró (1996), la satisfacción laboral no solo va implicar lo emocional sino que también va a influenciar las conductas y actitudes que presente dentro de la empresa, es por ello que toda actitud que presente la persona en su ambiente laboral será resultado del compromiso que presente en ese momento y que tanto esté identificado con la empresa.

Davis & Newstrom (2013) sin embargo nos dice todo lo contrario que la satisfacción laboral va tener como influencia el estado emocional que presente el trabajador ya sean sentimientos positivos o negativos, pero ello va a enmarcar las actividades que realice, esta actitud emocional será como vean los trabajadores su medio de trabajo.

En cuanto a Robbins y Coulter (2005) manifiestan que es un comportamiento, como el trabajador vive el día a día en su ambiente de trabajo generando diversas actitudes.

Palma (2004) finalmente nos da un concepto sobre la satisfacción laboral indicando que todo trabajador que trabaje feliz será un trabajador que genere productividad, eso quiere decir que mientras la persona esté satisfecha con el ambiente de trabajo, las condiciones laborales en donde se encuentran son agradables, la relación con su entorno tanto compañeros de trabajo y superiores son buenas, el rango remunerativo cumple sus expectativas, todo ese conjunto será resultado de las actitudes que presente el trabajador.

Tipos de satisfacción laboral

La satisfacción laboral cuenta con diversos tipos y estas pueden ser variadas, según Landy & Conte (2005), describen que la satisfacción laboral cuenta con las siguientes tipologías; como la Satisfacción Laboral Progresiva, este hace referencia a la aspiración que tenga el trabajador, que tan satisfecho se encuentre dentro de la empresa y que tanto esto va incrementando; por otro lado tenemos la satisfacción laboral estable, refiere que tanto el trabajador va manteniendo estas aspiraciones y que tan

conforme se va sintiendo en su ambiente laboral, si esta está logrando cumplir las expectativas que se había planteado; la satisfacción laboral conformista donde el empleado no busca llegar más lejos, no busca crecer ni profesional ni en lo personal viéndose reflejado en los resultados de trabajo donde no hay un esfuerzo o compromiso por parte de él y por último la Seudo satisfacción donde se estimula al empleado haciéndole creer que existen ciertos sentimientos involucrados a sus necesidades..

Importancia de la satisfacción laboral

García (2010) describe esta importancia referente a cada área: La satisfacción laboral es un mecanismo importante de desarrollo personal porque permite un equilibrio para la salud y bienestar de la misma, siendo un elemento fundamental de la generación del capital relacional y confianza. Además, permite que la persona tenga un desarrollo óptimo recibiendo fuentes de recompensa donde la situación emocional reflejará un estado de armonía, conllevando a una vida duradera, es decir la probabilidad de muerte para las personas satisfechas es de menor rango. Para la Organización: La satisfacción laboral es necesaria para un logro adecuado de los objetivos y las demandas de vinculación afectiva ya sean de forma horizontal (gerentes-empleados) y de forma vertical (empleado – empleado). Además, es una palanca para el cambio y un punto a favor para establecer un clima organizacional homeostático. Para el equipo de trabajo y los compañeros: La satisfacción laboral va contribuir un adecuado clima positivo, es decir un clima saludable donde los equipos de trabajo, realizarán un óptimo esfuerzo por realizar sus tareas laborales. Por otro lado, se establecerá las relaciones basadas en la confianza, generando conexiones positivas que son la base del capital social para una organización. Para los trabajadores y destinatarios de los servicios: La satisfacción laboral va a mejorar la calidad de servicio y mejorar la atención de las quejas por parte de los empleados, es decir el “empleado”, se sentirá satisfecho al obtener un buen trato y un buen producto (remuneración) ya que se ha establecido una óptima satisfacción dentro de la organización. Por ello, generará empatía e interacción con los

administrativos, si existiera alguna demanda de insatisfacción por parte de los operativos, llegando a soluciones adecuadas con el fin de establecer equilibrio en ambas partes.

Como método de prevención es importante lo que la empresa ofrezca al trabajador ya sea la comodidad, las normas de la empresa, la relación con su equipo de trabajo y superiores, el aspecto económico y la línea de carrera son parte importante para todo trabajador, León (2011).

1.3.2 Teoría de Burnout

El burnout es un problema de salud que llega a afectar la calidad de vida de los trabajadores, así también podríamos definirlo como un tipo de estrés crónico, es la respuesta psicofísica que tiene lugar en la persona ante un esfuerzo repetitivo el cual el individuo considera insuficiente. Esta acción hace que la persona se muestre insatisfecha, con desánimos, poca tolerancia llegando a derrumbarse psicológicamente como también físicamente, haciendo que la persona llegue a sentir que el mundo se le viene abajo (Bosqued, 2008, pág.25).

Concepto del Síndrome de Burnout

Pérez (2000) refiere al síndrome de burnout como un exceso en las demandas y presiones ante mucha carga laboral, que va incrementando con el tiempo, afectando estas a la salud del personal que labora, Bajando el rendimiento laboral, personal negativamente a su vez la calidad de servicio brindado, estas son las respuestas crónicas que se centra esta enfermedad. El autor hace llegar que esta enfermedad afecte ante los resultados esperados de una empresa y que estos resultados que se espera no se den, ya que un personal con poca motivación y estresado no rendirá como una persona que si esta con la capacidad necesaria para llegar a las metas trazadas.

Por otra parte también define como una respuesta al estrés laboral crónico, mostrándose la persona con actitudes negativas con su entorno laboral y hasta con la persona misma, esta persona se verá totalmente afectada emocionalmente, siendo frecuente en profesionales que trabajan en el área de salud principalmente y todo personal que mantenga contacto directo con personas siendo esto muchas organizaciones que trabajan en el área de atención (Serrano, 2007).

Una vez más se muestra como el burnout ataca directamente al estado emocional y sentimientos de la persona, viéndose directamente un mal que aqueja a diario al personal de atención al cliente y personal de salud como nombra el autor.

Se puede ver que existen diversas definiciones acerca del burnout muchos relacionándose y otras definiciones que discrepan sus teorías, existe algunas que si existen similitud entre ellas como menciona el autor Schaufeli & Maslach (1993), indicando que el cansancio emocional se predomina por los problemas mentales o conductuales, por otra parte está el síndrome clínico laboral que se presenta por una inadecuada adaptación al trabajo llegando así el trabajador a tener poco rendimiento laboral y la disminución de su autoestima.

Maslach & Jackson (1981) crean una prueba de medición para obtener como afecta esta enfermedad refiriéndose al burnout como un síndrome tridimensional que afecta directamente al agotamiento emocional causando pérdida de recursos emocionales, despersonalización, y poca realización personal siendo afectado a todo trabajador que tenga contacto directo con clientes y/o pacientes.

Dale (1979) es uno de los primeros autores que menciona y nos habla acerca del burnout como concepción teórica y menciona que nace a partir de un fuerte inicio de estrés laboral.

Freudenberger (1974) menciona que el burnout existe por medio de diversos factores como el fracaso, agotamiento y poca energía, mostrando pocas ganas y poco compromiso al trabajar.

Como otra definición acerca del burnout tenemos que es la consecuencia de un estrés laboral crónico generando al trabajador síntomas como cansancio emocional, mental y físico, llegando hasta tener conflictos con sus compañeros de trabajo, Thomaé, Ayala, Sphan y Storti (2006).

Martínez (2010) indica que una persona con estrés laboral puede lograr a obtener problemas orgánicos y anímicos, causa de estos problemas son el ambiente laboral en donde se encuentre el trabajador llegando afectar su vida cotidiana volviéndose una persona agresiva, con pocos ánimos y llevándolo a ciertos problemas de salud.

Maslach & Jackson (1981) usaron el mismo término refiriéndose como el proceso de pérdida gradual de responsabilidad y desinterés entre los compañeros de trabajo en el campo de la psicología social.

Modelos teóricos

Maslach y Jackson manifiestan que en el desarrollo de su instrumento no hay una teoría fundamental sino un modelo el cual denominan tridimensional del MBI – HSS; este modelo es el que sirve de base a nuestra tesis y detallamos a continuación.

Modelo tridimensional del MBI – HSS

Maslach (1982) señala que la manifestación del Burnout empieza con la presencia de las dimensiones que son el agotamiento emocional, luego se presenta la despersonalización y posteriormente es la baja realización personal en el trabajo.

Golembiewski, Munzenrider & Stevenson (1986), concluyeron que el síndrome de Burnout se desarrolla desde la despersonalización a baja realización personal en una entidad, por lo tanto el agotamiento emocional es la última manifestación de síntoma que se constituye. Para llegar a esta conclusión desarrollaron un modelo de fases en el que se divide las subescalas del MBI tomando la mediana como criterio de referencia para establecer las categorías altas versus bajas.

Leiter y Maslach (1988) comprueban experimentalmente mediante un modelo de ecuaciones estructurales el modelo inicial propuesto por Maslach y concluyen que este modelo es el más adecuado que el modelo alterativo propuesto por Golembiewski y sus colaboradores para representar ese proceso de desarrollo.

Lee y Ashforth (1993), llegan a las conclusiones similares a las de Leiter y Maslach pero al igual que ocurre en otros estudios no tienen soporte empírico que afirme la vinculación de despersonalización y realización personal en el trabajo.

Gil – Monte (1994) hizo un prototipo alternativo que permitirá respaldar teóricamente las vinculaciones hipotetizadas de las manifestaciones del Burnout y demostrar adecuadamente su evolución según el MBI. Hipotetizo un prototipo en el que el Burnout es determinado como una respuesta a la tensión crónica en el trabajo que se manifiesta tras el desarrollo de reevaluación cognitiva. Esta respuesta es una variable intermedia entre la tensión observada y sus efectos y empieza con el acrecentamiento de baja realización en la entidad y el elevado agotamiento emocional.

Etapas del Burnout

Son diversas las etapas que se mencionan, las más resaltantes son según Gonzales (2009), el exceso de trabajo, el sobreesfuerzo, la desmotivación, pérdida de ilusión y la pérdida de vocación que afecta al trabajador. La persona con estos síntomas en la etapa temprana se siente cansado tanto

física, mental y emocionalmente, mostrando frustración ante cualquier problema que se le presente, llegando a consumir alcohol, cambiando su comportamiento y distanciándose de las personas que se encuentran a su alrededor.

Causas del Burnout

Son diversas las causas a este problema, en una misma persona pueden ocurrir múltiples reacciones, así también la intensidad, Maslach es una de las personas quien más ha investigado sobre este mal llegando a clasificar en diversos grupos. (Gonzales, 2009).

- Causas personales: Las personas más propensas son aquellas que llegan a ser muy perfeccionistas y muy competentes a la hora de trabajar, esto se da con mayor frecuencia en jóvenes y personas solteras, esto también puede presentarse por el poco manejo de conflictos ante los problemas que se presenten (Gonzales, 2009).
- Causas formativas: La poca preparación de sus habilidades interpersonales y el poco control de sus emociones puede contribuir a la aparición de ese síndrome, así como también, aceptar cargos que no puedan administrarlo y sobre todo no tener los recursos suficientes pueden aumentar (Gonzales, 2009).
- Causas laborales: sobrecargarse laboralmente, estar más tiempo de lo debido, no disfrutar tiempo socialmente tanto con los amigos y familiares son las causas más alarmantes al entorno del afectado; otro punto importante es el no sentirse parte de un grupo y no identificarse con ellos puede traer consecuencias y frustración al querer encajar en un grupo (Gonzales, 2009, pág. 14 – 15).

Consecuencias del Burnout

Las consecuencias que genera este síndrome en los profesionales que llegan a padecerlo no solo lo afecta a él, sino también al entorno que lo rodea.

Las consecuencias que más se producen según Maslach y Leiter (1997), son las siguientes:

- La energía que generó en un momento determinado en su lugar de trabajo llega a desgastarse, convirtiéndose esta en fatiga y pesimismo.
- Las actitudes positivas, la seguridad y el entusiasmo, se envuelven en enojo e ira, debido a que no logra llegar a los objetivos personales.
- Distanciamiento emocional, sentimientos de impotencia y soledad.
- Agresividad, cambios radicales de humor, irritabilidad, y enfado.
- Problemas de salud, palpitaciones, hipertensión, aparición de alergias, problemas en el ámbito sexual y hasta problemas musculares.
- Problemas en el ámbito laboral, baja satisfacción laboral, faltas a su centro de labores, poco interés, conflicto con los compañeros y absentismo laboral elevado.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y burnout en trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana, 2017?

1.5 Justificación de estudio

La presente investigación obedeció a la necesidad de conocer la relación que existe entre satisfacción laboral y burnout en los trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana; donde muchos de los trabajadores por el cambio de horario, rotación, y la demanda de trabajo que existe en el día a día pueden llegar a tener esta enfermedad silenciosa que se va presentando con diversas características siempre y cuando no se haya elaborado un plan para mejorar su satisfacción laboral.

En tal sentido, la investigación nos dará la oportunidad de desarrollar un programa para mejorar la calidad de los trabajadores en caso amerite los resultados, para un mejor manejo y control de estrés laboral, así como también incentivar a las empresas a brindar una grata satisfacción laboral.

Del mismo modo, brindar un aporte a la investigación peruana con el tema de burnout y satisfacción laboral ya que son temas pocos tocados con la población mencionada, así ampliar y contribuir el espíritu investigador al público en general de diversas ramas de la psicología.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

Existe correlación significativa inversa entre la satisfacción laboral y burnout en trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana, 2017.

1.6.2 Hipótesis Específica

H1: Existe correlación significativa inversa entre satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de burnout en los trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana, 2017.

H2: Existe correlación significativa inversa entre del síndrome de burnout y las dimensiones de la satisfacción laboral en los en trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana, 2017.

H3: Existe correlación significativa inversa entre las dimensiones de satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de burnout en los trabajadores de atención al cliente de una aerolínea, 2017.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la correlación entre la satisfacción laboral y burnout en trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana, 2017.

1.7.2 Objetivos específicos

Determinar la correlación de la satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de burnout en los trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana, 2017.

Determinar la correlación del síndrome de burnout y las dimensiones de la satisfacción laboral en los en trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana, 2017.

Determinar la correlación entre las dimensiones de satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de burnout en los trabajadores de atención al cliente de una aerolínea, 2017.

II. MÉTODO

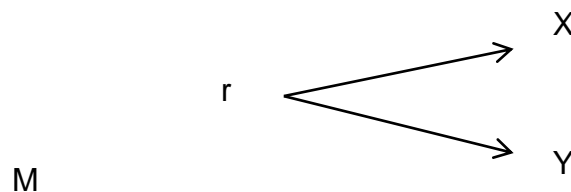
2.1 Diseño de investigación

La siguiente investigación utiliza el enfoque cuantitativo, este enfoque tiene como característica utilizar la recolección de datos, con el fin de poder

establecer pautas de comportamiento y así probar teorías (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.4).

El tipo de diseño que se utilizó fue no experimental, ya que en este estudio se realiza sin la manipulación de la variable y solo se observa los fenómenos de su ambiente natural para analizarlos (Hernández, et al., 2014, p. 152). Es de corte transversal, el cual se caracteriza por recolectar datos en un momento único. (p. 154).

El nivel de la investigación es correlacional. (Hernández, et al., 2014) se busca determinar la relación estadística entre dos o más variables, por lo tanto su finalidad es saber la correlación existente entre dos o más variables en una muestra propia Para determinar el grado de asociación o agrupación, primero se mide cada una de estas variables, después se cuantifica, observan y establecen las vinculaciones.



Leyenda del diseño

M = Personal de atención al cliente

X = Satisfacción Laboral

Y = Burnout

r = Relación entre las variables

2.2 Variables y definición operacional

Definición y operacionalización de la variable 1 : Satisfacción Laboral

a. Definición conceptual

La satisfacción laboral, se entiende como la actitud del trabajador hacia sus propias labores. La satisfacción laboral es la manera de como el trabajador se siente frente a sus labores, así también las condiciones físicas, materiales, beneficios, políticas administrativas, etc (Palma, 1999).

b. Definición operacional

Puntajes obtenidos del cuestionario de Satisfacción Laboral (SL – SPC).

c. Dimensiones ítems e indicadores

Factor I	Condiciones físicas y/o materiales	1, 13, 21, 28, 32
Factor II	Beneficios laborales y/o remunerativos	2, 7, 14, 22
Factor III	Políticas administrativas	8,15, 17, 23, 33
Factor IV	Relaciones sociales	3, 9, 16, 24
Factor V	Desarrollo personal	4, 10, 18, 25, 29, 34
Factor VI	Desempeño de tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35
Factor VII	Realización con la autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36

d. Escala de medición: Escala Ordinal

Definición y operacionalización de la variable 2 : Síndrome de Burnout

a. Definición operacional

Determinaron como una respuesta de tensión grave en los profesionales, que implica la experiencia de aparecerse emocionalmente exhausto, el aumento de ocupaciones y sensaciones perjudiciales hacia los compañeros que laboran y la presentación de fases de desvalorización del rol que ejerce en lo profesional. Maslach & Jackson (1981).

b. Definición operacional

Puntajes obtenidos del *Inventario Maslach Burnout (MBI)*

c. Dimensiones ítems e indicadores

Agotamiento emocional (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20)

Despersonalización (5, 10, 11, 15, 22)

Realización personal (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21)

d. Escala de medición: Escala Ordinal

2.3 Población y muestra

- **Población:** 130 personas del área de atención al cliente de una aerolínea peruana.

Según Hernández, et. al. (2014) La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

- **Muestra:** Por considerarse una población finita y accesible se tomó para la investigación una muestra censal siendo 130 personas del área de atención al cliente de una aerolínea peruana.
- **Muestreo:**
Es un muestreo no probabilístico, en este sentido, Hernández, et. al. (2014) refiere que también se denominan dirigidas porque supone un procedimiento de selección informal es decir, se seleccionan individuos sin intención de que sea estadísticamente representativo.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Mediante la evaluación psicométrica, que se define como, “el conjunto de procedimientos que conducen a la valoración cuantitativa de los fenómenos psicológicos” (Hernández et. al. 2014, p. 212).

2.4.1 Escala de satisfacción laboral SPC – SL

Para la medición de la escala de satisfacción laboral en los trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana, se utilizará la escala de Satisfacción laboral de la Lic. Sonia Palma Carrillo.

- **Nombre:** Escala de satisfacción laboral (SL –SPC)
- **Autor:** Sonia Palma Catillo.

- **Particularidad:** Instrumento de Exploración Psicológico.
- **Objetivo:** Evaluar el nivel de satisfacción laboral.
- **Estructuración:** La prueba contiene 7 factores:
 - Factor I:** Condiciones físicas y/o materiales.
 - Factor II:** Beneficios laborales y/o remunerativos.
 - Factor III:** Políticas administrativas.
 - Factor IV:** Relaciones sociales.
 - Factor V:** Desarrollo personal.
 - Factor VI:** Desempeño de tareas.
 - Factor VII:** Relación con la autoridad.

Características del inventario

- Escala tipo Likert.
- Consta de 36 Items.
- Administración: Individual y colectiva.
- Tiempo: Entre 15 a 20 minutos.
- Utilidad: Para intervención a nivel laboral.
- Edad: 18 en adelante.

Administración

Se pide a los trabajadores que marquen con un aspa (x) la respuesta que crean más conveniente en cada ítem que se le presenta.

Calificación

El puntaje en total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas de cada pregunta, el puntaje que se obtiene es entre 36 y 180. El puntaje alto significa "Satisfacción frente al trabajo" y los puntajes que se obtengan bajo significa "Insatisfacción frente al trabajo".

Puntajes

- TA Totalmente de acuerdo 5 puntos
- A De acuerdo 4 puntos

- **Administración:** Individual y colectiva/ formato físico o computarizado.

Estructuración: La prueba contiene 3 dimensiones:

- Dimensión I: Agotamiento emocional
- Dimensión II: Despersonalización
- Dimensión III: Realización personal

Número de Items: 22

Significación: identificar las dimensiones del síndrome de burnout.

Administración

Se pide a los trabajadores que marquen con un aspa (x) la respuesta que crean más conveniente en cada ítem que se le presenta

Calificación:

El puntaje resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas de acuerdo a cada dimensión de la prueba.

Los puntajes se asignan como sigue:

- 0 puntos: Nunca
- 1 punto: Pocas veces al año.
- 2 puntos: una vez al mes o menos.
- 4 puntos: una ve a la semana.
- 5 puntos: pocas veces a la semana.
- 6 puntos: todos los días.

Validez y confiabilidad del Inventario de Burnout de Maslach MBI

Este inventario de Burnout de Maslach tiene una validez de contenido por criterio de jueces, para la confiabilidad se empleó el método de consistencia interna por el método Alpha de Cronbach, cuyos resultados

por dimensiones fueron: agotamiento emocional: 0.80, despersonalización: 0,56 y realización personal 0,72 respectivamente

Piloto

Para la mejoría de la investigación y constatar que la prueba es válida y confiable para la población de la investigación se procedió a realizar una prueba piloto, hemos realizado un estudio piloto con 50 trabajadores del área de atención al cliente de una aerolínea peruana, obteniendo un valor de 0,599 lo que indica que el instrumento es confiable; respecto a la validez del mismo se realizó el análisis de correlación ítem – test donde se encontraron resultados dentro del rango de validez esperado ($p > 0.20$). que tiene una confiabilidad aceptable.

2.5 Métodos de análisis de datos.

La base de datos obtenidos de esta investigación fué sometida a análisis estadísticos, haciendo uso de la estadística descriptiva, a través del Programa SPSS versión 21.

Para la contratación de las hipótesis se utilizó el análisis de la distribución normal de los datos analizados con la prueba no paramétrica de Kolmogorov-Smirnov. Se usó estadísticos no paramétricos ya que el análisis de la distribución no es normal.

2.6 Aspectos éticos

En esta investigación se consideró éticamente la información que se utilizó en este trabajo, se brindó la información a cada persona que participó sobre la discreción de datos personales y la confidencialidad mediante una Ficha de aprobación para realizar esta prueba de investigación, la cual en un comienzo de la entrevista firmaron y dieron su consentimiento como aprobación a la forma de tratamiento de la información obtenida en la investigación.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Correlación de la satisfacción laboral y burnout en trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana, 2017

Correlaciones

		Total burnout
Total Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	-,151
	Sig. (bilateral)	,086

Fuente: Base de datos

Descripción:

Se observa en la tabla superior que entre la satisfacción laboral y el burnout no existe correlación ($p > 0,05$).

Tabla 2

Correlación entre las dimensiones de satisfacción laboral y el burnout en trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana, 2017

Correlaciones		Total burnout
Factor I Condiciones Físicas y/o Materiales	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,076 ,390
Factor II Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,003 ,971
Factor III Políticas Administrativas	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,078 ,380
Factor IV Relaciones Sociales	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,007 ,934
Factor V Desarrollo Personal	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,254** ,004
Factor VI Desempeño de Tareas	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,127 ,150
Factor VII Relación con la Autoridad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	-,048 ,585

Fuente: Base de datos

Descripción:

Se observa en la tabla superior las relaciones que existen entre los factores de la satisfacción laboral con el burnout, donde se denota que solo un factor tiene relación con el burnout, el factor V: Desarrollo personal ($p < 0,05$), siendo esta inversa y baja ($r = -0,25$)

Tabla 3

Correlación entre las dimensiones del burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana, 2017

Correlaciones		Total Satisfacción Laboral
Cansancio emocional	Coeficiente de correlación	-,148
	Sig. (bilateral)	,093
Despersonalización	Coeficiente de correlación	-,136
	Sig. (bilateral)	,123
Realización personal	Coeficiente de correlación	-,020
	Sig. (bilateral)	,823

Fuente: Base de datos

Descripción:

Se observa en la tabla superior las relaciones que existen entre las dimensiones de burnout con la satisfacción laboral, donde se denota que ninguna dimensión tiene relación ($p > 0,05$).

Tabla 4

Correlación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y las dimensiones del burnout en trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana, 2017

Correlaciones		Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal
Factor I Condiciones Físicas y Materiales	Coeficiente de correlación	-,124	-,127	,185**
	Sig. (bilateral)	,159	,149	,035
Factor II Beneficios Laborales y Remunerativos	Coeficiente de correlación	,060	-,009	-,101
	Sig. (bilateral)	,500	,916	,254
Factor III Políticas Administrativas	Coeficiente de correlación	-,026	-,004	-,205**
	Sig. (bilateral)	,773	,966	,019
Factor IV Relaciones Sociales	Coeficiente de correlación	-,054	-,002	,068
	Sig. (bilateral)	,544	,986	,440

Factor V Desarrollo Personal	Coeficiente de correlación	-,270**	-,167	,037
	Sig. (bilateral)	,002	,057	,673
Factor VI Desempeño de Tareas	Coeficiente de correlación	-,030	-,243**	-,115
	Sig. (bilateral)	,735	,005	,193
Factor VII Relación con la Autoridad	Coeficiente de correlación	-,075	-,061	,065
	Sig. (bilateral)	,397	,489	,465

Fuente: Base de datos

Descripción:

Se observa las correlaciones entre las dimensiones donde para el cansancio emocional solo se relaciona con el factor V: Desarrollo personal, siendo esta inversa y baja ($p < 0,05$; $r = -0,27$); para la despersonalización solo se relaciona con el Factor VI: Desempeño de tareas, siendo esta inversa y baja ($p < 0,05$; $r = -0,24$) y para la dimensión de Realización personal se relaciona con el Factor I: Condiciones físicas y materiales, siendo esta correlación directa y baja ($p < 0,05$; $r = 0,18$) y también se relación con el Factor III: Políticas administrativas, siendo esta inversa y baja ($p < 0,05$; $r = -0,203$)

III. DISCUSIÓN

En el presente estudio se buscó demostrar la correlación es decir la relación entre las variables de satisfacción laboral y el síndrome de burnout en trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana - 2017.

De igual manera se buscó determinar las correlaciones entre las variables con las dimensiones de la otra variable; y las dimensiones de una variable con las dimensiones de la otra.

En relación a la investigación de los resultados como objetivo general, en la tabla 1 se observa que no se encontró una correlación ($p > 0,05$ y $r = -,151$) entre la satisfacción laboral y burnout, lo que indicaría que no existe relación, por lo tanto se rechaza la hipótesis planteada. Estos resultados coinciden con la investigación de Brocano (2012) muestra y contrasta los resultados en su tesis titulado Satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencia y cuidados críticos del hospital san Bartolomé indicando que no existe una asociación estadística significativa ($p=0.914$), entre las variables de satisfacción y burnout. Sin embargo, estos resultados difieren con lo señalado por Briceño (2013) en Venezuela en su investigación Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en el personal del departamento de trabajo social del IPASME tienen como resultado que existe relación entre ambas variables, afirmando la hipótesis de la investigación, asimismo Unamuno (2015) en Argentina encontró relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en docentes de Educación Primaria.

Cabe agregar que en otras investigaciones no se llegaron a realizar correlaciones con ambas variables de manera directa sino a través de sus dimensiones.

En la tabla 2 con respecto al primer objetivo específico siendo esta si existe correlación entre los factores de la satisfacción laboral con el burnout se obtuvo como resultado, que solo un factor tiene relación con el burnout que es el factor de desarrollo personal ($p < 0,05$ y $r = -0,25$), siendo esta inversa y baja, el cual no se ha encontrado una investigación que contraste los resultados obtenidos, sin embargo estos datos pueden haberse presentado según nos indica Bobbio y Ramos (2010) refieren la satisfacción laboral como parte del resultado de diversas actitudes que muestra un trabajador hacia su empleo y a la vida. Se desea que el trabajador se encuentre satisfecho con su trabajo logrando obtener actitudes positivas hacia ello, en cuanto al que no se encuentra satisfecho mostrará actitudes negativas. Es por ello que si podemos encontrar una correlación entre el factor de desarrollo personal con burnout.

Con respecto al segundo objetivo específico en nuestra tabla 3, siendo esta si existe correlación entre las dimensiones de burnout con la satisfacción laboral se denota que ninguna dimensión tiene relación ($p > 0,05$), sin embargo otras investigaciones logran obtener resultados favorables y contraponen nuestros resultados, siendo esta la investigación de Unamuno (2015) en Argentina tiene como resultado en cuanto a la dimensión del Burnout Agotamiento Emocional y la Satisfacción laboral Total es media-baja y negativa ($-0,332$), con respecto a la correlación entre la dimensión del Burnout Despersonalización y la Satisfacción laboral Total encontró una correlación baja y negativa ($-0,191$) finalmente en cuanto a la correlación entre la dimensión del Síndrome de Burnout Realización Personal y la Satisfacción laboral Total se afirma la existencia de una correlación media y positiva ($0,520$). La diferencia que puede haber entre estos dos resultados es la diferencia de población en cuanto a Unamuno (2015) hace una investigación con maestros de una escuela de primaria.

Como último objetivo en la tabla 4, siendo este si existe correlación entre las dimensiones de Satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de burnout, se tiene como resultado que solo se relaciona el cansancio emocional con el factor V: Desarrollo personal, siendo esta inversa y baja ($p < 0,05$; $r = -0,27$); para la despersonalización solo se relaciona con el Factor VI: Desempeño de tareas, siendo esta inversa y baja ($p < 0,05$; $r = -0,24$) y para la dimensión de Realización personal se relaciona con el Factor I: Condiciones físicas y materiales, siendo esta correlación directa y baja ($p < 0,05$; $r = 0,18$) y también se relación con el Factor III: Políticas administrativas, siendo esta inversa y baja ($p < 0,05$; $r = -0,203$), estos resultados coinciden con alguno de los nuestros, siendo García, et al. (2013) en España en su investigación Relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los factores de satisfacción laboral en el Personal de Administración y Servicios de la universidad de Granada realizó un análisis correlacional entre los cinco factores de la Satisfacción Laboral y las tres dimensiones del Síndrome Burnout, en el que obtuvo que todos los factores de satisfacción laboral correlacionan con al menos una dimensión de Burnout, en la dimensión de agotamiento emocional mantiene una correlación negativa significativa con todos factores de la satisfacción laboral. La dimensión de despersonalización correlaciona significativamente y negativamente con la satisfacción de supervisión y mantiene otra correlación negativa con la satisfacción de participación. La dimensión de desmotivación muestra una correlación positiva significativa con los factores de satisfacción intrínseca, con las prestaciones y con la supervisión, además mantiene una correlación significativa con la satisfacción de supervisión.

Se espera que los resultados y datos obtenidos, sirvan para próximas investigaciones en el área de atención al cliente.

IV. CONCLUSIÓN

PRIMERA: Podemos determinar que no existe relación entre la satisfacción laboral y burnout en trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana.

SEGUNDA: En cuanto a la relación entre las dimensiones de satisfacción laboral y el burnout en trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana, se concluye que solo un factor tiene relación con el burnout, siendo esta el factor de desarrollo personal.

TERCERA: En cuanto a las dimensiones del burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana se concluye que no existe ninguna relación con ninguna dimensión.

CUARTA: Entre las dimensiones de la satisfacción laboral y las dimensiones del burnout en trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana, se concluye que el cansancio emocional solo se relaciona con el factor de desarrollo personal, para la dimensión de despersonalización solo se relaciona con el factor de desempeño de tareas y para la dimensión de realización personal se relaciona con dos factores el factor de condiciones físicas y materiales y el factor políticas administrativas.

V. RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar mayor investigación con la población de atención al cliente en trabajadores de aerolíneas, esta será en beneficio para poder tener mayores antecedentes y corroborar la información de la investigación.
- Crear pruebas para la población de atención al cliente que trabajen en el sector aéreo.
- Reforzar el desarrollo personal de los trabajadores de atención al cliente.
- Realizar otras investigaciones con las variables estudiadas en muestras más grandes y así contar con mayores investigaciones que pueden confirmar o desestimar ciertos aspectos.

REFERENCIA

Álvarez, D.M. (2007). *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima - Perú.

Análisis del comportamiento del tráfico de pasajeros en el ámbito nacional e internacional. (Diciembre de 2016). Obtenido de https://www.mtc.gob.pe/transportes/aeronautica_civil/estadistica/documentos/2015_2016_marzo

Blum, M. y Naylor, J. (1992). *Psicología Industrial, Sus Fundamentos teóricos y sociales (2a ed.)*. México: Trillas.

Bobbio, L. y Ramos, W. (2010). *Satisfacción laboral y factores asociados en el personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú*. Revista Peruana de Epidemiología, 14, 133-137.

Bosqued, M. (2008). Quemado: El síndrome de Burnout España: Paidós.

Boza, S., y Ore, T. (2007) *El sector aerocomercial peruano: situación y perspectivas*. Gerencia de estudios económicos IDECOPI, 1 – 20.

Briceño, E. (2013) *Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal del departamento de Trabajo Social del Ipasme zulía* (Tesis de Magister, Universidad de Zulía). (Acceso el 20 de mayo de 2017).

Brocano, Y. (2012). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencia y cuidados críticos del hospital san Bartolomé* (Tesis de licenciatura, Universidad San Martín de Porres). (Acceso el 15 de septiembre de 2016).

- Côté, S. & Heslin, P. (2003). *Job Satisfaction & Organizational Commitment. Personnel Psychology*, 1, 25-30.
- Dale, W. (1979). *Preventing worker burnout in child welfare. Child Welfare*, 58(7), 443- 450.
- Davis, K. & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. (11° Edición). Mexico: Mc Graw Hill Interamericana
- Díaz, S. (2012). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud* (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). (Acceso el 10 de septiembre de 2016).
- Edelwich, J. & Brodsky, A. (1980): *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. Nueva York: Ed.Human Sciences Press.
- Freudenberger, H. (1980) *Burn-out: The high achievement*. New York: Anchor Press.
- García, D. (2010). *Satisfacción laboral. Una aproximación teórica, en contribuciones a las ciencias sociales*, recuperado de www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm
- García Fernández, D.; et al. Relación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y los factores de satisfacción laboral. *Reidocrea*, 2: 33-40 (2013).
- Gil-Monte, P. R. (1994). *El síndrome de burnout: un modelo multicausal de antecedentes y consecuentes en profesionales de enfermería*. Tesis doctoral no publicada. Facultad de Psicología, Universidad de La Laguna.
- Golembiewski, R, Munzenrider y Stevenson, J. (1986). *Stress in organizations: Toward a phase model of burnout*. New york: praeger.

- Gonzales, M. (2009). Síndrome de agotamiento profesional. España: Medica panamericana
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación (6ª Ed.)*. México: McGraw Hill Educación.
- Hernández, M., Jimenez, A., Llergo. M., Mazzoni C. & Perandres, A. (Marzo/Abril, 2014). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal sanitario de España y Argentina*. Revista Reidocrea, 3 (8), 60-68.
- Herzberg, F. (1987). *Factores de la Satisfacción Laboral*. Extraído el 16 de setiembre del 2016 de: 26 <https://liderazgoymas.wordpress.com/2010/07/13/teoriabifactorialdeherzberg/>
- Herzberg, F. (1968). *How do you Motivate Employees?* Harvard Business Review, 87507.
- Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. (1ª ed.) México: McGraw – Hill.
- Lee, R. y Ashforth, B. E. (1993). *A longitudinal study of burnout among supervisors and managers: Comparisons between the Leiter and Maslach and Golembiewski models*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. Ottawa
- Leiter, M. & Maslach, C. (1988). *The impact of interpersonal environment of burnout and organizational commitment*. *Journal of Organizational Behavior*. New York.
- León, B. (2011) *Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas-Región Callao* (tesis para optar el grado académico

de maestro en educación en la Mención Gestión de la Educación).
Universidad San Ignacio de Loyola, Callao, Lima.

Lima airport partners. (2015). Obtenido de

<https://www.limaairport.com/esp/lap-negocios-y-proyectos/acerca-de-lap/sostenibilidad>.

Martínez, A. (2010). *El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. Vivat Academia, 112, 1-3.

Maslach, C. & Jackson, S. (1981). *Maslach burnout Inventory Manual*. España: TEA Ediciones S.A.

Maslach, C. (1982). *The cost of caring. Inglewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall. Cambridge, MA: Malor Books*. Danes

Mansilla, F. (2010). *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. Recuperado de <http://ripsol.org/Data/Elementos/607.pdf>

McFarlane, L. & Martin, H. (1989). *Job Satisfaction and Organizational Commitment in Relation to Work Performance and Turnover Intentions*. *Human Relations*, 42, 625-638

Menghi, M. & Oros, L. (2014). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de nivel primario*. *Revista de Psicología*, 10 (20). Disponible en: <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/revistas/satisfaccion-laboralsindrome-burnout.pdf>

Montoya, D. (2014). *Evaluación de la satisfacción laboral y valor percibido por el empleado en la cámara de comercio de Santa Rosa de Cabal*. Disponible en: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2004). *the world health report*. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

Palma, S. (1999). *Escala de satisfacción laboral SL-SPS*. Lima: Editorial Cartolan E.I.R.L.

Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL - SPC*. (1ª ed.). Perú.

Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL

Peiró, J. (1996). *Tratado de psicología del trabajo*. Síntesis S.A. Madrid.

Pérez, M. (2000). *Cuando el estrés laboral se llama Burnout. Causas y estrategias de Afrontamiento*. Recuperado de <http://desarrolloydefensa.com/2000/09/sindrome-del-hombre quemadoburnout.html>

Portero, S. (2015). *Rev. Latino-Am Enfermagem*. Recuperado de http://www.scielo.br/pdf/rlae/2015nahead/es_0104-1169-rlae-0284-2586.pdf

Quiros, S. (2013). *Burnout y afrontamiento en un grupo de agentes de tráfico del aeropuerto* (Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú). (Acceso el 20 de septiembre de 2016).

Robbins, S. & Coulter. (2005). *Administración*. (8ª ed.). México: Pearson

Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería hospital nacional psiquiátrico. Recuperado de: <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v33n1/art1.pdf>

- Salcedo, L. (2014). *Evolución del sector aéreo nacional y sus nuevos retos. El caso Iberia*. Akmería, España.
- Schaufeli, W.-Maslach,C.-Marek,T.(1993): *Professional Burnout: Recent developments in theory and research*. Washington, DC: Taylor & Francis Publishers.
- Serrano, E. (2007). *El burnout o síndrome del quemado*. Recuperado de <http://administracionpublica.com/el-burnout-o-sindrome-del-quemado>.
- Silva, R. (2012). *Iberia líneas aéreas: rediseñando su estrategia para hacer frente a los nuevos retos*. Obtenido de le bussiness school: <http://openmultimedia.ie.edu/openproducts/iberia/iberia/pdf>.
- Soto, E. (2001) *Comportamiento organizacional: impacto de las emociones*. México: Internacional Thompson Editores S.A.
- Thomaé M., Ayala E., Sphan M. y Stortti M. (2006), *Etiología y prevención del síndrome de burnout en los trabajadores de la salud*, Revista de Posgrado de la VIa Cátedra de Medicina - N° 153 – Enero 2006.
- Tomas, S. (2012). *Síndrome de Burnout. Una amenaza silenciosa a lseguidad de vuelo*. Obtenido de Hispaviacion: <http://www.hispaviacion.es/sindrome-de-burnout-una-amenaza-silenciosaa-la-seguridad-de-vuelo/>
- Unamuno, M. (2015) *Relacion entre síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de educación Primaria* (Tesis de licenciatura, Universidad Argentina de la Empresa). (Acceso el 20 de Mayo de 2017).
- Williams, L & Joy, B. (2014) correlational analysis of burnout and job satisfaction among special education teachers. Tesis doctoral. Phoenix.

ANEXO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado Colaborador:

.....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Leslia Consuelo La Madrid Porras**, interno de Psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **Satisfacción laboral y burnout n trabajadores de atención al cliente d una aerolínea peruana, 2017**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Escala de satisfacción laboral** y **Esacala de Burnout de Maslach**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Leslia Consuelo La Madrid Porras

ESTUDIANTE DE LA EP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo.....
..... con número de DNI: acepto participar en la investigación **Satisfacción laboral y burnout n trabajadores de atención al cliente d una aerolínea peruana, 2017** de la Srta. Leslia Consuelo La Madrid Porras.

Día:/...../.....

Firma

Escala de satisfacción laboral SL/SPC

SONIA PALMA, 2005

Edad:

Cargo:

Área:

Fecha:

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

TA Totalmente de acuerdo

A De acuerdo

I Indeciso

D En desacuerdo

TD Totalmente en desacuerdo

N		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 en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					

9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					

25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

**INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH
CHRISTINA MASLACH Y SUSAN JACKSON 1981**

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia (en números) con que tiene sentimientos. Deberá responder frente a cada una de estas afirmaciones, en función a 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 o menos
- 4 Una vez a la semana
- 5 Pocas veces a la semana
- 6 Todos los días

N		Frecuencia
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	
2	Me siento cansado/a al final de la jornada de trabajo	
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.	
4	Comprendo fácilmente como se sienten las personas	
5	Trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales.	
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.	
7	Trato muy eficazmente los problemas de los clientes.	
8	Me siento agotado por mi trabajo.	

9	Creo que influyo pasivamente con mi trabajo en la vida de las personas.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo estas funciones.	
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca 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 atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio.	
18	Me siento estimulado/a después de trabajar en contactos con personas.	
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi trabajo.	
20	Me siento acabado.	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.	
22	Siento que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.	

Tabla 5

Confiabilidad del test de Satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,597	36

Se observa que el valor obtenido en el test de satisfacción laboral es 0.59 lo que indica un nivel de confiabilidad aceptable.

Tabla 6

Estadísticos ítem – test de satisfacción laboral

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
SL_1	121,80	60,245	,448	,562
SL_2	122,16	63,239	,225	,583
SL_3	121,66	63,413	,286	,581
SL_4	121,52	62,581	,217	,583
SL_5	121,38	64,444	,286	,581
SL_6	122,12	60,761	,386	,567
SL_7	123,22	61,971	,250	,580
SL_8	123,36	68,766	,225	,583
SL_9	121,26	64,972	,186	,589
SL_10	121,60	59,102	,506	,555

SL_11	121,28	61,553	,422	,569
SL_12	121,84	61,770	,314	,575
SL_13	121,84	61,443	,353	,572
SL_14	122,50	68,949	,225	,583
SL_15	123,50	63,684	,286	,581
SL_16	123,96	65,141	,353	,572
SL_17	123,38	68,281	,386	,567
SL_18	121,38	62,322	,420	,573
SL_19	124,26	66,645	,225	,583
SL_20	121,76	65,819	,422	,569
SL_21	122,62	62,853	,225	,583
SL_22	122,92	64,034	,225	,583
SL_23	123,70	64,745	,286	,581
SL_24	121,66	65,902	,383	,571
SL_25	121,42	64,534	,206	,588
SL_26	124,26	66,033	,316	,571
SL_27	121,70	62,908	,282	,580
SL_28	121,90	63,357	,230	,584
SL_29	121,92	63,177	,225	,583
SL_30	121,36	62,970	,264	,581
SL_31	123,80	67,714	,286	,581
SL_32	122,08	63,993	,422	,569
SL_33	122,84	64,749	,225	,583
SL_34	121,38	62,975	,278	,580
SL_35	121,48	61,724	,383	,571
SL_36	122,18	60,232	,316	,571

Se observa que los resultados obtenidos a través de la correlación ítem – test donde se encontraron resultados dentro del rango de validez esperado ($p > 0.20$) que tiene una confiabilidad aceptable.

Tabla 7

Confiabilidad del test del MBI

Alfa de Cronbach	N de elementos
,599	21

Se observa que el valor obtenido en el test de compromiso organizacional es 0.59 lo que indica un nivel de confiabilidad aceptable

Tabla 8

Estadísticos ítem – test del MBI

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
SB_1	65,08	105,993	,607	,530
SB_2	63,16	116,015	,560	,550
SB_3	64,52	121,275	,258	,587
SB_4	61,26	124,482	,485	,544
SB_5	66,32	123,855	,206	,588
SB_6	64,66	111,331	,252	,579
SB_7	61,20	126,653	,383	,571
SB_8	64,90	112,582	,560	,550
SB_9	61,84	129,770	,422	,569
SB_10	65,20	111,429	,281	,573

SB_11	64,94	109,200	,268	,576
SB_12	61,46	122,621	,225	,583
SB_13	66,36	123,500	,258	,587
SB_14	64,60	119,796	,129	,597
SB_15	66,00	105,347	,583	,530
SB_16	65,34	108,025	,485	,544
SB_17	61,24	127,574	,278	,580
SB_18	62,42	133,677	,353	,572
SB_19	61,28	128,532	,316	,571
SB_20	66,14	113,756	,415	,561
SB_21	61,44	133,762	,282	,580
SB_22	64,70	114,867	,225	,583

Se observa que los resultados obtenidos a través de la correlación ítem – test donde se encontraron resultados dentro del rango de validez esperado ($p > 0.20$) que tiene una confiabilidad aceptable.

Tabla de normalidad

Tabla 9

Prueba de Kolmogorov Smirnov para una muestra		
	Estadístico de prueba	Sig. asintótica (bilateral)
Factor I Condiciones Físicas y/o Materiales	,142	,000 ^c
Factor II Beneficios Laborales y/o Remunerativos	,122	,000 ^c
Factor III Políticas Administrativas	,165	,000 ^c
Factor IV Relaciones Sociales	,173	,000 ^c
Factor V Desarrollo Personal	,111	,000 ^c
Factor VI Desempeño de Tareas	,190	,000 ^c
Factor VII Relación con la Autoridad	,137	,000 ^c
Total Satisfacción Laboral	,093	,008 ^c
Cansancio emocional	,099	,003 ^c
Despersonalización	,109	,001 ^c
Realización personal	,236	,000 ^c
Total burnout	,095	,006 ^c

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Base de datos

Descripción:

Se puede observar en la tabla superior la prueba de normalidad, donde se nota que ninguno de las variables y dimensiones superan la prueba de normalidad ($p < 0,05$) por lo tanto se utilizarán pruebas no paramétricas, en el caso de correlaciones se utilizará la prueba de Spearman.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Pre Grado

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE
<p>Pregunta General ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y burnout en trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana, 2017?</p>	<p>Objetivo General Determinar la correlación entre la satisfacción laboral y burnout en trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana, 2017.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la correlación de la satisfacción laboral y las dimensiones de burnout en trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana, 2017.</p> <p>Determinar la correlación del burnout y las dimensiones</p>	<p>Hipótesis general Existe correlación significativa inversa entre la satisfacción laboral y burnout en trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana, 2017.</p> <p>Hipótesis específicas Existe correlación significativa inversa entre la satisfacción laboral y las dimensiones de burnout en trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana, 2017.</p>	<p>Variable 1: Satisfacción Laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Condiciones físicas y/o materiales. - Beneficios laborales y/o remunerativos. - Políticas administrativas. - Relaciones Sociales. - Desarrollo personal. - Desempeño de tareas. - Relación con la autoridad.

	<p>de la satisfacción laboral en trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana, 2017.</p> <p>Determinar la correlación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y las dimensiones de burnout en trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana, 2017.</p>	<p>Existe correlación significativa inversa entre el burnout y las dimensiones de la satisfacción laboral en trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana, 2017.</p> <p>Existe correlación significativa inversa entre las dimensiones de la satisfacción laboral y las dimensiones de burnout en trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana, 2017.</p>	<p>Variable 2: Burnout</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento emocional - Despersonalización. - Falta de realización personal.
--	--	---	--