



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en el personal  
administrativo de una empresa Agroindustrial**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Psicología

**AUTORAS:**

Albuquerque Urbina, Lidia Adela (ORCID: 0000-0002-5194-7822)  
Ubillus Nieves, Kassandra Lisbeth Marbella (ORCID: 0000-0002-0392-006X)

**ASESOR:**

Mg. Domínguez Vergara, Julio Alberto (ORCID: 0000-0002-3671-3366)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Organizacional

PIURA – PERÚ  
2021

## **DEDICATORIA**

A Dios por orientarnos en culminar con éxito nuestra investigación, a mis padres por todo el soporte y la motivación para cumplir el principal objetivo en mi vida profesional que es culminar mi tesis y por ser ellos mi inspiración constante.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darnos la sabiduría y fuerza de culminar esta etapa académica.

A mis padres por la ayuda brindada, ha sido sumamente importante para el desarrollo de la investigación, muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

Agradezco mucho la ayuda a nuestro maestro, compañeros, y a la universidad en general por todo lo anterior en conjunto por todos los conocimientos brindados.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variable y operacionalización de la variable	14
3.3. Población y muestra	15
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimiento	19
3.6. Métodos de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	41

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Caracterización de la muestra del personal administrativo de una empresa Agroindustrial.....	22
<b>Tabla 2.</b> Análisis descriptivo y evaluación de la normalidad de la variable satisfacción laboral del personal administrativo de una empresa Agroindustrial.....	23
<b>Tabla 3.</b> Análisis descriptivo y evaluación de la normalidad de la variable Síndrome de Burnout del personal administrativo de una empresa Agroindustrial.....	24
<b>Tabla 4.</b> Correlación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout del personal administrativo de una empresa Agroindustrial.....	25
<b>Tabla 5.</b> Correlación entre la dimensión intrínseca y las dimensiones del síndrome de Burnout del personal administrativo de una empresa Agroindustrial... ..	26
<b>Tabla 6.</b> Correlación entre la dimensión extrínseca y las dimensiones del síndrome de Burnout del personal administrativo de una empresa Agroindustrial.....	27

## RESUMEN

Esta investigación buscó: determinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en el personal administrativo de una empresa agroindustrial, el estudio de estudio fue básica, de nivel correlacional, de diseño transaccional no experimental, la población la conformaron 223 trabajadores, la muestra fue de 202 que cumplieron con los criterios de inclusión y que mostraron disposición para el estudio, para evaluar la variable satisfacción laboral se utilizó la escala de Warr, Cook y Wall (1975) conformada por 15 reactivos y para evaluar el síndrome de burnout de Maslach y Jackson (1982) con 22 reactivos. Ambos adaptados en el Perú. Como resultados se obtuvo. Se evidenció correlación inversa estadísticamente significativa ( $p < .01$ ) entre la satisfacción laboral y síndrome de burnout, asimismo, se encontró correlación estadísticamente significativa entre la dimensión intrínseca y extrínseca de la satisfacción laboral con las dimensiones del burnout ( $p < .01$ ). Se concluye que la satisfacción intrínseca, extrínseca y la satisfacción laboral pueden ser considerados como factores de riesgo para la presencia del síndrome de burnout.

*Palabras clave:* Satisfacción laboral, síndrome de burnout, intrínseco, extrínseco.

## **ABSTRACT**

This research sought to: determine the relationship between job satisfaction and Burnout syndrome in the administrative staff of an agro-industrial company, the study was basic, correlational level, non-experimental transactional design, the population was made up of 223 workers, the sample was 202 who met the inclusion criteria and showed willingness to study, to evaluate the job satisfaction variable, it was used the Warr, Cook and Wall scale (1975) made up of 15 questions and to evaluate the burnout syndrome of Maslach and Jackson (1982) with 22 items. Both adapted in Peru. As results it was obtained: There was a statistically significant inverse correlation ( $p < .01$ ) between job satisfaction and burnout syndrome, likewise, a statistically significant correlation was found between the intrinsic and extrinsic dimension of job satisfaction with the burnout dimensions ( $p < .01$ ). It is concluded that intrinsic and extrinsic satisfaction and job satisfaction can be considered as risk factors for the presence of burnout syndrome.

Keywords: Job satisfaction, burnout syndrome, intrinsic, extrinsic

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, cada organización se encuentra inmersa en continuas y aceleradas modificaciones y adelantos en la tecnología a consecuencia de la globalización y mutua dependencia económica que rige el medio corporativo (Lozada, 2017). Este hecho abre paso a un descuido hacia los recursos humanos; aspectos que, generan riesgos de impacto para el bienestar físico y psicológico del personal, causando que estos se sientan ansiosos y carezcan de autorrealización (Lozada, 2017). Acorde a la Organización Mundial de la Salud (2016), la afectación al sector laboral ha sido tal, que se estima que, para el 2021 el estrés será considerado como el gran problema de salud pública del siglo XXI en base a las exploraciones; siendo un motivo base que incide en el desempeño laboral (Ruíz y Vega, 2016). El estrés en el trabajo por un liderazgo ineficaz es una variable que sobrepasa el terreno físico y psicológico del capital humano, un diferenciador en las empresas y un elemento consistente de éxito y satisfacción laboral para la empresa (Cárdenas y Vegas, 2020).

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (2018) aprecia que, en el mundo, entre el 15% y el 18% de los trabajadores sufren de estrés por el trabajo, además. También en un estudio realizado en Europa, se encontró que, aproximadamente el 22% del sector laboral europeo sufre de estrés, cifra que sobrepasa al gremio educativo y sanitario (12.7%), de administrativos públicos y de defensa (11.1%), trabajo agrícola, casería, silvicultura y pesca (9.04%). Casi el 80% de la directiva expresó estar preocupados debido al estrés laboral, no obstante, una cifra menor al tercio de las entidades tiene a disposición los protocolos ideales para atender estas situaciones de riesgo (Hassard, et al., 2014). Por otro lado, en las Américas, el 12% a 16% del grupo encuestado declaró haberse sentido continuamente estresado, tensionado, triste o deprimido (9 a 13 %), con problemas de sueño (13 a 19%) a causa de preocupaciones relacionadas a su centro laboral (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Según la encuesta Randstad workmonitor Q3 (2018) en su reporte global, la satisfacción laboral más alta fue en México el cual el 82% de los trabajadores se encuentran satisfechos con sus puestos, cifra similar a la de la India y los Estados Unidos, países que presentaron un 80% de colaboradores que indican satisfacción laboral; por otro lado, se encuentran los países que presentaron menores porcentajes, los cuales son Japón con 44% y Hong Kong con 46%.

En el plano nacional, la problemática del burnout está en crecimiento constantemente ya que, los empleadores sobrecargan de labores a las profesiones en el cual llegan a contraer estrés crónico al punto de dejar el centro de labor por estar desmotivado, insatisfecho y agotado emocionalmente (Capital, 2018). Asimismo, Olavarría (2018) mencionó que el 60% del gremio laboral peruano padece de estrés, a juzgar por lo que data el más reciente informe del Instituto de Integración, y muestran cierta propensión al padecimiento del burnout con un notable desgaste en el área física, mental y psicológica, aparte de la desmotivación. En resumen, seis de cada diez sujetos manifiestan que sus labores profesionales han sido estresantes durante el último año. Por ende, no es extraño que el Perú sea el tercer país con más alto índice de insatisfacción en el trabajo en el sector laboral latinoamericano, (Morales, 2016).

Situación con la anterior reporta Chiang, Riquelme y Rivas (2018) quienes afirman que las demandas psicológicas, el tipo de trabajo y el tiempo de servicio están asociados con el estrés en el trabajo y por ende con la satisfacción laboral, lo que concluye que la satisfacción laboral y un mejor control sobre el trabajo, es posible lograr una reducción en los niveles de estrés. Sumado a esto, en un estudio que realizó el portal peruano especializado en Recursos Humanos indicó que, el 76% de los trabajadores refiere insatisfacción laboral, de esta cifra un 22% señala que, se debe a que su puesto laboral no le resulta un desafío, 20% se apoya en la falta de un clima organizacional adecuado, 19% sostiene que, su jefe carece de cualidades de liderazgo, 12% muestra inconformidad con su sueldo, 10%

señala que su centro de labores no muestra ninguna retribución ante sus logros, 10% comenta que se debe a su incapacidad para contribuir con aportes novedosos, 7% debido a que no cuenta con ninguna posibilidad para ascender en la empresa. (Info Capital Humano, 2016). Ante esta situación se ha planteado el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en el personal administrativo de una empresa agroindustrial?

El presente estudio se justifica dado que aportará información relevante sobre las variantes satisfacción laboral y síndrome de burnout, datos que se podrán emplear en investigaciones futuras a modo de antecedentes. Asimismo, beneficiará a la entidad porque, una vez conocida la situación del personal se podrán plantear las estrategias adecuadas para mejorar las debilidades encontradas, el personal administrativo podrá verse beneficiado a nivel laboral, personal, y familiar, debido a que, al mejorar su satisfacción laboral, el cual contribuirá a un buen bienestar personal.

Por lo tanto, este estudio tiene como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en el personal administrativo de una empresa agroindustrial. Además, presenta el siguiente objetivo específico. Identificar la relación entre la dimensión satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca con las dimensiones del síndrome burnout en el personal administrativo de una empresa agroindustrial.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se expondrán las investigaciones que se han efectuado con anterioridad en relación con el presente trabajo:

Viveros y Fierro (2020) presentaron su investigación referida a Correlación de los niveles de engagement y síndrome de burnout dentro de un centro empresarial dedicado al rubro de telecomunicaciones, su meta fue mostrar las correlaciones entre los grados de engagement y síndrome de burnout, el enfoque cuantitativo, de tipología descriptiva con un muestreo conformado por 42 participantes, pertenecientes al centro empresarial colombiano elegido, mismo que se sitúa en Neiva (Huila, Colombia) con una década de funcionamiento centrado en el desarrollo de software, trabajos ligados al rubro de la electricidad y conexión a internet para grandes superficies. Entre sus resultados se encontró que los factores de cinismo, y desgaste emocional se correlacionan de modo negativo, además de que las variantes engagement y burnout se correlacionan de modo inverso.

Soto y González (2018) en su estudio buscaron identificar el grado de satisfacción laboral y burnout, dentro de una agrupación laboral centrada en la atención del infante. Para contar con los instrumentos adecuados fue necesario adaptar el cuestionario Font Roja (Aranaz y Mira, 1988) a fin de evaluar la satisfacción laboral y se empleó el Maslach Inventory (Maslach y Jackson, 1981) referido al burnout. Se contó con la participación de 194 técnicos. Entre sus conclusiones no fue posible comprobar que el personal presente burnout, porque estos exhibieron porcentajes de realización personal que sobrepasan los de cansancio emocional, y estas últimas cifras no alcanzan las indicadas por Maslach (1976), respecto a la satisfacción laboral los puntajes más negativos se deben a la escasez de sensación de competencia profesional y los altos niveles de monotonía laboral. Se concluyó que el nivel de correlación observado entre la Escala de burnout y de Satisfacción Laboral ( $r = -.378$ ,  $p = .000$ ) resultó significativo.

Montero et al. (2015) se dispuso a indicar el grado de satisfacción laboral del personal perteneciente al área de recursos humanos de un centro empresarial situado en la región oriental de Venezuela. Este estudio de tipo cuantitativo incluyó un muestreo conformado por 39 (de un grupo poblacional de 65) colaboradores del área administrativa. Se empleó un cuestionario. El instrumento fue auto aplicado y sin control de tiempo. Fue posible analizar la satisfacción laboral mediante la escala Overall Job Satisfaction (OJS). Se obtuvo aproximadamente un 80% de satisfacción. Mediante la prueba U de Mann-Whitney fue posible contrastar que el género del personal no interviene en su grado de bienestar. Asimismo, los individuos más antiguos y que son responsables de otros empleados, presentan un nivel más alto de confort dentro del centro. El perfil del colaborador en esta indagación, con alta satisfacción laboral, es básicamente: hombre o mujer con más de 7 años en el centro y con puesto de supervisor.

Cjuiro y Quispe (2020), presentaron su exploración científica centrada en el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral: Caso de la empresa municipal de agua, EMAQ, su objetivo fue encontrar el modo en que el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores de dicho centro empresarial se relacionan. Se trató de una exploración cuantitativa, de diseño trasversal no experimental, caso de estudio, tomó como muestra al total de la población (35) trabajadores. Para la medición de la variable síndrome de Burnout se hizo uso del Maslach Burnout Inventory (MBI) y para la satisfacción laboral se usó el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró. Hallando una relación indirecta  $-0,614$  significativa  $,000$ , entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral. Concluyendo con la presencia de una relación indirecta y significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal de la empresa municipal de agua EMAQ. Finalmente se encontró una relación media, negativa y estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y las dimensiones del burnout.

Montoya et al (2017) buscaron conocer el modo en que la satisfacción laboral viene relacionándose con el clima organizacional. Fue una exploración

cuantitativa, correlacional, contó con 166 colaboradores. como instrumento se contó con el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, el instrumento de Clima Organizacional y un cuestionario de identificación de datos sociodemográficos y laborales del grupo evaluado. Como resultado se obtuvo que el 95% de los maestros y el 90,6% de administrativos indicaron satisfacción laboral. El 80% del personal docente y el 72,7% del sector administrativo indicó un alto grado de clima organizacional. El personal contratado de manera titular presenta mayor satisfacción laboral y el personal a contratar percibe un nivel de clima organizacional más alto. Las puntuaciones globales de clima organizacional y satisfacción laboral se correlacionaron se modo significativo, tanto en el personal docente ( $r = 0,523$ ;  $p < 0,001$ ) y administrativo ( $r = 0,468$ ;  $p < 0,001$ ). Finalmente, se afirmó que la apreciación de un clima organizacional alto se relaciona a un nivel más alto de satisfacción laboral del personal docente y administrativo.

Atalaya (2018) presentó el estudio: Satisfacción laboral y síndrome Burnout en colaboradores de la administración de un centro universitario público, con pretensiones de observar de qué modo la satisfacción laboral y síndrome de burnout se relacionan en el personal, se trató de una investigación descriptiva y de diseño correlacional. Con una muestra no probabilística intencionada se contó con 616 participantes del área administrativa de 12 facultades del centro universitario entre hombres y mujeres, con distintos regímenes de trabajo, organizados en dos grupos, los que cuentan con nombramiento y los que tienen contrato, considerando la trayectoria de servicio y edad. Se empleó la Escala de Satisfacción laboral SPC de Palma (1999) y el Inventario Maslach Burnout Inventory. Finalmente fue posible observar que la satisfacción laboral presenta una relación negativa y estadísticamente significativa con el síndrome de burnout, igualmente con la dimensión agotamiento del burnout; asimismo viene relacionándose negativa y significativamente con la dimensión cinismo del burnout, y por último, viene asociándose de modo positivo y significativo con la dimensión eficacia profesional del burnout.

Peña et al. (2015) se dispuso a observar el modo en que el clima organizacional viene relacionándose con la satisfacción laboral del personal administrativo y operativo de un pequeño centro empresarial familiar de la industria metal–mecánica situado en Monclova, Coahuila. Se trató de un estudio de campo, transversal, mixto (cuantitativo y cualitativo) y de tipología descriptiva. Contó con un muestreo de 20 colaboradores, mismos que participaron y respondieron un cuestionario estructurado, con escala Likert, a fin de mensurar el clima organizacional se empleó el “Modelo Organizacional de Seis Casillas de Weisbord” (1976), y referente a la satisfacción laboral fue preciso rediseñar el instrumento de JSS de Spector (1985). Como resultado fue posible observar que el personal del área administrativa y operativa del centro evaluado, percibe el clima organizacional del siguiente modo, que cuentan con herramientas, máquinas y equipos efectivos para la realización de los deberes correspondientes con una percepción media del 60%, concerniente a la satisfacción laboral, fue posible observar que el personal manifestó su conformidad y orgullo por su desempeño y la importancia de este, que la remuneración es la adecuada y que el reconocimiento de su desenvolvimiento proviene de sus colegas y jefe, por lo tanto se encontró correlación significativa entre las dos variables ( $p=.000$ ).

Habiendo manifestado los trabajos realizados con anterioridad, a continuación, se exponen las teorías relacionadas, es decir, el marco teórico con el que se sustenta y será de utilidad para el trabajo de campo y la discusión de resultados conseguidos una vez ejecutado el mismo.

La variante satisfacción laboral está relacionada al modelo teórico de los factores de Herzberg (1959), misma que forma parte de las bases teóricas para la creación del test de la satisfacción laboral, el cual refiere específicamente que las actitudes del individuo en su centro de trabajo son influenciadas y determinadas por factores higiénicos, y factores motivadores concerniente a la primera categoría. Los factores de higiene previenen cualquier peligro ante el bienestar, incluyendo en esta categoría se incluyen

compensación, beneficios, seguridad en el trabajo, políticas y prácticas de gestión empresarial, etc. (Manso, 2002).

A diferencia de la anterior, la segunda categoría, referida a los factores motivacionales, influye en el desempeño de las tareas asignadas de los individuos, en pocas palabras, se asocian a las obligaciones propias de la plaza laboral que estos ocupan, por ende, pueden afectar a la satisfacción (Mohammed et al., 2017). Dentro de esta categoría se encuentran el reconocimiento de los logros alcanzados, el progreso personal, entre otros, teniendo un contraste entre ambas categorías, los factores higiénicos, dependiendo de su presencia determinarán la felicidad o insatisfacción del sujeto, y los factores motivacionales influirán en la satisfacción o felicidad en el mismo (Alfayad et al., 2017).

Asimismo, el estudio se basa en la teoría de la motivación de Lawler y Porter (1967) que, a diferencia de autores anteriores, informan que la relación entre la expectativa y la recompensa obtenida es suficiente para producir satisfacción o insatisfacción laboral, siendo en teoría que, el término recompensa ya no está referido únicamente a la retribución monetaria, sino que también viene incluyendo muchos más resultados (reconocimiento, ascensos, evaluación de superiores, etc.).

La satisfacción laboral, es definida por Griffin et al. (2017) como la condición que da muestra de nuestra actitud y sentimiento hacia el puesto que ocupamos. Cantón et al. (2016) refieren que los trabajadores estarán satisfechos o no en base a sus sentimientos de eficacia o fracaso referente a su desenvolvimiento laboral, el cual es influenciado a la vez por la interacción con el ambiente en que trabaja. El que un empleado esté satisfecho no es fundamental solamente por el interés monetario, sino también partiendo de un interés social, porque cada beneficio que derive de esta situación impactará en el medio social, pues este sale del medio laboral de los empleados y engloba el entorno de su vida (Nordenmark, 2018).

La satisfacción laboral encabeza la lista de señales de calidad de vida laboral, no obstante, un mal ambiente laboral produce insatisfacción e influye considerablemente en el estado anímico del individuo y su comportamiento, la falta de satisfacción abre paso a problemas psicosomáticos y es posible que se produzca tensión o incluso enfermedades (Kim, et al., 2020; Nieto, 2014). La satisfacción laboral viene a ser la suma de cada actitud referida al puesto laboral, tomando en cuenta los pensamientos de las personas sobre este, al igual que cada actitud y sentimientos generado a partir de ello (Warr, Cook y Wall, 1975)

En cuanto a las características de la satisfacción laboral, según Sánchez et al. (2014) plantearon que, cuando se habla de que hay satisfacción laboral, es necesario que existan diversas variantes, las cuales pueden ser organizacionales, funcionales o individuales, por ejemplo, los sueldos, actividades realizadas, interacciones con los compañeros, seguridad, circunstancias de carácter ambiental, etc.

Las dimensiones de la satisfacción laboral fueron planteadas por Warr, Cook y Wall (1975) y se trata de la satisfacción intrínseca y de la satisfacción extrínseca. La primera dimensión, satisfacción intrínseca está referida a la satisfacción del trabajador con el reconocimiento laboral, las responsabilidades, promoción, aspectos referidos a las obligaciones del puesto laboral, entre otros. Básicamente, los factores que la determinan se asocian a las tareas en sí. Por su parte, la segunda dimensión satisfacción extrínseca, contrariamente a la primera, hace referencia la conformidad de los colaboradores respecto a los horarios, sueldo, condiciones de nivel físico de su entorno laboral, entre otros. (Navarro, et al., 2010).

La segunda variable es el síndrome de burnout, y entre las teorías explicativas de la misma destaca el Modelo de Competencia Social de Harrison (1983), el cual refiere que el personal a cargo de ayudar al público, en puestos de servicio, muestran una alta motivación, con una disposición solidaria, por lo que su desempeño será en bien de la satisfacción de los

clientes o usuarios. No obstante, así como es posible apreciar factores que hacen posible la realización de sus labores, también están aquellos que obstaculizan el desempeño laboral. Esta teoría básicamente sostiene que mientras más motivados se encuentren los colaboradores mejor será sus desenvolvimientos en el trabajo, por el contrario, si los trabajadores presentan dificultades en su área de labores, su desempeño disminuirá, situación que podría abrir paso al Burnout (Gil y Peiró, 1999).

Entre los modelos teóricos referidos al síndrome de burnout se encuentran la teoría ecológica y la teoría cognitiva, la primera refiere que los ambientes naturales son fuente de influencia sobre la conducta humana, afirmando que el funcionamiento psicológico de las personas interactúa mucho con el ambiente (Gil y Peiró 1999), por ende, está claro que las interacciones entre distintas áreas donde se desenvuelven los trabajadores de modo directo o indirecto, puede abrir paso a algún “desajuste ecológico”, situación que se da en caso de que las reglas o deberes entren en conflicto (Alvarez, et al., 1991). Básicamente, es el síndrome de burnout el desajuste ecológico mencionado, y los ambientes vendrían a ser el área familiar, política, económica, entre otros, donde se presenta un código de interacciones, reglas y obligaciones que a veces interfieren entre sí (Bronfenbrenner, 1979).

Por el contrario, la teoría Cognitiva, lejos de centrarse en las interacciones entre los entornos en que se encuentra el individuo, se concentra más en la percepción del mismo, afirmando que las personas actúan a modo de filtro de sus apreciaciones personales, por ende, las mismas situaciones no generan estrés en todas las personas, lo que indica que dependerá exclusivamente de cómo afronten los desafíos presentados (Golembiewski et al., 1979). Si los profesionales resultan “quemados”, esto dependerá de su modo de asimilar las relaciones con el cliente o receptor de los servicios que ofrecen lo más adecuado sería un “interés distante”, (Álvarez, et al., 1991), en pocas palabras, el sujeto debería lograr equilibrar su lado objetivo con lo subjetivo. Todo alejamiento de esto, supondrá una identificación sobrecargada o bien, una actitud distanciada. Las dos posturas, o pensar que no se tiene ninguna,

son modos distintos de hacer frente a la situación, lo cual pueden llevar a la aparición de un agotamiento laboral (Gil y Peiró, 1999).

Respecto a la conceptualización del síndrome de burnout, Maslach y Jackson (1982) sugieren que se trata de la contestación poco adecuada ante el estrés crónico particularizado por 3 dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal a nivel laboral. De la misma manera, refiere que el Burnout es un síndrome tridimensional desarrollado en el sujeto que trata con otro individuo, por ejemplo, con un cliente o compañero del centro laboral, de la misma u otra categoría. Se origina debido al choque entre las pretensiones del sujeto respecto a su medio de trabajo y la situación que le resulta difícil de afrontar. Desde la perspectiva de Rodríguez et al. (2017) el síndrome de burnout es una vivencia que se compone de una que otra cognición, emoción y actitud negativa referente al puesto laboral y los individuos que le rodean en el desarrollo de las actividades. Este síndrome se encuentra en la lista de riesgos para los trabajos que se relacionan con personas, por ejemplo, en el rubro educativo, sanitario y de RR.HH.

El síndrome de burnout puede detectarse por algunas señales que pueden considerarse como síntomas alarmantes, e incluso que conforman un cuadro clínico, según lo manifiesta Hidalgo y Saborío (2015) por ejemplo, negación, ansiedad, miedos, depresión (siendo uno de los que se presenta con más frecuencia y uno de los síntomas de mayor peligro, debido a que es posible que abre paso a pensamientos suicidas), enojo, adicciones, cambios de personalidad, sentimiento de culpa y autoinmolación. Por otro lado, el exceso de responsabilidades laborales es posible que se presente a modo de modificaciones tanto en los hábitos higiénicos como en los hábitos alimenticios, con disminución o aumento de peso exagerado, pérdida de la memoria y falta de organización, problemas de concentración e incluso problemas del sueño (Jodas, et al., 2017).

Las características del síndrome de burnout desde la percepción de Maslach y Jackson (1982) son tres: agotamiento emocional,

despersonalización y falta de realización personal en el trabajo. Las cuales también han sido determinadas como sus dimensiones. La primera dimensión denominada cansancio emocional, o conocida también como agotamiento emocional, hace referencia al sentimiento de estar cansado siempre, donde resulta imposible ofrecer algún esfuerzo profesional, el sujeto se siente cansado, y no puede emplear ningún recurso personal. Los profesionales sienten que han perdido las fuerzas y el deseo de continuar trabajando, el desgaste es tal, que ya no pueden vencer estos síntomas (Maslach y Jackson, 1982).

El cansancio emocional, según Maslach y Jackson (1982) se acompaña de indicios somáticos y psicológicos, por ejemplo, el sujeto se muestra abatido, ansioso e irritado. Desprendiendo situaciones donde el sujeto se presenta totalmente carente de energía, por lo que, es posible que sufra caída del cabello, picores, úlceras y tenga problemas para dormir, encontrándose en esta dimensión indicadores como la jornada laboral, frustración y agotamiento (Núñez, 2013). Además, da paso a la falta de concentración, dificultad para la retención de conceptos y al pensamiento ágil, etc., presentando el sujeto un estado muy similar al de las personas deprimidas, no obstante, la aparición de los siguientes dos estadios (despersonalización y falta de realización personal) facilitarán la detección del síndrome de burnout (Fuentes, 2012). Llevando al sujeto a sentir desagrado por sus obligaciones, razón por la cual, el resto de trabajadores y jefes ven al sujeto como quejoso, insatisfecho e irritable (Malandier 2016).

La segunda dimensión despersonalización, misma que según Maslach y Jackson (1982) refiere que, a fin de no terminar agotados, los sujetos empiezan a alejarse de los otros colaboradores, se aíslan, se tornan fríos y distantes, rechazando cualquier involucramiento con el resto, por lo que deshumanizan sus interacciones, y manifiestan negatividad y falta de empatía como el cliente o usuario del servicio. Evitan cualquier relación personal, mostrándose insensibles, y poco humanos, donde en ocasiones llegan a perder el idealismo. Esta conducta se percibe como un mecanismo de

defensa, que a la vez termina funcionando a modo de impedimento de su propia autorrealización (Maslach y Jackson, 1982). Siendo confundida en algunas ocasiones con otro síntoma de tipo psicótico con el que en realidad no está relacionado, no obstante, esta dimensión básicamente es el accionar negativo del sujeto, quien tiende al distanciamiento emocional progresivo, mostrándose irritado y rechazando a las personas a su alrededor (Fuentes, 2012). En pocas palabras, se podría afirmar que se trata de una estrategia de afrontamiento por parte del mismo frente al cansancio emocional, situación que daría paso a tener como resultado la fatal de realización personal (Moriano et al., 2019). Ya en la práctica, el empleado tiene a cargar a los demás colaboradores con sus tareas, dejando atrás la calidez y buen trato que les ofrecía antes, para ahora aprovecharse, encontrando dentro de esta dimensión aparecen como indicadores la actitud distante, insensible e indiferencia (Núñez, 2013).

Finalmente, la tercera dimensión denominada falta de realización personal, misma que según Maslach y Jackson (1982) hace referencia al estado del sujeto al sentirse incapaz de cumplir con sus obligaciones en el trabajo, por lo que se siente insatisfecho respecto a las metas de nivel personal y profesional logradas, resumiendo que es un ser fracasado. Al mismo tiempo su autoestima disminuye considerablemente por lo que termina cerrando un ciclo que sólo encuentra su fin en la completa ineficiencia (Fuentes, 2012). A su vez, es la etapa en la que más evidencia que la persona no está bien, dado que su comportamiento refleja la carencia de autorrealización y pese a los esfuerzos que esta haga por llevar a cabo su labor, su actitud ante sus compañeros y ante sus responsabilidades es muy distinta, ya que generalmente se muestra agobiado por todo, encontrando en esta dimensión indicadores como la autoestima baja (refiriéndose al modo en que nos percibimos, que logra impedir que apreciemos nuestro valor), desilusión (pérdida de la esperanza, sobre todo de conseguir una cosa que se desea), y desvalorización (sujeto al que se le dificulta apreciar sus potencialidades) (Núñez, 2013).

### III. MÉTODO

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

Este trabajo es de tipo de exploración sustantiva, pues como lo señala Sánchez y Reyes (2009), este tipo va en búsqueda de leyes generales y principios para permitir organizar una teoría científica puesto que, trata de responder a los problemas sustantivos o teóricos o específicos, por lo tanto, retro decir o predecir la realidad. De esta manera, se puede este tipo de investigaciones en la búsqueda de la verdad nos conduce a la exploración básica pura. Además, tiene dos niveles: la investigación explicativa y descriptiva.

Con respecto al nivel es correlacional, dado que, este tipo de estudios lo que pretenden establecer es la presencia de relación entre dos o más variantes, y conocer el grado de asociación entre ellas sin generar modificaciones o intervenir en las variables (Carrasco, 2013; Del río, 2014).

Por otro lado, para este estudio se consideró el diseño transaccional no experimental, porque no busca generar una imagen situacional, sino que se limita a la observación de circunstancias que ya existen. En definitiva, el responsable de la investigación se abstendrá de manipular intencionalmente una variable, solo observará el fenómeno tal cual es, mientras espera a que lo analice; por tanto, no tiene sentido manipular variables, gestión de capital y comunicación interna (Hernández et al, 2014). Asimismo, es transaccional dado que la recolección de la información fue en un solo momento, en un tiempo único, y es correlacional dado que facilita la explicación de la relación que existe en dos o más variables con el fin de pronosticar el próximo comportamiento (Sánchez y Reyes, 2009).

#### 3.2 Variables y operacionalización

##### **Variable: Satisfacción laboral**

Definición conceptual

La satisfacción laboral (SL) viene a ser la suma de cada actitud referida al puesto laboral, tomando en cuenta los pensamientos de las personas sobre

este, al igual que cada actitud y sentimientos generado a partir de ello (Warr, Cook y Wall, 1975)

#### Definición operacional

Se refiere al grado de satisfacción sostenido por los trabajadores respecto a al ambiente en que se desempeñan, está compuesta por dos dimensiones; satisfacción intrínseca y extrínseca.

Escala de medición: Intervalo

#### **Variable: Síndrome de Burnout**

##### Definición conceptual

El Síndrome de Burnout es un síndrome tridimensional que se caracteriza por el agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal, ocurrido entre sujetos cuyo trabajo tiene que ver con personas (Maslach y Jackson, 1982)

##### Definición operacional

Viene ser la discrepancia entre las convicciones personales y lo que se vive en el área laboral de los trabajadores. Está compuesta por tres dimensiones cansancio emocional, despersonalización y la falta de realización personal.

Escala de medición: Intervalo

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Viene a ser todo aquel grupo conformado por cada persona, caso o elemento concordante con ciertas particularidades, de quienes se desea estudiar o conocer algo (Hernández et al., 2014). Por el cual el presente estudio cuenta con una población de 223 trabajadores de ambos sexos de las siguientes áreas: Administración y asuntos corporativos, Comercial, Innovación y nuevos negocios, Finanzas, Servicio y desarrollo agrícola y

Operaciones agrícolas, pertenecientes al personal administrativo de una empresa agroindustrial.

Criterios de inclusión y exclusión:

- Criterios de inclusión: disponibilidad para participar y responder a la aplicación de los instrumentos de forma virtual, que los trabajadores cuenten con 1 mes a más laborando, sean del área administrativa y se encuentren en planilla con contrato permanente.
- Criterios de exclusión: que no tengas disposición en responder la encuesta de forma virtual, que sean contratados por campaña, que no se encuentre en planilla ya que solo son contratados bajo la forma de pago de recibos por honorarios.

### **Muestra**

Se refiere al subconjunto de la población, que permite a los investigadores saber exactamente a cuantos individuos se evaluaron, de igual manera, la muestra debe ser representativa del grupo poblacional, y el objetivo central de su selección es realizar diferencias estadísticas sobre la población de su proveniencia (García et al., 2013). El presente estudio cuenta con una muestra de 202 trabajadores de los que accedieron a responder voluntariamente a las encuestas, de las cuales el (52%) son hombres y el (48%) mujeres, el rango de edad predominante es de 18 - 30 años de edad (54.5%), con estudios técnicos (50.5%), siendo el (53%) proviene del departamento de Piura, el (49%) tiene entre 1 a 5 años de tiempo de servicio, las áreas que formaron parte del estudio son: Administración y asuntos corporativos (22.8%), Comercial (18.8%), Innovación y nuevos negocios (9.9%), Finanzas (20.3%), Servicio y desarrollo agrícola (7.9%) y Operaciones agrícolas (20.3).

### **Muestreo**

Es no probabilístico intencionado, dado que participación del personal administrativo en la investigación es de forma voluntaria y por accesibilidad al medio requerido. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014).

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

#### **Técnicas:**

En esta oportunidad se optó por emplear la evaluación psicológica, la cual consiste en aplicar pruebas psicológicas esperando estudiar ciertas particularidades, por lo que, cada test o ficha aplicada requiere validez y confiabilidad, con el fin de estimar correctamente las variantes elegidas (Muñiz, 2010).

#### **Instrumentos:**

La primera variable satisfacción laboral será medida empleando la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall (1975) conformada por 15 reactivos, mismos que se distribuyen en 2 dimensiones:

- Satisfacción intrínseca con los ítems 1,3,5,7,9,11,13 y 15 la cual explora cuan satisfechos están los colaboradores con respecto a aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, sueldo, las condiciones físicas del trabajo, etc.
- Satisfacción extrínseca, con los ítems 2,4,6,8,10,12,14 las cuales se ocupa de abordar características como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relacionados a los contenidos de las tareas, etc.

Es una escala aditiva, donde el puntaje final es obtenido sumando cada posicionamiento de los encuestados, en cada ítem, otorgando un valor de 1 a Muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a Muy Satisfecho. El puntaje total de la escala oscila entre 15 y 105, por lo que mientras más alto sea el puntaje más satisfecho está el trabajador. Dentro de lo posible se recomienda la utilización separada de las sub escalas de satisfacción intrínseca y extrínseca. Su corrección es idéntica a la de la escala general si bien, debido a su menor longitud, sus valores oscilan entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca) y 8 y 56 (satisfacción extrínseca).

Adaptado por Arias y Rivera (2017) en Perú en un grupo muestral conformado por colaboradores arequipeños (Perú). Contó con 454

participantes con distintos trabajos empleando la versión cuya adaptación al español estuvo a cargo de Pérez-Bilbao y Fidalgo (1995). La matriz de correlaciones se evaluó con el coeficiente KMO (0,81) y la prueba de esfericidad de Bartlett ( $\chi^2$ , [gl: 105] = 506,94,  $p < 0,01$ ) indicando que las correlaciones fueron adecuadas para analizarse mediante el análisis factorial. En el análisis de la solución factorial discrepa de manera considerable a la propuesta de Warr, Cook y Wall (1979), por ende, el primer factor está compuesto por los reactivos 7, 10, 11, 12, 13, 14 y 15; por su parte el segundo factor está compuesto por los reactivos 1, 3, 4 y 5. Asimismo, los reactivos 2, 6, 8 y 9 se eliminaron a causa de su ambigüedad. Además, la correlación entre los factores es elevada ( $r = .637$ ), siendo una escala unidimensional. Evaluando las dimensiones, fue posible obtener que un solo factor retuvo un gran monto de varianza explicada (autovalor = 5,58; 37,20% de la varianza total) a diferencia de los otros potenciales factores que obtuvieron autovalores inferiores al 1,7. De la misma manera, presentó alta confiabilidad ( $\alpha = .945$ ) y correlaciones ítem-test que sobrepasaron el 0.589.

En la segunda variable síndrome de burnout, será medida a través de la Escala de síndrome de burnout de Maslach y Jackson (1982), misma que busca una apreciación desde un sentido social, cognitivo y afectivo, constando de 22 reactivos, distribuidos en 3 dimensiones:

- Cansancio emocional con los reactivos: 1,2,3,6,8,13,14,16,20 evalúa el cansancio en el trabajo, de no ser capaz de ofrecer más de sí mismo como profesional.
- Despersonalización con los ítems: 5,10,11,15,22 valora el nivel en que cada uno.
- Falta de realización personal con los reactivos: 4,7,9,12,17,18,19,21 evalúa la sensación de no estar capacitado al momento de no poder cumplir con los requerimientos del trabajo.

Fue adaptado por Vásquez en la ciudad de Trujillo (2020) en la ciudad de Trujillo, donde se obtuvo un coeficientes de confiabilidad omega del

Inventario en colaboradores de una empresa paraestatal, obtenidos mediante una estimación puntual y una estimación por intervalo con un nivel de confianza del 95%; observando que el coeficiente omega, en los tres factores presentan coeficientes de confiabilidad respectivos de ,866, ,814 y ,874, que califican como dentro del rango aceptable fijado entre .70 a .90.

Por otro lado, el inventario demostró tener una validez de constructo fue a través de la prueba de Índices de bondad de ajuste del modelo tridimensional de Análisis factorial usando el método scale free least squares, demostrando que las listas de conciliación necesario:  $\chi^2/gl$ , parejoa ,982, menor a 4, valor máximo para señalar una buena convención del exploratorio el desliz cuadrático mediano (RMR) similar a .215, mayor al cuantía .08 referido de buen ajuste; índice de bondad de convenio ajustadoAGFI igual a .971, índice de ajuste normado (NFI) con un valor de .968, índice de bondad de ajuste relativo (RFI) con un valor de .964, índices que muestran valores superiores a .95, indicador de buen ajuste. De los resultados obtenidos se deduce que el modelo estructurado en tres dimensiones tiende a presentar un buen ajuste en la población en estudio; sin embargo, el error cuadrático medio de estimación supera ampliamente al valor mínimo aceptable. Las cargas factoriales de los ítems obtenidas a partir análisis factorial confirmatorio, evidencian que los veintidós que conforman el inventario muestran peso sectorial con evaluaciones entre .36 y .84; valores mayores al valor mínimo aceptable de .30.

Asimismo, se utilizó la prueba de juicio de experto a través de los coeficientes de V de Aiken, realizados mediante el criterio de 9 jueces; donde se obtuvieron valores entre un mínimo de 0.97 a un máximo de 1.00. Los valores alcanzados demuestran buenas evidencias basadas en el contenido oscilando con niveles buenos y perfectos.

### **3.5 Procedimientos**

Se solicitó el permiso correspondiente a la empresa, habiendo conseguido el permiso se obtuvieron los correos electrónicos de cada colaborador, previo

a su aplicación del instrumento se realizó una sesión vía Zoom para explicar la investigación y obtener su consentimiento informado para la participación en el estudio.

Los instrumentos fueron aplicados vía electrónica, enviando el link elaborado por medio Google Forms mediante el correo electrónico y WhatsApp a todo el personal administrativo, para que participen de las encuestas, las cuales fueron resueltas en un tiempo determinado de 4 semanas.

Posterior a la recogida de información vía virtual, se descargaron los datos de Google Forms a Excel, la cual se elaboró una base para colocar los datos de forma ordenada (número de participantes, ficha sociodemográfica y por dimensiones según su variable) y exportar al IBM SPSS Statistics 26, realizando su respectivo análisis estadístico.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

El método de análisis para las particularidades de la muestra se obtuvieron los valores frecuenciales y porcentuales de las variables sexo, rango de edad, grado de instrucción, procedencia, área de trabajo y tiempo de servicio (variables categóricas).

Posteriormente se realizaron las pruebas descriptivas como la media, mediana, varianza y des de tendencia central y dispersión, mínimo, máximo, rango intercuartil, asimetrpía y curtosis.

Seguidamente, se realizó la normalidad de los datos mediante la prueba de Kolgomorov Smirnov, determinándose que los comportamientos de los datos no son simétricos; para lo cual, se hizo uso de la estadística no paramétrica en el análisis de las variables, específicamente la prueba de Spearman. Cada resultado fue procesado y codificado mediante el programa estadístico SPSS versión 26.

### **3.7 Aspectos éticos**

El presente estudio está basado en el principio ético de salvaguardar la integridad física y mental, es por ello que se trabajó un consentimiento informado de manera virtual elaborado mediante Google forms y mencionado antes de aplicar los instrumentos, donde se señaló que la participación es de forma anónima, la cual tuvieron la libre opción de indicarsi desean o no participar del estudio; finalmente se explicó a los colaboradores de cada área vía Zoom como se ejecutará la recolección de datos, el procedimiento y la finalidad del estudio, mencionando que cada evaluación que se utiliza es confidencial.

De la misma manera, en el artículo N ° 22, 23 y 24 (Colegio de Psicólogos del Perú 2017) se considerará el consentimiento informado con un lenguaje fácil de comprender para los participantes, respetando los procedimientos y manejando una cultura de la información adecuada, teniendo en cuenta que el trabajo será solo para fines de investigación.

Por otro lado, según el artículo N° 7 Rigor científico (código De Ética UCV 2017) se emplearon trabajos de investigación, considerando la metodología y los procedimientos de validez y estandarización de los instrumentos, evidenciándose la rigurosidad científica a través de la exactitud de los instrumentos.

#### IV RESULTADOS

Tabla 1

*Caracterización de la muestra del personal administrativo de una empresa Agroindustrial*

<b>Variable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Sexo	Masculino	105	52.0
	Femenino	97	48.0
	Total	202	100.0
Edad	18 – 30	110	54.5
	31 – 43	44	21.8
	44 – 56	42	20.8
	57 – 69	6	3.0
	Total	202	100.0
Grado de instrucción	Secundaria	9	4.5
	Técnico	106	52.5
	Estudiante técnico	1	0.5
	Estudiante universitario	3	1.5
	Universidad inconclusa	3	1.5
	Bachiller	44	21.8
	Licenciado	24	11.9
	Magister	6	3.0
	Doctorado	6	3.0
Total	202	100.0	
Procedencia	Lambayeque	89	44.0
	Piura	107	53.0
	Trujillo	2	1.0
	Otros	2	1.0
	Total	202	100.0
	Áreas de trabajo	Administración y Asuntos corporativos	46
Comercial		38	18.8
Innovación y nuevos negocios		20	9.9
Finanzas		41	20.3
Servicio y desarrollo agrícola		16	7.9
Operaciones agrícolas		41	20.3
Total		202	100.0
Tiempo de servicio	Menos de 1 año	71	35.1
	1 – 5 años	99	49.0
	6 – 10 años	31	15.3
	11 – 15 años	1	0.5
	Total	202	100.0

La tabla 1 permite apreciar la caracterización del grupo muestral del personal administrativo de una empresa Agroindustrial, compuesta por hombres (52%) y mujeres (48%); asimismo, existe una predominancia de un rango de edad de 18 – 30 años (54.5%), por otro lado, existe una predominancia de

grado de instrucción Técnico (52.5%), la mayor parte de la muestra proviene del departamento de Lambayeque (44%), las Áreas que más predominan es Finanzas (20.3%) y Operaciones agrícolas (20.3%) y en lo que respecta al tiempo de servicio en su mayoría los colaboradores tienen entre 1 – 5 años de trabajando en la empresa (49%).

Tabla 2

*Análisis descriptivo y evaluación de la normalidad de la variable satisfacción laboral del personal administrativo de una empresa Agroindustrial*

<b>Variable</b>	<b>Medidas descriptivas</b>	<b>Estadístico</b>
Satisfacción laboral	Media	82.79
	Mediana	84.46
	Varianza	297.68
	Desv. Desviación	17.25
	Mínimo	15.0
	Máximo	105.0
	Rango	90.0
	Rango intercuartil	16
	Asimetría	-1.729
	Curtosis	0.341
	Kolmogorov-Smirnov	,170 (p=.000)

La tabla 2 presenta el análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral, evidenciando las medidas de tendencia central como la media ( $X = 82.79$ ), Mediana = 84, desviación estándar = 17.25 y las medidas de asimetría (-1.729) y curtosis (0.341). Por otro lado, se evaluó la normalidad de los datos mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov, evidenciando una distribución no normal ( $p < 0.000$ ), por ello, se usarán técnicas estadísticas no paramétricas para el análisis de datos.

Tabla 3

*Análisis descriptivo y evaluación de la normalidad de la variable Síndrome de Burnout del personal administrativo de una empresa Agroindustrial*

<b>Variable</b>	<b>Medidas descriptivas</b>	<b>Estadístico</b>
Síndrome de Burnout	Media	67.19
	Mediana	67.00
	Varianza	240.28
	Desv. Desviación	15.50
	Mínimo	7.0
	Máximo	132.0
	Rango	125.0
	Rango intercuartil	16
	Asimetría	.171
	Curtosis	0.341
	Kolmogorov-Smirnov	,111 (p=.000)

La tabla 3 permite observar el análisis descriptivo de la variable Síndrome de Burnout, evidenciando las medidas de tendencia central como la media ( $X = 67.19$ ), Mediana = 67, desviación estándar = 15.50 y las medidas de asimetría (.171) y curtosis (0.341). Por otro lado, se evaluó la normalidad de los datos empleando la prueba de Kolgomorov Smirnov, evidenciando una distribución no normal ( $p < 0.000$ ), por ello, se usarán técnicas estadísticas no paramétricas para el análisis de datos.

Tabla 4

*Correlación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout del personal administrativo de una empresa Agroindustrial*

<b>Variable</b>	<b>Estimadores</b>	<b>Síndrome de Burnout</b>
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	-0.225**
	Sig. (bilateral)	0.001
	r <sup>2</sup>	0.050
	N	202

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Dentro de la tabla 4 se evidencia la correlación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout del personal administrativo de una empresa Agroindustrial, se evidencia una correlación inversa de grado leve (-0.225) y estadísticamente significativo ( $p < 0.05$ ). Explicando que, a mayores niveles de satisfacción laboral, menor influencia de síndrome de Burnout en el personal administrativo.

Tabla 5  
*Correlación entre la dimensión intrínseca y las dimensiones del síndrome de Burnout del personal administrativo de una empresa Agroindustrial*

Dimensiones satisfacción laboral	Dimensiones del Burnout	r	r <sup>2</sup>	Sig.
	Agotamiento emocional	-.345**	0.119	.000
Intrínseca	Falta de realización personal	.336**	0.112	.000
	Despersonalización	.198**	0.039	.005

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 5 muestra las correlaciones entre la dimensión satisfacción laboral intrínseca y las dimensiones del síndrome de Burnout; donde, se evidencian correlación inversa baja estadísticamente significativas ( $p < .01$ ) con la dimensión agotamiento emocional, asimismo se evidencia correlación directa baja estadísticamente significativa ( $p < .01$ ) con la dimensión falta de realización personal, de igual manera con la dimensión despersonalización ( $p < .01$ ). Así, la dimensión intrínseca se encuentra estrechamente relacionada con las dimensiones del Burnout.

Tabla 6  
*Correlación entre la dimensión extrínseca y las dimensiones del síndrome de Burnout del personal administrativo de una empresa Agroindustrial*

Dimensiones	Dimensiones del Burnout	Correlación		
		r	r <sup>2</sup>	Sig.
satisfacción laboral	Agotamiento emocional	-.278**	0.077	.000
	Extrínseca			
	Falta de realización personal	.293**	0.085	.000
	Despersonalización	.262**	0.068	.000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 6 muestra las correlaciones entre la dimensión satisfacción laboral extrínseca y las dimensiones del síndrome de Burnout; donde, se evidencian correlación inversa baja estadísticamente significativas ( $p < .01$ ) con la dimensión agotamiento emocional, asimismo se evidencia correlación directa baja estadísticamente significativa ( $p < .01$ ) con la dimensión falta de realización personal, de igual manera con la dimensión despersonalización. Así, la dimensión extrínseca se encuentra estrechamente relacionada con las dimensiones del Burnout.

## V. DISCUSIÓN

En este apartado se discute cada uno de los resultados que encontró el estudio y se explica las posibles evidencias a partir del soporte teórico más los estudios previos revisados. El propósito principal de esta investigación fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en el personal administrativo de una empresa agroindustrial.

En relación a la hipótesis general, se determina que la satisfacción laboral es un factor que interviene significativamente en el síndrome de Burnout del personal administrativo, siendo que la satisfacción laboral encabeza la lista de elementos de señales de calidad de vida laboral, un ambiente inadecuado produce insatisfacción e influyen en el estado de ánimos del trabajador generando problemas psicosomáticos y posibilidad de desarrollar estrés laboral (Kim, et al., 2020; Nieto, 2014), por otro lado, mientras más motivados y satisfechos estén los trabajadores mejor será su desempeño, si por el contrario se presentan dificultades en el área laboral su desempeño disminuirá situación que podría generar la presencia de Burnout (Gil y Peiró, 1999). Otro elemento importante es la percepción del trabajador, sus apreciaciones personales, por ende, las mismas situaciones no generan estrés en todas las personas, lo que indica que dependerá exclusivamente de cómo afronten los desafíos que se les presente (Golembiewski et al., 1979). Al respecto Rodríguez et al. (2017), menciona que el síndrome de burnout es una vivencia que se compone de una que otra cognición, emoción y actitud negativa referente al puesto laboral y los individuos que le rodean en el desarrollo de las actividades, siendo este problema el que más deficiencias laborales ha generado a las empresas.

Estos hallazgos se asemejan mucho a los presentado por Soto y González (2018), quienes investigaron de que modo la satisfacción laboral y el burnout se relacionan en el personal de un centro empresarial dedicado a la atención del infante, donde los hallazgos encontrados por estos dos investigadores demuestran que las dos variables se encuentran relacionadas de manera inversa, además de encontrar que hay presencia de burnout, sin embargo la

satisfacción laboral los puntajes negativos fueron en la monotonía laboral y la competencia profesional. Igualmente coinciden con el estudio de Atalaya (2018) quien investigó como es que la satisfacción laboral se relaciona con el síndrome de burnout en los colaboradores del área administrativa de un centro universitario público, donde halló que la satisfacción laboral presenta una relación negativa y estadísticamente significativa con el síndrome de burnout. Ante lo explicado es posible demostrar que dichos resultados se asemejan mucho con los presentados en la investigación, donde la satisfacción laboral tiene una influencia importante sobre la presencia de burnout lo cual repercute en el desenvolvimiento laboral del trabajador.

Con respecto a la primera hipótesis específica esta es aceptada, ya que se evidencia que en la medida que exista una mayor satisfacción intrínseca, reconocimiento laboral, promoción de nuevo puesto, responsabilidades asignadas, uso de capacidades personales, ascensos y sugerencias atendidas, menos será la presencia de agotamiento emocional, falta de realización personal y despersonalización que pueda presentar el trabajador de la empresa; lo que implica que en la medida que se reconozca la laboral del trabajador, sus logros alcanzados determinan la insatisfacción laboral o felicidad del sujeto y por ende generan presencia de burnout.

Por ello que la satisfacción intrínseca se vuelve un importante predictor para la presencia o ausencia de agotamiento emocional entendida como un sentimiento de estar cansado siempre, donde resulta imposible ofrecer algún esfuerzo profesional, el sujeto se siente cansado, y no puede emplear ningún recurso personal (Maslach y Jackson, 1982), al respecto Cantón et al. (2016) refieren que los trabajadores estarán satisfechos o no en base a sus sentimientos de eficacia o fracaso referente a su desenvolvimiento laboral, el cual es influenciado a la vez por la interacción con el ambiente en que trabaja y que si no es manejado de manera positiva puede generar estrés laboral e incluso sentirse agotado emocionalmente.

Respecto a la falta de realización personal, la satisfacción laboral intrínseca de igual manera es un factor clave, es decir Núñez (2013) señala que, si el trabajador se siente incapaz de cumplir con sus obligaciones en el trabajo, por lo que se siente insatisfecho respecto a las metas de nivel personal y profesional logradas, resumiendo que es un ser fracasado lo conlleva a disminuir su potencial de trabaja. Queda claro que los factores motivaciones intrínsecos, influye en la forma en que desarrollar las tareas requeridas a los individuos, en pocas palabras, se asocian a las obligaciones propias de la plaza laboral que estos ocupan, por ende, pueden afectar a la satisfacción (Mohammed et al., 2017).

Resultados similares encontró Cjuiro y Quispe (2020), debido a que en su indagación científica referida al Síndrome de Burnout y satisfacción laboral, hallaron una relación indirecta entre las dos variantes estudiadas, además encontraron relación media, negativa y estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y las dimensiones del burnout, por lo que la satisfacción laboral se vuelve un predictor importante en la presencia de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Se puede apreciar que tanto lo teórico como en los estudios revisados demuestran que el factor intrínseco es importante para la presencia de un burnout, asimismo es comprensible que una persona que no se encuentre satisfecha intrínsecamente con lo que ha logrado en la empresa muestre ciertos niveles de burnout o de agotamiento hacia el trabajo.

Concerniente a la segunda hipótesis, esta se acepta, ya que los resultados encontrados sugieren que a medida que exista satisfacción laboralextrínseca, caracterizada por horarios de trabajo extensos, sueldos no acordes con el momento vivido, condiciones laborales inadecuadas, relaciones interpersonales deficientes y la relación con los superiores tensas se observa una presencia de burnout en sus dimensiones agotamiento emocional, falta de realización personal y despersonalización.

Está demostrado que los factores extrínsecos o de higiene, generan peligro ante el bienestar laboral, aquí se encuentran las compensaciones, beneficios, seguridad en el trabajo, políticas y prácticas de gestión empresarial, etc. (Manso, 2002). Es por ello que un ambiente de trabajo donde las variantes, como las organizacionales, funcionales o individuales, por ejemplo, los sueldos, actividades realizadas, interacciones con los compañeros, seguridad, circunstancias de carácter ambiental son aceptadas por la gerencia como importantes en el cumplimiento de las funciones de sus colaboradores, pues previenen de alguna manera la presencia de situaciones generadoras de estrés (Sánchez et al., 2014).

Es por ello que la presencia de burnout puede estar originada debido al choque entre las pretensiones del sujeto respecto a su medio de trabajo y la situación que le resulta difícil de afrontar (Rodríguez et al., 2017). Por otro lado, el exceso de responsabilidades laborales, es posible que se presente a modo de modificaciones tanto en los hábitos higiénicos como en los hábitos alimenticios, con disminución o aumento de peso exagerado, pérdida de la memoria y falta de organización, problemas de concentración e incluso problemas del sueño (Jodas, et al., 2017). De esta manera si existe sobrecarga laboral y no es remunerada o no se cumplen con los factores extrínsecos que requiere el trabajo generaría estrés y sus derivados efectos negativos, mermando los recursos y habilidades del trabajador (Núñez, 2013). Asimismo, se puede generar falta de concentración, dificultad para la retención de conceptos y al pensamiento ágil (despersonalización y falta de realización personal) (Fuertes, 2012). Llevando al sujeto a sentir desagrado por sus obligaciones, razón por la cual, el resto de trabajadores y jefes ven al sujeto como quejoso, insatisfecho e irritable (Malandier 2016).

Resultados similares encontró Viveros y Fierro (2020) presentaron su investigación referida a Correlación de los niveles de engagement y síndrome de burnout dentro de un centro empresarial dedicado a las telecomunicaciones, ya que sus resultados demuestran la presencia de correlación negativa entre los factores de cinismo, y desgaste emocional,

asimismo, presencia de correlación inversa entre la variable engagement y el burnout. En cuanto al factor organizacional como dentro de los que corresponde a la dimensión extrínseca, Montoya et al (2017) buscaron conocer el modo en que la satisfacción laboral viene relacionándose con el clima organizacional, afirmó que la apreciación de un clima organizacional alto se relaciona a un nivel más alto de satisfacción laboral, los mismo encontró Peña et al. (2015), quien concluyó que la remuneración es la adecuada y que el reconocimiento de su desenvolvimiento proviene de sus colegas y jefe, por lo tanto se encontró correlación significativa entre las dos variables.

En conclusión, la relación existente entre la satisfacción laboral posee una relación inversa, baja significativa con el síndrome de Burnout del personal administrativo de una empresa Agroindustrial, es decir a mayores niveles de satisfacción laboral menor será la presencia de burnout en los trabajadores, en cuanto a las dimensiones tanto la intrínseca como la extrínseca son predictores de burnout, lo que implica un mejor reconocimiento en el trabajo, promoción de puesto, ascensos, horarios de trabajos adecuados, sueldo acordes al medio, condiciones laborales favorables menor presencia de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal y viceversa. Una de las limitaciones del estudio es que faltó realizar el análisis tomando en cuenta los aspectos generales de la muestra como la edad, grado de instrucción, la procedencia, área de trabajo y tiempo de servicio; por lo que es necesario en una próxima investigación incluir estas características para obtener resultados más amplios.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. La variable satisfacción laboral tiene relación baja, inversa y significativa en el síndrome de burnout del personal administrativo de una empresa Agroindustrial.
2. La dimensión de la satisfacción laboral intrínseca tiene una relación inversa muy significativa con los aspectos del burnout como agotamiento emocional, falta de realización personal y despersonalización por lo que es un factor que interviene significativamente en la presencia de las dimensiones del burnout.
3. La dimensión de la satisfacción laboral extrínseca tiene una relación inversa con las dimensiones del burnout, agotamiento emocional, falta de realización personal y despersonalización, siendo un factor que interviene de manera significativa en las dimensiones del burnout.

## **VII. RECOMENDACIONES**

A partir de los resultados encontrados se recomienda que la empresa oriente su gestión administrativa a fortalecer la satisfacción laboral de sus trabajadores, a partir de una revisión minuciosa de sus planes de estímulo, remuneraciones, ascensos y reconocimiento al trabajador por las metas logradas, esto contribuye a un mejor desempeño y evitar la presencia de burnout.

Promover programas preventivos y de intervención con el Área de Recursos Humanos, con la finalidad de aliviar los efectos negativos del burnout y fortalecer la permanencia del colaborador, esto permite mejor respuesta laboral y contribución a los objetivos de la empresa.

Realizar estudios similares, con otros grupos de trabajadores ampliando aspectos generales de la población, como edad, procedencia, tiempo de servicio, grado de instrucción y si fuera posible separar por servicios, esto permite tener una mejor explicación de los datos además que contribuye a formular mejores programas de atención para los trabajadores.

## REFERENCIAS

- Alfayad, Z., & Arif, L. S. M. (2017). Employee voice and job satisfaction: An application of Herzberg two-factor theory. *International Review of Management and Marketing*, 7(1), 150-156. Doi <https://ideas.repec.org/a/eco/journ3/2017-01-20.html>
- Alvarez, E. y Fernandez, L. El síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (I): Revisión de estudios. *Revista de la asociación Española de neuropsiquiatría*, 1991, 11(39), 257-265. Recuperado de: <http://www.revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231>.
- American Psychological Association (Apa) Principios éticos de los Psicólogos y código de conducta. Consultado en línea: [http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite\\_etica/Codigo\\_APA.pdf](http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite_etica/Codigo_APA.pdf).
- Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63 (2), 201-206. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4867/486755023011>.
- Arias, W., Rivera, R., & Ceballos, K. (2017). Análisis psicométrico de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en una muestra multi ocupacional de Arequipa, Perú. *Interacciones*, 3(2), 79-85. doi: 10.24016/2017.v3n2.74.
- Arismendiz, J. (2019). *Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en agro industrial San Pedro SAC en la ciudad de Tarapoto 2019*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Atalaya, M. (2018) *Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal* (Tesis doctoral) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9456/Atalaya\\_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9456/Atalaya_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Capital (30 de Abril del 2018). ¿Trabajas demasiadas horas al día? Entonces estás propenso al síndrome de Burnout. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://capital.pe/actualidad/trabajadores-con-estres-estan-propensos-alsindrome-de-burnout-noticia-1110804>

- Carpio, I., Bravo, G., Campos, N., Padilla, A., Banegas, T. y Mèndez, L. (2017). Estrés laboral en docentes admirativos y trabajadores universitarios. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 20(3), 148 – 149. Recuperado de [https://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol20num3\\_monografico/Vol20No3Art8.pdf](https://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol20num3_monografico/Vol20No3Art8.pdf).
- Carrasco, D. S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Perú: San Marcos E.I.R.L.
- Cárdenas, C y Vegas, Y. (2020) *El estrés laboral como síntoma de deficiencia de liderazgo en las empresas*. Tesis de grado consultado en <http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/handle/123456789/1453>.
- Cantón, I. y Téllez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista Lasallista de Investigación*, 13 (1), 214-226. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=695/69545978019>.
- Chiang, M., Riquelme, R. y Rivas, P. (20018) Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & Trabajo* 20 (63), 178 – 186. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>
- Cjuiro, R. y Quispe, Y. (2020) Síndrome de Burnout y satisfacción laboral: Caso de la empresa municipal de agua, EMAQ. Universidad Peruana Unión (Tesis de grado) <https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/>.
- Fuertes, J. (2012). *¿Qué me pasa, doctor?* España: Penguin Random House Grupo Editorial.
- Gil, P. y Peiro, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del. *Anales de psicología*, 15(2), 261-268.
- Griffin, R., Phillips, J., y Gully, S. (2017). *Comportamiento organizacional: Administración de personas y organizaciones*. 12ª Ed. México: Cengage Learning Editores.
- Golembiewski RT, Hills D, Daly E (1979) *Toward the responsive organization*. Salt Lake City: Brighton.

- Harrison, W.D. (1983). *A social competence model of burnout*. En: Farber, B. A. (Ed.), *Stress and burnout in the human services professions*. New York: Pergamon Press
- Hernández, R., Fernández, C., & María, B. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. 2ª Ed. New York: Editorial John Wiley and Sons.
- Info Capital Humano (2016). Satisfacción laboral: El 76% de peruanos no es feliz con su trabajo. Recuperado de <https://www.infocapitalhumano.pe/>
- Jalagat, R. (2016). Job performance, job satisfaction, and motivation: A critical review of their relationship. *International Journal of Advances in Management and Economics*, 5(6), 36-42. Doi [www.managementjournal.info](http://www.managementjournal.info).
- Jodas, D., Melanda, F. N., Mesas, A. E., González, A. D., Gabani, F. L., & Andrade, S. M. D. (2017). Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: *A systematic review of prospective studies*. *PloS one*, 12(10), 1-29. Doi <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0185781>.
- Kim, M. J., & Kim, B. J. (2020). Analysis of the Importance of Job Insecurity, Psychological Safety and Job Satisfaction in the *CSR-Performance Link*. *Sustainability*, 12(9), 3514. Doi <https://doi.org/10.3390/su12093514>
- LaHaye, T. (2013). *Cómo vencer la depresión*. Perú: Editorial Vida.
- Lawler, E.E., & Porter, L.W. (1967). The effect of performance on job satisfaction. *Industrial Relations*, 7(1), 20-28. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1468-232x.1967.tb01060.x>.
- Malander, N. (2016). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesores se secundaria. *Ciencia y trabajo*, 18 (57), 177-182. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000300177>.
- Manso, J. (2002). El legado de Frederick irving Herzberg. *Red Universidad Eafit*, (28), 80-86. Recuperado de <https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/849/757>

- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1982) *Burnout in health professions: A social psychological analysis*, en Sanders, G. y Suls, J. (Eds.). Social psychology of health and illness. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Ministerio del trabajo. (2011). *Ley 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo.pdf*. Recuperado de [http://www.29783.com.pe/LEY\\_29783\\_PDF/Legislación\\_Perú/Ley\\_29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo.pdf](http://www.29783.com.pe/LEY_29783_PDF/Legislación_Perú/Ley_29783_de_Seguridad_y_Salud_en_el_Trabajo.pdf)
- Mohammed, S., & Maude, P. (2017). Herzberg's two-factor theory. *Life Science Journal*, 14(5), 12-16. Doi [https://www.lifesciencesite.com/ljs/life140517/03\\_32120ljs140517\\_12\\_16.pdf](https://www.lifesciencesite.com/ljs/life140517/03_32120ljs140517_12_16.pdf)
- Montero, C., Fernández, M., Cáceres, E., Almeida, S. y Cáceres, S. (2015). Nivel de la satisfacción laboral de trabajadores profesionales administrativos de una empresa manufacturera ubicada en la Región Oriental de Venezuela. *Saber*, 27(4), 586-594. Recuperado de <http://ve.scielo.org/pdf/saber/v27n4/art09.pdf>.
- Montoya, P., Bello, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M. y Padilla, A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Cienc Trab*, 19(58), 7-13. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00007.pdf>.
- Morales, T. (23 de julio del 2016). Empresas, 43% de sobrecostos sería por mala selección de personal. Diario la Republica. Obtenido de <http://larepublica.pe/economia/788014-empresas-43-de-sobrecostoseria-por-mala-seleccion-de-persona>.
- Moriano, J., Topa, G. y García, C. (2019). *Psicología aplicada a la prevención de riesgos laborales*. Madrid: editorial Sanz y Torres, S.L.
- Nordenmark, M. (2018). The importance of job and family satisfaction for happiness among women and men in different genderregimes. *Societies*, 8(1), 1. Doi <https://www.mdpi.com/2075-4698/8/1/1>
- Nieto, C. (2014). *Los efectos del trabajo con personas mayores dependientes institucionalizadas*. 1ª ed. España: Editorial Dykinson.
- Nuñez, S. (2013). *Mf0072-2: Técnicas de apoyo psicológico y social en situaciones de crisis*. 1ª ed. Málaga: IC Editorial.

- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. 4a ed. Bogotá: Ediciones de la U.
- Olavarría, L. (2018). *¿Trabajas demasiadas horas al día? Entonces estás propenso al síndrome de Burnout*. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://capital.pe/actualidad/trabajadorescon-estres-estan-propensos-al-sindrome-de-burnout-noticia-1110804>
- Organización Mundial de la Salud (2018). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Recuperado de [http://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973) %.
- Peña, M., Díaz, M. y Carrillo, A. (2015). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 8 (1) p. 37-50. Recuperado de [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2499791](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2499791).
- Pérez-Bilbao, J., & Fidalgo, M. (1995). Job Satisfac: Overall job satisfaction scale. Barcelona: *Centro Nacional de Condiciones de Trabajo*.
- Randstad Workmonitor Q3. (2018). *Satisfacción laboral*. Recuperado de <https://www-randstad-es.s3.amazonaws.com/wp.pdf>
- Rodríguez, J., Guevara, A. y Viramontes, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *Revista de Investigación Educativa De la REDIECH*, 8(14), 45-67. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-85502017000100045](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-85502017000100045).
- Saborío, L e Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32 (1), 119-124. Recuperado de [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S140900152015000100014&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S140900152015000100014&lng=en&tlng=es).
- Sánchez, H y Reyes, C (2009) *Metodología y Diseños en la Investigación Científica* (5ta edición), s/E. Perú.
- Sanchez, M. C., Sanchez P., Cruz, M. M. y Sanchez, F. J. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España.

- Rev. Administração de empresas*, 54(5), 537-547. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1551/155131802006.pdf>.
- Soto, A. y González S. (2018). Satisfacción laboral y desgaste profesional en trabajadores de servicios sociales de atención a la infancia. *Trabajo Social Global – Global Social Work*, 8(14), 80-107. Recuperado de [https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/52019/TSG%20V8\\_N14\\_4%20Soto%20y%20Gonz%c3%a1lez.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/52019/TSG%20V8_N14_4%20Soto%20y%20Gonz%c3%a1lez.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Vásquez, J. (2020) *Propiedades psicométricas del inventario burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de Trujillo*. Universidad César Vallejo (Tesis Doctoral). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46900>.
- Viveros, O. y Fierro, C. (2020) Correlación de los niveles de engagement y síndrome de burnout en una empresa de telecomunicaciones. *Revista Espacios* Vol. 41 (31), 238-251. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p19.pdf>.
- Warr, P.J., Cook, J. and Wall, T. (1979) Scales for the Measurement of Some Work Attitudes and Aspects of Psychological Well-Being. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 129-148. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x>
- Zayas, A., Báez, R., Zayas, J. y Hernández, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 23(2), 35-51. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/909/90943601004.pdf>.



Síndrome de Burnout	El Síndrome de Burnout es un síndrome tridimensional caracterizado por	Viene ser la discrepancia entre las convicciones personales y lo que se vive en el ámbito laboral de los trabajadores.	Está compuesta por tres	Cansancio emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Desgaste de energía.</li> <li>● Cansancio.</li> <li>● Fatiga.</li> <li>● Frustración.</li> <li>● Agotamiento.</li> </ul>	
	agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas (Maslach y Jackson, 1982)	dimensiones cansancio emocional, despersonalización y la falta de realización personal.		Falta de realización personal	Despersonalización  cinismo. Actitud distante. insensible e indiferencia.  Autoestima baja. Desilusión. Desvalorización.	Escala de Intervalo

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO 2

### Escala de Satisfacción General

(Wall, Cook y Warr; 1976)

0	1	2	3	4	5	6
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Poco Insatisfecho	Neutro	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

Según la tabla anterior, señale en la columna dcha. su **grado de satisfacción** con los siguientes aspectos.

Si alguno no se corresponde exactamente, por favor asócielo con la condición más semejante de su puesto.

1. Condiciones del lugar de trabajo (espacio, higiene, ambiente)	
2. Autonomía para elegir el propio modo de trabajo	
3. Compañeros de trabajo	
4. Reconocimiento general por el trabajo (de usuarios, compañeros, mando)	
5. Supervisor inmediato.	
6. Importancia de la tarea y responsabilidad asignada	
7. Salario adecuado.	
8. Posibilidad de utilizar las propias capacidades profesionales	
9. La relación general entre trabajadores y supervisores.	
10. Posibilidades de progreso o promoción	
11. El modo en que se gestiona el centro como organización.	
12. Atención a las sugerencias realizadas	
13. Horario de trabajo	
14. Variedad de tareas que se realizan en el trabajo	
15. Estabilidad en el empleo	
16. Oferta formativa para aprender, mejorar en el trabajo o compartir conocimientos	
17. Y de forma general, como calificas tu satisfacción laboral	

## ANEXO 3

### Cuestionario de Maslach Burnout

Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados.

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 DIAS

1	Me siento emocionalmente agotada (o) por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacía (o)	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigada(o)	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los párvulos	
5	Siento que estoy tratando a algunos párvulos como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis párvulos	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis párvulos	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis párvulos	
18	Me siento estimado después de haber trabajado cercanamente con mis párvulos	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas con este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los párvulos me culpan de algunos de sus problemas	

## ANEXO 4

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

# SATISFACCION LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado/a participante:

La presente investigación para obtener el grado de Licenciada en Psicología, es conducida por Kassadra Ubillus Nieves y Lidia Alburquerque Urbina, la cual tiene como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal administrativo de la empresa agroindustrial.

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Muchas gracias de antemano por su tiempo y participación. Bendiciones.

\*Obligatorio

¿Está dispuesto a participar? \*

SI

NO

Siguiente

Nunca envíe contraseñas a través de Formularios de Google.

## ANEXO 5

### FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

#### FICHA SOCIODEMOGRAFICA

Edad \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

Sexo \*

Masculino

Femenino

Grado de Estudios \*

Técnico

Bachiller

Licenciado

Magister

Doctorado

Otros: \_\_\_\_\_

Lugar de procedencia \*

Chiclayo

Olmos

Piura

Otros: \_\_\_\_\_

Área de trabajo \*

Administración y asuntos corporativos

Comercial

Innovación y nuevos negocios

Finanzas

Servicio y desarrollo agrícola

Operaciones agrícolas

Tiempo de servicio ( ESPECIFICAR EN MESES) \*

Tu respuesta: \_\_\_\_\_

Atrás

Siguiente

## ANEXO 6

### Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall

A continuación Ud. deberá marcar la opción según su sentimiento con respecto a los siguientes factores mencionados correspondientes a aspectos intrínsecos como extrínsecos de las condiciones de su trabajo.

Debe responder marcando sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

Muy insatisfecho :1  
Insatisfecho :2  
Moderadamente insatisfecho :3  
Ni satisfecho ni insatisfecho :4  
Moderadamente satisfecho :5  
Satisfecho :6  
Muy satisfecho :7

Recuerda: No hay respuestas correctas ni incorrectas; lo importante es que responda con el mayor grado de sinceridad posible. MUCHAS GRACIAS POR SU GRAN APOYO. BENDICIONES.

#### 1- Condiciones físicas de su trabajo \*

\*Muy insatisfecho = 1 \*Insatisfecho = 2 \*Moderadamente insatisfecho =3 \*Ni satisfecho ni insatisfecho =4 \*Moderadamente satisfecho = 5 \*Satisfecho = 6 \*Muy satisfecho = 7

1      2      3      4      5      6      7  
                 

#### 2- Libertad para elegir su propio método de trabajo \*

\*Muy insatisfecho = 1 \*Insatisfecho = 2 \*Moderadamente insatisfecho =3 \*Ni satisfecho ni insatisfecho =4 \*Moderadamente satisfecho = 5 \*Satisfecho = 6 \*Muy satisfecho = 7

1      2      3      4      5      6      7

3-Sus compañeros de trabajo \*

\*Muy insatisfecho = 1 \*Insatisfecho = 2 \*Moderadamente insatisfecho =3 \*Ni satisfecho ni insatisfecho =4 \*Moderadamente satisfecho = 5 \*Satisfecho = 6 \*Muy satisfecho = 7

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>						

4-Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho \*

\*Muy insatisfecho = 1 \*Insatisfecho = 2 \*Moderadamente insatisfecho =3 \*Ni satisfecho ni insatisfecho =4 \*Moderadamente satisfecho = 5 \*Satisfecho = 6 \*Muy satisfecho = 7

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>						

5-Su superior inmediato \*

\*Muy insatisfecho = 1 \*Insatisfecho = 2 \*Moderadamente insatisfecho =3 \*Ni satisfecho ni insatisfecho =4 \*Moderadamente satisfecho = 5 \*Satisfecho = 6 \*Muy satisfecho = 7

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>						

6-Responsabilidad que se le ha asignado \*

\*Muy insatisfecho = 1 \*Insatisfecho = 2 \*Moderadamente insatisfecho =3 \*Ni satisfecho ni insatisfecho =4 \*Moderadamente satisfecho = 5 \*Satisfecho = 6 \*Muy satisfecho = 7

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>						

7-Su salario \*

\*Muy insatisfecho = 1 \*Insatisfecho = 2 \*Moderadamente insatisfecho =3 \*Ni satisfecho ni insatisfecho =4 \*Moderadamente satisfecho = 5 \*Satisfecho = 6 \*Muy satisfecho = 7

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>						

8-La posibilidad de utilizar sus capacidades \*

\*Muy insatisfecho = 1 \*Insatisfecho = 2 \*Moderadamente insatisfecho =3 \*Ni satisfecho ni insatisfecho =4 \*Moderadamente satisfecho = 5 \*Satisfecho = 6 \*Muy satisfecho = 7

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>						

9-Relaciones entre dirección y trabajadores en la empresa \*

\*Muy insatisfecho = 1 \*Insatisfecho = 2 \*Moderadamente insatisfecho =3 \*Ni satisfecho ni insatisfecho =4 \*Moderadamente satisfecho = 5 \*Satisfecho = 6 \*Muy satisfecho = 7

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>						

10-Sus posibilidades de promocionar \*

\*Muy insatisfecho = 1 \*Insatisfecho = 2 \*Moderadamente insatisfecho =3 \*Ni satisfecho ni insatisfecho =4 \*Moderadamente satisfecho = 5 \*Satisfecho = 6 \*Muy satisfecho = 7

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>						

11-El modo en que la empresa es gestionada \*

\*Muy insatisfecho = 1 \*Insatisfecho = 2 \*Moderadamente insatisfecho =3 \*Ni satisfecho ni insatisfecho =4 \*Moderadamente satisfecho = 5 \*Satisfecho = 6 \*Muy satisfecho = 7

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>						

12-La atención que se presta a las sugerencias que hace \*

\*Muy insatisfecho = 1 \*Insatisfecho = 2 \*Moderadamente insatisfecho =3 \*Ni satisfecho ni insatisfecho =4 \*Moderadamente satisfecho = 5 \*Satisfecho = 6 \*Muy satisfecho = 7

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>						

13-Su horario de trabajo \*

\*Muy insatisfecho = 1 \*Insatisfecho = 2 \*Moderadamente insatisfecho =3 \*Ni satisfecho ni insatisfecho =4 \*Moderadamente satisfecho = 5 \*Satisfecho = 6 \*Muy satisfecho = 7

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>						

14-La variedad de tareas que realiza en su trabajo \*

\*Muy insatisfecho = 1 \*Insatisfecho = 2 \*Moderadamente insatisfecho =3 \*Ni satisfecho ni insatisfecho =4 \*Moderadamente satisfecho = 5 \*Satisfecho = 6 \*Muy satisfecho = 7

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>						

15-Su estabilidad en el empleo \*

\*Muy insatisfecho = 1 \*Insatisfecho = 2 \*Moderadamente insatisfecho =3 \*Ni satisfecho ni insatisfecho =4 \*Moderadamente satisfecho = 5 \*Satisfecho = 6 \*Muy satisfecho = 7

1	2	3	4	5	6	7
<input type="radio"/>						

Atrás

Siguiente

## ANEXO 7

### CUESTIONARIO DE BURNOUT DE MASLACH

A continuación se presenta un conjunto de enunciados sobre diferentes ideas, pensamientos y situaciones relacionadas con su trabajo, usted debe indicar la frecuencia con que se presentan. Debe responder marcando sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

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

Recuerda: No hay respuestas correctas ni incorrectas; lo importante es que responda con el mayor grado de sinceridad posible. MUCHAS GRACIAS POR SU GRAN APOYO. BENDICIONES.

#### 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo \*

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

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

#### 2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo \*

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

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo. \*

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

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas. \*

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

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

5. Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales. \*

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

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

6. Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo. \*

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

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

7. Trato muy eficazmente los problemas de las personas. \*

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

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

8. Me siento quemado por mi trabajo. \*

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

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

9. Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás. \*

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

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión. \*

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

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. \*

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

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

12. Me siento muy activo. \*

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

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

13. Me siento frustrado con mi trabajo. \*

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

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

14. Creo que estoy trabajando demasiado. \*

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

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

15. No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas a las que doy servicio. \*

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

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

16. Trabajar directamente con personas me produce estrés. \*

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

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

17. Fácilmente pues crear una atmosfera relajada con las personas a las que doy servicio. \*

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

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas. \*

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

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión. \*

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

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

20. Me siento acabado. \*

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

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

21. Es mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma. \*

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

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						

22. Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas. \*

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

0	1	2	3	4	5	6
<input type="radio"/>						