



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Satisfacción laboral y síndrome de burnout en trabajadores de una
Organización social sin fines de lucro, Huamanga, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Quispe Contreras, Brith Mara (ORCID: 0000-0001-6522-9242)

ASESOR:

Mg. Rosario Quiroz, Fernando Joel (ORCID: 0000-0001-5839-467X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA-PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi querida madre Dina y papá Juan, a mi hermana Yoma, a mis familiares, a mis seres amados, amigas y amigos, quienes me impulsaron en mi progreso profesional.

Gracias a todos por su apoyo incondicional y motivación continua.

AGRADECIMIENTO

Al asesor de tesis de la Universidad César Vallejo por los valiosos consejos que guiaron en el estudio de investigación.

A la directora y colaboradores de la Organización Social sin fines de lucro de Huamanga – Ayacucho, por las facilidades otorgadas durante todas las fases de la investigación.

A mi madre, padre, hermana, familiares, seres amados, amigas y amigos por su comprensión y apoyo emocional en el transcurso de preparación de este trabajo de investigación; así también por las palabras de aliento y motivación incondicional en mi formación profesional.

A todos, muchas gracias.

La Autora

Página de jurado

PRESIDENTE: DR. CASTRO GARCÍA JULIO

SECRETARIO: DR. PEREYRA QUIÑONES JOSÉ

VOCAL: MG. ROSARIO QUIROZ FENANDO

Índice

	Pág.
DEDICATORIA	ii
Índice.....	v
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	14
III. METODOLOGÍA	26
3.1 Tipo y Diseño de investigación	26
3.2 Operacionalización de las variables	26
3.3 Población, muestra y muestreo	27
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.7 Aspectos éticos	34
IV. RESULTADOS	35
V. DISCUSIÓN	42
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS	56

Índice de tablas

Tabla 1 Prueba de normalidad	35
Tabla 2 Correlación entre satisfacción laboral y el síndrome de burnout.....	35
Tabla 3 Correlación entre la significación de la tarea y el síndrome de burnout ...	36
Tabla 4 Correlación entre las condiciones de trabajo y el síndrome de burnout ...	36
Tabla 5 Correlación entre el reconocimiento personal y/o social y el síndrome de burnout	37
Tabla 6 Correlación entre los beneficios económicos y el síndrome de burnout...	38
Tabla 7 Comparación de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout según sexo.....	39
Tabla 8 Correlación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout según edad con Kruskal - Wallis	39
Tabla 9 Comparación de probabilidad entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout según edad con Kruskal - Wallis.....	40
Tabla 10 Correlación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout según estado civil con Kruskal-Wallis.....	40
Tabla 11 Comparación de probabilidad entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout según estado civil con Kruskal - Wallis	41

Resumen

El presente estudio se denomina “Satisfacción laboral y síndrome de burnout en trabajadores de una Organización social sin fines de lucro, Huamanga, 2021”. El objetivo de investigación fue identificar la correlación de las variables de satisfacción laboral con el síndrome de burnout en personal trabajador de una organización sin fines de lucro, Huamanga, 2021. La metodología que se utilizó fue la descriptiva correlacional, de corte transversal y con un diseño cuantitativo, en una población de 35 trabajadores de la organización. Para conseguir los datos se utilizó 2 instrumentos de medición validados en Perú a cuyos autores se les solicitó la autorización correspondiente; para medir la satisfacción laboral se manejó la Escala SL-SPC de Sonia Palma y para medir el síndrome de Burnout se utilizó el Inventario Maslach Burnout Inventory (MBI) validado por Victoria Llaja Rojas. Los resultados obtenidos, es posible establecer la existencia de una correlación positiva débil ($\rho = 0.062$) entre ambas variables de los trabajadores; asimismo, se obtuvo un resultado de P valor de 0,725, resultado que es mayor al nivel considerado ($p=0,05$); por lo tanto, la relación entre las variables no es significativa.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Trabajadores, Satisfacción laboral.

Abstract

The present study is "satisfied Job and burnout syndrome in workers of a non-profit social organization, Huamanga, 2020". The research objective it has to identify the correlation with the variables of satisfied job with the burnout syndrome in workers of a non-profit organization, Huamanga, 2020. The methodology that was used was the descriptive correlational, cross-sectional and with a design quantitative, in a population of 35 workers of the organization. For data collection, two instruments validated in Peru were used from whose authors the corresponding authorization was requested; Sonia Palma's SL-SPC Scale was used to measure job satisfaction, and the Maslach Burnout Inventory (MBI) validated by Victoria Llaja Rojas was used to measure the Burnout syndrome variable. From the results obtained, it is possible to establish the existence of a weak positive correlation ($\rho = 0.062$) with the satisfied job and the burnout syndrome of workers; Likewise, a P value of 0.725 was obtained, a result that is higher than the level considered ($p = 0.05$); therefore, the relationship between the variables is not significant.

Keywords: Job satisfaction, Burnout syndrome, Workers

I. INTRODUCCIÓN

A nivel general, Según la OIT (2016) en Europa se ha registrado un total de 617.000 millones de personas con estrés laboral que se ausentaron del lugar de trabajo, cuya productividad disminuyó y las empresas tuvieron que gastar en indemnizaciones y gastos en salud. De igual forma, la misma organización, registró en Chile que el 28% de los trabajadores y el 13% de los jefes tienen estrés debido a la cantidad de actividades laborales que tienen día a día.

Martinic, Souza y De Lima (2020), en una investigación que realizaron, con el fin de conocer el nivel de estrés de los trabajadores, señalan que, en Punta Arenas, una ciudad de Chile, se encontró que el 18% de los profesionales que brindan servicios, presentan el síndrome de burnout, sobre todo en este último año esta cifra se ha incrementado, debido a la crisis sanitaria que viene padeciendo el mundo, esta cifra no es distinto a lo encontrado por De Arco y Castillo (2020) en Colombia, quienes realizaron una revisión de literatura con el fin de determinar el impacto que puede causar en los profesionales el síndrome de burnout, encontraron que este último año, debido al cambio de estilo laboral, es decir al trabajo remoto, ha originado en el profesional problemas de salud emocional y físicos, dentro de los problemas emocionales se han incrementado el nivel del cansancio emocional y el agotamiento mental; es decir se ha incrementado el estrés en gran manera, los autores concluyen que la nueva situación laboral, originado por la pandemia, ha aumentado el padecimiento del síndrome de burnout en los profesionales de Colombia.

Bouza, et al (2020), en un estudio realizado en Gerona España encontraron que el 46,5% de los profesionales que brindan servicios padecen de agotamiento emocional, el 45,9% padecen de despersonalización y el 37% de valores bajos de realización personal.

Se percibe la satisfacción en el centro de labores a modo de aquel lapso emocional positivo del trabajador sobre las experiencias vividas en su entorno laboral, y este juega un importante papel para que la organización tenga éxito; aunque muchas veces la insatisfacción no proviene directamente del medio laboral, sino que puede ser causada por circunstancias personales (Pino, Arévalo y Padilla, 2020).

Robbins y Judge (2017), señalan que la satisfacción laboral puede tener diversas causas, las principales se encuentran influidas por las condiciones laborales, la diversidad de tareas o actividades que realiza el trabajador, el apoyo que le brinda la empresa, las relaciones interpersonales y el trato que recibe de sus líderes o jefes.

En Perú la realidad no es distinto a lo encontrado en otros países, Muñoz del Carpio, et al (2020), encontraron que el 74% de trabajadores operadores de justicia presentaron un nivel alto e intermedio de estrés laboral, asimismo, encontraron que el estrés laboral interviene con la satisfacción del trabajador, el cual afecta a su vida profesional y familiar. En una evaluación a magistrados, fiscales y jueces, profesionales que trabajan brindando servicios; el 18,5% de ellos presentaron estrés laboral; el 12,5%, estrés general; el 15% depresión y 33,7% ansiedad; lo que hace evidenciar que la carga laboral de los profesionales que brindan servicios puede terminar en un desgaste, no solo físico sino también emocional como la depresión y la ansiedad.

En la Región de Ayacucho, Abarca, Ramírez y Caycho (2020) encontraron que profesionales de la educación de 23 a 65 años quienes trabajan con niños y adolescentes, presentaron niveles de estrés laboral, no obstante, es su inteligencia emocional que los llevan a superarlos.

Según Martinic, Souza y De Lima (2020), el burnout es una reacción frente al estrés que se da en el trabajo que se transforma de manera crónica que ocurre a menudo en los trabajadores que tienen harta carga laboral y es un síndrome que se presenta de forma tridimensional, se describe como aquella extenuación emocional, poca realización personal y despersonalización; los autores toman el aporte teórico realizado por Maslach quien indica al burnout como aquel que origina la insatisfacción en el centro de labores, del ausentismo, del incremento de consumir bebidas alcohólicas o distintas drogas.

De Arco y Castillo (2020), señalan que el síndrome de burnout fue estudiado a profundidad por Maslach, quien lo define como un fenómeno psicológico que se encuentra caracterizado por la despersonalización, el agotamiento emocional y la baja realización personal, este fenómeno ocasiona en el profesional la pérdida de

interés en el trabajo, el agotamiento físico y emocional, por lo tanto se evidenciará una actitud negativa con los compañeros y con los usuarios, en el actual estudio se contempló trabajar con el personal de una organización social, quienes trabajan con niños, niñas, adolescentes, cuidadoras y familias en riesgo, lo que indica que se encuentran expuestos a problemas de estrés; ya que todo el personal tienen múltiples actividades y tareas diariamente.

Las consecuencias que podría traer consigo el síndrome de burnout son diversas, entre ellas, es la insatisfacción laboral, el ausentismo por enfermedades físicas, renuncias necesarias; problemas con los compañeros, mala atención a los usuarios entre otras que se encuentran ligados a la productividad laboral.

Tomando en cuenta las referencias y los estudios realizados, este síndrome de burnout impacta desfavorablemente en la vida y el bienestar en los trabajadores, lo cual no es ajeno a la realidad de los trabajadores de la organización social en el que se pretende realizar la investigación, en la investigación realizada por Mendoza (2017), señala que los trabajadores de la organización Aldeas Infantiles SOS se sienten afectados emocionalmente debido a las cualidades de la realidad que viven las personas que se benefician del programa, es esta información que lleva a realizar la consecuente las interrogaciones: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización sin fines de lucro, Huamanga, 2021?

Según Fernández (2020) la justificación en la ciencia atiende, básicamente, la resolución de algún problema, parte siempre de una necesidad social, en este caso, el desgaste emocional y físico que pueda presentar un trabajador podría estar ligado a su insatisfacción laboral y a sus problemas de salud, por ello, es importante conocer el grado de relación, para así, tomar medidas y establecer estrategias que permitan mejorar la salud de los trabajadores.

Chaverri (2017), indica que la importancia de una investigación siempre debe estar dirigido a la sociedad, aunque la solución de los problemas no será inmediata porque el impacto será parcial y afectará a la población elegida. El actual estudio se argumenta puesto que la aplicación permitirá solucionar el problema existente, en este caso, disminuirá el síndrome y mejorará la complacencia en trabajadores

de la organización social sin fines de lucro, quizá ese cambio será paulatino y no inmediato como lo menciona Chaverri.

Fernández (2020), señala que una investigación se justifica a nivel teórico cuyo objetivo de la investigación es el de formar una reflexión y discusión académica del estudio existente, contrastando resultados o generando epistemología. La presente investigación utilizará el argumento teórico de Maslach con el que se contrastará el resultado, es decir, se utilizará el fenómeno tridimensional; la baja realización personal, la despersonalización, el agotamiento emocional para determinar el nivel del burnout de los trabajadores; de igual forma, se utilizará la teoría de las necesidades propuestas por Abraham Maslow para fundamentar la variable satisfacción.

Hernández y Fernández (2018) señalan la justificación metodológica es cuando una investigación propone o desarrolla un nuevo método o estrategia que permita obtener conocimiento válido y confiable. La presente investigación, por ser básica, permitirá obtener una nueva información sobre el comportamiento de las variables en la población de estudio y a su vez, los resultados permitirán generar estrategias de ayuda para los trabajadores.

Las principales limitaciones que podría presentar la investigación, está vinculada con la metodología, sobre todo en cuanto a la recolección de información, debido a la pandemia, todo será virtual, situación que no podría permitir un adecuado recojo de información.

En vista a lo investigado, se establece el objetivo principal, siendo identificar la correlación de entre satisfacción laboral con el síndrome de burnout en el personal que labora de una organización sin fines de lucro, Huamanga, 2021. Donde los objetivos específicos son: a) identificar la relación entre la significación de la tarea y el síndrome de burnout; b) identificar la relación entre las condiciones de trabajo y el síndrome de burnout; c) identificar la relación entre el reconocimiento personal y/o social y el síndrome de burnout; d) identificar la relación entre los beneficios económicos y el síndrome de burnout; f) identificar los niveles de satisfacción laboral y el síndrome de burnout, según género; g) identificar la relación entre la

satisfacción laboral y el síndrome de burnout, según edad; h) identificar la relación entre la satisfacción laboral y síndrome de burnout, según estado civil.

Por este motivo, se desglosa la subsiguiente hipótesis general sobre la existencia de una relación significativa inversa sobre las variables de satisfacción laboral con el síndrome de burnout en trabajadores de una organización sin fines de lucro, Huamanga, 2021. Consecuentemente, las hipótesis específicas son: a) Existe relación significativa inversa entre la significación de la tarea y el síndrome de burnout; b) existe relación significativa inversa entre las condiciones de trabajo y el síndrome de burnout; c) existe relación significativa inversa entre el reconocimiento personal y/o social y el síndrome de burnout; d) existe relación significativa inversa entre los beneficios económicos y el síndrome de burnout; f) existe relación significativa entre satisfacción laboral y el síndrome de burnout, según género; g) existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, según edad; h) existe relación significativa entre la satisfacción laboral y síndrome de burnout, según estado civil.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional se han tomado en cuenta a las siguientes investigaciones:

Moreira y Lucca (2020) tuvieron como propósito reconocer los elementos biopsicosociales en el centro de labores coparticipe del Síndrome de Burnout (SB) en personas que laboran ofreciendo el servicio de salud mental en la red pública de un municipio de la ciudad de São Paulo en Brasil. El método de la investigación fue transversal con perspectiva cuantitativa, la muestra se conformó por 293 trabajadores. Se empleó tres cuestionarios: el Inventario de Maslach (MBI-HSS), Cuestionario de Estrés Laboral (JSS) y un formulario con datos biosociales. La información se analizó mediante el Chi-cuadrado y la regresión logística, teniendo significancia de un 5%. Los resultados logrados fue que la prevalencia de SB fue un 7% con una supremacía de trabajadores en enfermería, encontrándose señalados a componentes como ambiente laboral, empleo de sustancias psicotrópicas, satisfacción baja con el jefe y control bajo sobre actividades laborales. Entre los trabajadores con SB, 12% ejercen ocupaciones estimadas de desgaste alto, 6% desempeñaban labores pasivas y 2% cumplían una acción de bajo desgaste. Concluyendo que la baja revisión fue el primordial componente psicosocial sindicado con el Síndrome en la labor de los profesionales, siendo necesario ampliar labores que susciten la autonomía del que trabaja y mejora en el abordaje de aquellos factores psicosociales que propicien desencadenantes del estrés.

Álvarez, Chacón y Sánchez (2019) tuvieron como finalidad analizar el síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en empleados de prisiones de la Región de Arica y Parinacota. El diseño del estudio es transversal con enfoque cuantitativo, no se manejaron las variables. La población está compuesta por los empleados que laboran en las prisiones (N = 334). 44 no contribuyeron en la investigación (vacaciones, baja médica o permiso especial). Participaron 290 funcionarios. Se empleados la escala de Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) y Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. Se revelaron los siguientes resultados los trabajadores quemados por su labor se aprecian igualmente de complacidos que con los no presentan el síndrome. Por otra parte, los evaluados que muestran

niveles elevados en sentirse satisfechos en su labor, se encuentran más realizados individualmente de aquellos que muestran baja satisfacción, ya que se encuentran emocionalmente más cansados y despersonalizados con su actividad. Los trabajadores en prisiones con más satisfacción de manera habitual, muestran mayor satisfacción interna se encuentran con menor frecuencia quemados. Concluyendo que se evidenciaron sólidos con la representación de la teoría y del concepto del SBO, aprobando su discusión en situaciones con la realidad recolectada, estaría principalmente beneficiada para una línea de estudio sobre las causas que competen a la dimensión del SBO y de los resultados de los niveles elevados de despersonalización y desenvolvimiento en el centro de trabajo, social y profesional de los que laboral en prisiones.

Prada (2019). Tuvo el objetivo de precisar la ocurrencia de cinco componentes del centro de labores y su consecuencia en la motivación, el estrés en el centro laboral y el bienestar de los trabajadores del sistema de salud en cuatro hospitales de nivel alto y nivel medio en Bogotá y Medellín. La investigación es de tipo descriptivo y tiene carácter cuantitativo de corte transversal, se manejó el cuestionario Maslach Burnout Inventory-MBI. La muestra quedó constituida por 360 trabajadores del sector salud de distintas áreas (anestesiólogos, médicos, auxiliares de enfermería, enfermeras, instrumentistas). De los resultados alcanzados fue que se logró establecer que coexisten correspondencias entre las diligencias profesionales, el síndrome de burnout y desidia emocional, la ausencia de incentivos, con correspondencia a proyectos del bienestar laboral. De igual manera, los estudios de regresión demuestran el resultado negativo del síndrome y el acontecimiento negativo del estrés que acontece en el centro de labores respecto a la motivación de los participantes. Alcanzando la conclusión de que cuando el empleado se encuentra en un ambiente hostil y complejo, no solo se ve afectado en su nivel de satisfacción sino igualmente en la materialización de sus necesidades profesionales y personales. Además, esto lleva a un impacto en su salud mental y física estimulando estrés laboral. Los contextos extremos de estrés continuo y crónico estimularán el síndrome de burnout.

Soto, Barrios y Molina (2017) tienen el objetivo de ver la existencia de correlación entre el Síndrome de Quemarse en el Trabajo (SQT) y satisfacción en el trabajo

con la atención de calidad que es ofrecida por personal enfermero de un hospital estatal del territorio Metropolitano en Chile. La investigación es correlacional, descriptivo, observacional de tipo ecológico-mixto. La población fue compuesta por 35 personales de enfermería, colocadas en distintos turnos, como Cirugía y Medicina, también 402 usuarios en procesos de recuperación o salida internados en estos servicios. Para recolectar los datos se manipuló un test para evaluar el Síndrome de Quemarse en el centro de Trabajo, Escala SERVQUAL y Encuesta de Satisfacción Laboral. Los resultados que se obtuvieron fue que los personales de enfermería mostraron puntuaciones medias de SL (Media=3,18 DS=0,38); el producto íntegro de SQT evidencio puntuaciones bajas (Media=23,62 DS=9,63), respecto al tipo de atención apreciada por los pacientes se contempló que aquellas atenciones estuvieron superiores a 6,5. En la dimensión de satisfacción laboral demostraron correspondencias negativas significativas en las dimensiones de SQT. La correlación entre las variables de satisfacción laboral engloba a todo el equipo compuesto por enfermeras(os) y la atención de calidad que se da de forma completa vista por los usuarios del servicio no se encontró una correlación netamente significativa, demostrando correlaciones positivas en ciertas dimensiones. Concluyendo que la correlación entre SQT y satisfacción en el trabajo con la calidad del servicio de atención demuestra resultados no se encuentran definidos. Respecto a las dimensiones de satisfacción laboral integral mostraron una relación positiva baja con la calidad de atención y entre SQT global y calidad de cuidado observada se mostró una correlación negativa y baja con la calidad de atención global.

Caravaca, Carrión y Pastor (2018) tuvieron el objetivo de medir el síndrome de Burnout y satisfacción laboral en profesionales de trabajo social penitenciarios en cárceles de España. El estudio fue transversal analítico en 59 trabajadores sociales a nivel nacional en el 2017. Mediante cuestionarios ad hoc, los colaboradores brindaron información sociodemográfico, laboral, inventario Maslach Burnout y satisfacción laboral a partir de información de Warr, Wall y Cook. Los resultados que se obtuvieron fue que el 20,1 (desviación estándar [DE]: 11,9) respecto a la dimensión de agotamiento emocional, 10,6 (DE: 5,0) referente a la despersonalización y 27,7 (DE: 23,2), respectivamente en realización personal,

satisfacción laboral de 55,3 (DE: 11,9). Encontramos sociedades significativas y valores predichos en las distintas dimensiones del burnout y la satisfacción laboral en el sociodemográfico (edad) y profesional (período de profesional). Concluyendo De acuerdo con las teorías científicas, los trabajadores sociales en prisiones tienen un alto nivel de síndrome del quemado, fundamentalmente agotamiento emocional, conjuntamente de un nivel moderado de satisfacción laboral. El estudio ofrecido pudiese ser útil en la preparación de métodos de promoción y prevención orientadas a optimizar la salud ocupacional.

Asimismo, a nivel nacional

Yslado, et al. (2019) tuvieron como propósito establecer las correlaciones funcionales entre el Burnout y la satisfacción laboral de los profesionales en dos hospitales del Perú; la investigación es cuantitativa, observacional, correlacional, transversal; cuya muestra estuvo formado por 620 expertos de la salud y la muestra quedó formada por 177 profesionales de la salud que trabajan; los instrumentos manejados fueron escala de satisfacción laboral (SL-SPC) y el inventario de burnout de Maslach (MBI) las características psicométricas de los instrumentos estuvieron apropiadas. Los resultados hallados fue que si preexiste unas correlaciones significativas (AGFI = 0,946) y negativa (coeficiente estructural = - 0,62) entre ambas variables. Concluyendo que coexiste una correlación significativa funcional y negativa de las variables; puesto que el burnout termina siendo predictor de satisfacción laboral. Por otro lado, no se encontró incompatibilidades propias al contrastar la existencia de un burnout elevado, conforme a las variables sociodemográficas y del lugar de trabajo.

Veloso et al. (2019) es estudio buscó investigar la garantía de un programa de intervención, demostrado en la psicología positiva y las destrezas sociales, para optimizar la satisfacción trascendental y la satisfacción profesional que pertenecen al área estatal pública, el estudio presenta un modelo cuasi experimental, en una población total de 77 entre subordinados y supervisores. Los resultados del estudio evidenciaron que, el MANOVA Factorial 2X2 se obtuvo un resultado significativo. Del mismo modo, el fruto de la interacción del ANOVA Univariado reveló una ampliación significativa en la satisfacción trascendental y en las variables de

satisfacción laboral de los subalternos de los jefes que albergaron la intromisión (conjunto experimental), haciendo una comparación con los subalternos del grupo control.

Vásquez (2019). El objetivo de esta investigación fue encontrar correlación sobre los niveles de satisfacción laboral con el burnout en personas que laboran en el Hospital Clínico Herminda Martín. La investigación es de forma cuantitativa, descriptivo-correlacional, no empírico de enfoque transversal. la muestra estuvo compuesta por 166 empleados; fue probabilístico el muestreo, en servicios de anestesia, emergencias y pabellón, medicina interna, cirugía y médico quirúrgico. Para recolectar la información se manejó el S20/23 de J. M. Peiró y J. M. Meliá para lograr medir satisfacción en el trabajo y test de Maslach Inventory. Conjuntamente, se constituyeron particularidades sociodemográficas. Respecto a los resultados conseguidos demuestran la presencia de una relación significativa negativa de ambas inconstantes estudiadas. No se halló incompatibilidades que sean significativas en las variables que se estudiaron y los rasgos sociodemográficos, salvo en la dimensión referente a Servicio, ya que en consecuencia demuestran que los servicios de emergencia y medicina tienen el síndrome más alto, entretanto los servicios de pabellón y anestesia posee bajos niveles de burnout y mejores grados en satisfacción en su centro de trabajo. El 91% de los evaluados poseen peligro de sufrir burnout, y el 52.6% exhibe satisfacción laboral, mientras que los contextos laborales y el ambiente físico deberían ser mejoradas. Concluyendo que es ineludible establecer estrategias en cada uno de los servicios cuya finalidad ayuden a optimar los indicadores de burnout y satisfacción laboral hallados.

Madero (2020) buscó en su estudio, saber la consecuencia reguladora que posee la satisfacción en el trabajo en las experiencias de recursos humanos y en líneas de estrategia frente a la responsabilidad social de la organización, ética institucional, impulso sostenible, calidad de vida y desarrollo social. Utilizó la metodología de tipo cuantitativa, en una muestra de 458 trabajadores en la empresa del Noroeste en México, los resultados del estudio evidenciaron que la experiencia en recursos humanos con alta significancia es el cumplimiento que se da a tiempo a las perspectivas de los trabajadores; asimismo, vemos que la satisfacción laboral asume un resultado regulador de las variables que se han propuesto.

Salgado y Lería (2020) tuvieron la meta, investigar la sociedad entre el burnout, satisfacción laboral, calidad de vida profesional y algunas variables socio laborales en profesionales de la salud pública chilena. El estudio presenta un diseño empírico con una táctica asociativa de tipo semejante transversal, no se manejaron variables y se analizaron sus correlaciones examinando las oposiciones entre dos o más grupos de sujetos. La muestra se conformó por 169 trabajadores. Como resultado fue que 10% presento altos niveles de síndrome de burnout, y una SL y CVP placenteras; el 88,8% moderado/medio. Respecto a la edad, Apoyo Directivo, Motivación Intrínseca, años de servicio y estado civil revelaron que un 33,5% de las variables del Cansancio Emocional; y se proyecta buen predictor al SB. Concluyendo que los datos muestran prevalencia moderada/media de SB, que logra ser comprendida la influencia insidiosa del burnout. Respecto al estado civil y la edad se proponen como elementos defensores. Se debaten los resultados obtenidos con argumento de las teorías existente.

La satisfacción laboral es un factor importantísimo para la producción en la organización, y éste se encuentra relacionado con aspectos intrínsecos y extrínsecos de la persona como algunas teorías lo sustentan; por ejemplo, la teoría de la Motivación Humana de Abraham Maslow:

Quintero (2018), quien aseveran que dicha “Teoría de la Motivación Humana”, la cual plantea una jerarquización de las necesidades y elementos que causan en los individuos; esta jerarquización se ajusta reconociendo cinco clases de necesidades considerando un orden escalonado de forma ascendente conforme al valor para la capacidad de motivación y estabilidad. Conforme al tipo, de medida que el individuo consigue satisfacer sus necesidades salen nuevas cambiando la conducta del individuo; teniendo en cuenta que solamente si asumir queda “razonablemente” satisfecha, esta desaparecerá y otra nueva aparecerá.

Las características de la jerarquía de necesidades planteada por parte de Maslow son las siguientes (abreviado de Simons, Irwin y Drinnien 1987; Boeree 2006; Feist y Feist. 2006) (Quintero, 2018)

- Necesidades fisiológicas: son de principio orgánico y estas se sitúan respectivamente a la supervivencia del individuo; se estima a las

necesidades fundamentales incluyendo a modo: respirar, de dormir, de ingerir agua, sexo, alimentarse, refugio.

- Necesidades de seguridad: si las necesidades se encuentran en la mayoría subsanadas, germina otro nivel de necesidades que van a estar orientadas respectivamente a la seguridad personal, la estabilidad, el orden y la protección. También se encontrarán necesidades como: seguridad física, de, de ingresos y recursos, oficio, familia, de salud y frente al transgresión de la posesión propia.
- Necesidades de cariño, pertenencia y afecto: el siguiente nivel de necesidad contiene referida incorporación a algún conjunto social y se orientan, a dominar las emociones de soledad y perturbación.
- Necesidades de estimación: si las primeras tres necesidades se encuentran regularmente compensadas, nacen las denominadas necesidades de estimación estas se orientan en referencia a la autoestima, el reconocer al individuo, el logro personal y el respeto en dirección con las demás personas; cuando se satisface esta cuarta necesidad, los individuos sentirán seguridad en sí misma y valiosas en la sociedad; por otro lado, si estas necesidades no se satisfacen, los sujetos tendrán sentimiento de inferioridad y sin valor.

En este caso individualmente, Maslow indico dos necesidades de estima: la primera con menor grado que contiene el respeto hacia el prójimo, la necesidad poseer un estatus, gloria, fama, atención, ser reconocido por los demás, dignidad y buena popularidad; y otra mayor, que establece la aquella necesidad de respeto hacia uno mismo, abarcando sentimientos a fin de que la confianza, competitividad, logro, experiencia, emancipación y autonomía se encuentren.

- Necesidades de auto-realización: esta es la escala más elevada y se encuentran en la cúspide de la jerarquía; Maslow refiere a la auto-realización como aquella necesidad donde un individuo "nació para realizar dicha actividad", quiere decir en desempeñar el potencial propio mediante

la acción determinada; de tal manera aquel individuo que se encuentra entusiasmada a realizar canciones le corresponde crear canciones, como un pintor colorear o un poeta citar.

Teoría bifactorial de Herzberg

Una de las teorías referidas al bienestar en el trabajo es Frederick Irving Herzberg antedicho por Cerrón (2019) quien explica la teoría del psicólogo Herzberg de profesión es una de las personas con más influencia en gestión administrativa de empresas. Es principalmente considerado por sus dos teorías de la Motivación e Higiene y Enriquecimiento Laboral.

En la teoría sobre motivación que desarrollo Herzberg certifica (Cerrón, 2019) puede simbolizar la descripción más común referente a la motivación para trabajar. Esta teoría de Herzberg posee el idéntico principio que tiene cualquier teoría de la necesidad y al mismo tiempo, ha sido utilizado hoy en día para futuras exploraciones en el campo la motivación de la psicología organizacional.

Del mismo modo que al resto de las teorías basadas en la necesidad, el modelo de Herzberg presume de la misma manera que todas las personas asumen a un grupo fijo de necesidades básicas que deben ser satisfechas. Herzberg insta que las personas que laboran en instituciones u organizaciones gozan de dos tipos de necesidades básicas las cuales son: necesidades motivadoras y necesidades higiénicas. (Cerrón, 2019)

Estas necesidades se les denominan mismo modo satisfactorio e insatisfactorio, saciable o insaciable o igualmente componentes intrínsecos y extrínsecos. Esta teoría se fundamentada en la armonía de ambos factores de higiene y los motivadores. Por ende, si un sujeto labora en ambientes de higiene que no son adecuadas, asumirá impresiones de no sentirse satisfecho en su centro laboral. Si las circunstancias se corrigen, la satisfacción en el sujeto en su centro de labores sería buena.

Según Herzberg, los factores de insatisfacción o higiénicos simbolizan la perturbación del entorno donde se efectúa la actividad laboral, entre todos ellos se

hallan el sueldo, las condiciones de trabajo, los beneficios, la estabilidad laboral, los manejos administrativos, la inspección, los ambientes del trabajo y relaciones que se da con el jefe, los compañeros y/o empleados; por otro lado, la satisfacción o motivación, consigue inspirar hacia el trabajo. Claro ejemplo de todo esto es el logro o realización, el reconocimiento, el compromiso y el trabajo en uno mismo (Cerrón, 2019).

Teorías del estrés

Teoría de Cannon

Walter Cannon, su teoría muestra un patrón orgánico del estrés. emprendió a investigar referente al estrés a comienzo del año 1929 citado por Ibañes y Yauli (2017), el estudio se fundamenta en la homeostasis, que viene hacer capacidad del organismo para conservar un equilibrio constante interno, en su investigación del proceso que se da fisiológicamente implica en la mantención de la homeostasis fisiológica, para lo cual observó en los estudiantes de la facultad de enfermería las estrategias de afrontamiento y sentido de coherencia asociadas con salud psíquica y estabilidad emocional respondiendo ante estímulos amenazantes puede ser externa o interna de ataque-huida, réplicas inconscientes que expresan los organismos, que generaran distintos acontecimientos que activen el sistema endocrino y sistema nervioso simpático.

Tras todos estos estímulos, en el organismo se genera que el nivel de noradrenalina y adrenalina a nivel sanguíneo, aumentara el ritmo cardiaco, presión sanguínea, acrecentamiento de azúcar en la sangre, respiración agitada. Esta teoría tiene relación con nuestro estudio, referente a lo que es el estrés ya que se toma en consideración que es una reacción emocional y física amplia que el organismo percibe ante situaciones amenazantes. Los cambios que se dan en el organismo, perturban de forma negativa, cuando el estrés se mantiene genera en el cuerpo desgaste. (Ibañes y Yauli 2017).

Teoría del síndrome general de adaptación

Selye en 1936 citado por Ibañes y Yauli (2017), su teoría reside en la manera que un organismo se activa de manera independiente cuando este afronta a un estímulo estresor, ya que el patrón de respuesta hacia el estrés, no simplemente es una incitación física también abarca niveles del estado cognitivo, psicológico y emocional.

El estrés se considera a manera de un conjunto organizado de reacciones fisiológicas ante estímulos desfavorables, dicha reacción se le llama Síndrome General de Adaptación (SGA). Esta posiblemente coexista que origina que el sujeto manifestará el idéntico esquema de reacción, quiere indicar, como respuesta que se puede dar no es de específica a la circunstancia, pero determinada al momento de manifestarse. Para poder afrontar las demandas de cualquier tipo, el organismo responderá de manera estereotipada, compromete que el sistema nervioso autónomo y eje hipotálamo-hipófiso- suprarrenal se activen.

Tres fases ocurren en este proceso:

Fase de alarma. La persona al momento de enfrentarse el ambiente estresante. Su organismo registrara la existencia del estímulo, lo cual generara un estado de alerta (se acrecienta la frecuencia cardíaca, tensión arterial, alteración en la respiración) y se orienta a un escenario de ataque o huida con la finalidad de restaurar el equilibrio intrínseco. Forma parte de la advertencia de presencia fortuita de estímulos estresores por lo cual el organismo no se encuentra adaptado. Esta adaptación no se da forma rápida, sino gradualmente. En esta fase existen dos periodos: choque y contra choque. En el periodo de choque las reacciones fisiológicas aparecen inicialmente cuya finalidad es señalar al individuo de situarse en atención, siendo la primera reacción inmediata al estímulo estresor. La fase de contra choque se describe al llamado de las defensas donde surgen signos diferentes al periodo de choque. Distintas enfermedades sindicadas del agudo estrés conciernen a la etapa de alarma (Sandín, 1995 citado por Ibañes y Yauli 2017).

Fase de resistencia. Si persiste el estímulo, de la primera fase, reduce su magnitud el sujeto pretende restaurar el equilibrio, de dos maneras la primera puede ser adaptándose o apartándose del estímulo estresor. En la fase de resistencia en su mayoría se desvanecen los cambios bioquímicos y fisiológicos que se presentan en la fase de alarma, se pueden ver signos de anabolismo, por otro lado, durante la fase de resistencia se muestran procesos catabólicos (Sandín, 1995 citado por Ibañes y Yauli (2017).

En la resistencia extendida del estrés aparecen distintas enfermedades como el asma bronquial, úlceras pépticas entre otras. Conjuntamente, al resistir el estrés, provoca modificaciones en nuestro sistema inmune facilitando a padecer infecciones. Si nuestra capacidad de resistencia se reduce y se extingue, el cuerpo ingresa fase final.

Fase de agotamiento. En esta fase el organismo utilizara todos los recursos que tiene para luchar contra los estímulos estresores entrando al agotamiento para lo cual aparecerán los síntomas particulares de la primera fase y el organismo se encontrará intimidada. En el centro de labores, los problemas en relación al a distintas condiciones como sueldo bajo, falta de recursos necesarios para laborar, problemas que no proporcionan cumplir las funciones eficientemente con responsabilidad, por todo esto originando desgaste para rendir laboralmente y afectando a la calidad de vida del individuo (Herly, 2015).

Teorías explicativas del Síndrome de Burnout

En la década de 70 Freudenberguer (1974) y definió al burnout a modo de un estado determinado de extenuación, pérdida de interés y desilusión, a modo de resultado del trabajo habitual realizado por expertos ocupados a brindar prestaciones de servicio, no pudiendo conseguir expectativas confiadas en su labor. Consecutivamente en el año 1976, la psicóloga Christina Maslach de nacionalidad estadounidense empezó sus estudios referentes al tema, aprendiendo en referencia a las respuestas emocionales en los trabajadores que se desenvuelven en tareas de asistencia a individuos, indicando que el burnout solamente se da en profesionales que laboran con personas de manera asistencial, como en áreas de la educación y salud. Maslach proporcionó la terminología Burnout en 1977 en un

Congreso de la American Psychological Association. En la ciudad de Filadelfia, EUA, cuatro años más tarde se realizó por primera vez una conferencia nacional sobre el síndrome de Burnout, con la finalidad de dar a conocer sobre los trabajos de investigación que se estarían efectuando y ahondar más en los criterios del estudio (Vargas 2019).

Freudenberguer en 1974 desde que promovió estudiar el tema, otros autores realizaron distintas teorías que explican esta fenomenología. Se han venido desarrollando dos puntos de vista generales: la apreciación clínica por Selye, en 1934 y del punto de vista psicosocial de Maslach, en 1986, referente a la perspectiva clínica el Burnout se entiende como aquel momento donde el individuo suele ser el fruto del estrés laboral que sobrelleva. Por otro lado, en referencia a la perspectiva psicosocial se considera al estrés como una causa que se da por la interacción en el entorno del centro de labores donde la persona se desenvuelve y demuestra sus propias características. Existen diferencias en ambos enfoques puesto que en la perspectiva clínica analiza el problema relacionado al estado personal y en la perspectiva psicosocial se examina el proceso dinámico, producido por la interacción del entorno (Tonon, 2003 citado por Vargas, 2019)

De acuerdo con Tonon, 2003 citado por Vargas (2019) este síndrome comienza de marcos teóricos más extensos como: el enfoque de la psicología clínica considera al síndrome de burnout a manera de un estado, por otra parte la psicología social se apoya en las teorías socio cognitivas del yo y finalmente, la psicología organizacional se fundamenta en teorías del estrés en el trabajo y estima a los agentes estresores en las circunstancias del centro de labores con las habilidades para afrontar para dar respuestas.

III. MÉTODOLÓGÍA

3.1 Tipo y Diseño de investigación

Tipo

El presente estudio estuvo elaborado mediante el tipo de investigación descriptivo correlacional debido a que se busca especificar de manera minuciosa cómo se presentan los fenómenos de estudio en un contexto determinado y se indaga saber la correlación o nivel de asociación que puede haber entre las variables de estudio en un entorno particular (Hernández y Mendoza, 2018).

Diseño

Se utiliza en el actual estudio es transversal no experimental, ya que no se llegó a manipular las variables o fenómenos de estudio, asimismo, los datos serán colectados en un determinado momento con el fin de analizarlos posteriormente (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2 Operacionalización de las variables

Variable 1: Satisfacción laboral

Definición conceptual: La satisfacción laboral se conoce en como el trabajador se muestra conforme a su actividad laboral, la actitud del trabajador está basado en las opiniones y estima donde el mismo lo genera. (Pizarro, et al. 2019).

Definición operacional: para el estudio se utilizó la Escala SL-SPC de Sonia Palma, los puntajes según nivel de satisfacción se encuentran entre 74 y 117, de los cuales de 74 o menos indica muy insatisfecho, de 75 a 88 se mostrarán insatisfecho, de 89 a 102 promedio, de 103 a 116 complacido y de 117 a más muy complacido.

Dimensiones: La escala cuenta con cuatro dimensiones, los cuales son: importancia de la actividad (3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26), entorno del trabajo (1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27), Reconocimiento propio y/o social (6, 11, 13, 19 y 24) y beneficio financiero (2, 5, 9, 10 y 16).

Escala de medición: La escala de medición es de tipo Likert, se encuentra conformado por 27 ítems el cálculo es forma ordinal.

Variable 2: Síndrome de Burnout

Definición conceptual: este síndrome es una enfermedad mental que comprende actitudes y sentimientos que implica realmente ser perjudiciales para el sujeto y para la empresa donde labora, el síndrome se suele presentar en el marco laboral (Upegui y Zuluagua, 2020).

Definición operacional: Se tomó en cuenta el inventario Maslach Burnout Inventori (MBI) de Maslach y adaptado en nuestro país por Llaja, Sarria y García (2007). Los puntajes para medir la dimensión cansancio emocional menor a 8 es un nivel bajo, 9 a 27 medio y mayor de 28 alto, en cuanto a la dimensión despersonalización, 0 es un nivel bajo, 1-11 medio y mayor a 12 alto, en la dimensión de realización personal menor a 35 alto, de 36 a 47 medio y mayor a 48 bajo.

Dimensiones: El inventario cuenta con tres dimensiones, cansancio emocional (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20), realización personal (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21), despersonalización (5, 10, 11, 15 y 22)

Escala de medición: presenta una escala de tipo Likert, se encuentra compuesto por 22 ítems y el grado de cálculo es de manera ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Es aquel conjunto de cualesquiera de asuntos que coinciden con una sucesión de particularidades; para la presente investigación se consideró trabajar con trabajadores de la Organización sin fines de lucro Aldeas Infantiles de Ayacucho, los cuales suman un total de 35 trabajadores entre varones y mujeres (Hernández y Mendoza, 2018),

Muestra

Según Hernández y Mendoza (2018) señalan que a la muestra como la población es aquel subgrupo en general, quien permite recabar información pertinente, por

ello debe ser representativa de la población. En la investigación se tomó en cuenta encuestar a 35 que hacen el total de trabajadores debido a la poca cantidad se consideró trabajar con todos. Por ende, no se utilizará un muestreo.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recolectar la información se manejó la encuesta, lo que se entiende como un conjunto de acciones coherentes que siguen un orden, que sirven para seleccionar y organizar los datos, tomando en consideración el objetivo de estudio, y que permita tomar acciones (Hernández y Mendoza, 2018).

La encuesta se realizará a través de medios tecnológicos con bastante cuidado para que la información que se recabe sea lo más fidedigno y permitan hallar resultados fiables.

INSTRUMENTOS

Ficha técnica 1

Nombre del instrumento en inglés:

Seudónimo del instrumento en español: Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

Autores: Sonia Palma Carrillo

Autores de revisión psicométrica para Perú: Sonia Palma Carrillo

Procedencia y año: Perú – 2005

Objetivo: Medir la satisfacción laboral

Tipo de aplicación: colectivo o Individual

Duración: 15 min

Componentes o estructura: 4 dimensiones - 27 ítems

Dirigido a: personas adultas

Número y tipo de ítems: 27 ítems

Reseña histórica:

El SL-SPC se realizó en 1999, conformado 36 ítems y 7 dimensiones lo cual tiene el fin de apoyar en una organización laboral, ya en el 2005, con una muestra de 1058 trabajadores obreros se replantea por segunda vez, conforma 4 dimensiones y 27 ítems.

Indicaciones a los evaluados:

“se les dará una hoja que contiene preguntas que son relacionadas a las particularidades de su centro de trabajo. Para cada una de las preguntas existen cinco alternativas para marcar con una (x) solamente una que usted elija. No existen malas ni buenas respuestas” (Palma, 2005).

Calificación e interpretación

El instrumento se compone por 15 ítems que son asignados en las dos dimensiones de la satisfacción laboral: la primera son las causas intrínsecas (conformadas por aquellos ítems pares: 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14) y en la segunda son las causas extrínsecas (conformadas por ítems impares: 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15). Por otro lado, se hallan 7 grados de responder en la escala de Likert abarcando las sucesivas enunciaciones: muy insatisfecho, insatisfecho, moderadamente insatisfecho, ni insatisfecho ni satisfecho, moderadamente satisfecho, satisfecho y muy satisfecho.

Los percentiles sistemáticos frecuente de la satisfacción es: muy satisfecho (117 a más), satisfecho (103-116), promedio (89-102), insatisfecho (75-88), muy insatisfecho (74 o menos). Para significancia respecto a la tarea; muy insatisfecho (23 o menos) insatisfecho (24-27), promedio (28-32), satisfecho (33-36), muy satisfecho 37 a más. Para condiciones en el trabajo, muy insatisfecho (19 a menos) insatisfecho (20-26), promedio (27-34), satisfecho (35-40), muy satisfecho (41 a más), Para reconocimiento personal y/o social, muy insatisfecho (11 o menos), insatisfecho (12-17), promedio (18-20), satisfecho (19-23), muy satisfecho (24 a más); y beneficios económicos, muy insatisfecho (7 o menos), insatisfecho (8-1), promedio (11-15), satisfecho (16-19), muy satisfecho (20 a más),

Propiedades psicométricas originales del instrumento

Fue acreditada mediante juicio de expertos pasando el coeficiente de correlación V de Aiken, obteniendo un 1 de valor en cada uno de los ítems, prescindiendo del ítem número 4 (0,95) y el ítem número 26 que consiguió la valía de (0,94) estando admitidos en su globalidad, en definitiva se evidenció la media cuyo valoración fluctúan de (2,9 y 4,5), mientras tanto respecto a la desviación del estándar se demostró una valoración de (0,9 y 1,4), el g1 alcanzó la valía entre el (-1,5) a (0,1), el g2 manifestó una valía oscilante de (-1,4 a 4,2) y consecutivamente se consiguió la cuarta con valoraciones de (0,34) y (0,78). (Balarezo, 2020).

Respecto a la confiabilidad se dio por medio de la metodología por consistencia interna, obteniendo (0,84) una correlación en el Alfa de Cronbach, mostrando estabilidad intrínseca, para validar la escala fue por medio del análisis factorial de Kaiser-Meyer (0,852) y la metodología de mitades del Coeficiente de Guttman (0,81) el grado de significación (0,05), alcanzando resultados afirmando la valía de nuestro instrumento.

Se suministró el test a 126 trabajadores de un centro de trabajo donde se evocan a trabajar en logística, concluyendo que de Alfa de Cronbach (0,917) y Omega de McDonald's (0,922) con significancia de trabajos mostrando confiabilidad de (0,739); los ambientes donde del trabajo (0,791), los beneficios económicos (0,690) y reconocimiento propio y/o social (0,804).

Propiedades psicométricas peruanas

Método de jueces expertos y coeficiente de Spearman Brown: Significación tarea (0,750), Condiciones de trabajo (0,799), beneficios económicos (0,543) y reconocimiento personal y/o social (0,538) (Palma, 2005).

Ficha técnica 2

Nombre del test en inglés: Maslach Burnout Inventory (MBI)

Creadores: Maslach y Jackson

Autores de revisión psicométrica para Perú: Llaja, Sarria y García (2007)

Procedencia y año: Estados Unidos, 1986

Objetivo: es medir el desgaste profesional.

Tipo de evaluación: colectivo o personal

Tiempo: 15 a 10 min.

Componentes o estructura: Contiene tres dimensiones:

Agotamiento Emocional: Esta dimensión está formada por los 9 ítems (1,2,3,6,8,13,14,16,20).

Despersonalización: Esta dimensión hecha por 5 ítems (5, 10,11,15 y 22).

Realización Personal: Esta dimensión está hecha por 8 ítems (4,7,9,12, 17, 18, 19 y 21).

Dirigido a: Adultos en profesiones de servicios humanos

Número y tipo de ítems: 22 ítems

Reseña histórica:

El Síndrome de Burnout se contempló conjuntamente con el inventario de Burnout (Maslach, C. y Jackson, S., 1986, se adaptó en nuestro país por Llaja, Sarriá y García, 2007)

Consigna de aplicación: Las subsiguientes oraciones se encuentran correlacionadas en cómo se siente ahora concerniente a su centro de trabajo. Lea con cuidado cada oración y Ud. Elegirá con qué periodicidad siente de esa condición. Por otro lado, si nunca llego a sentir lo detallado, coloque un cero antes del texto leído (0). Si usted sí ha sentido lo detallado, elija un número entre 1 al 6 señalando con qué periodicidad. (6 = Todos los días), (5 = Una vez a la semana), (4 = Pocas veces al mes), (3 = una vez al mes), (2 = Pocas veces al año), (1 = Una vez al año), (0 = Nunca)

Consigna de aplicación:

Lee detenidamente todos los ítems, no hay contestaciones que son buenas ni malas, recuerde que goza de un espacio aproximadamente de 20 minutos.

Calificación e interpretación

Claves sobre la hoja de respuesta

- Sub escala de agotamiento o cansancio emocional: Calificación límite 54.
- Sub escala de despersonalización: Calificación límite 30.
- Sub escala de realización personal: Calificación límite 48.

Propiedades psicométricas originales

Refiriéndonos al análisis factorial reporta índices en base a los cuales se establece si el modelo concuerda adecuadamente con los fundamentos como el chi cuadrado- $gl < 0 = 4$ (Broque, Russell & Prince 1988).

La validación de contenido se emite juicios y opiniones por los expertos sobre la temática que se va investigar. Los resultados obtenidos de los si el número de respuestas de aceptación resulta significativo en un grado de confiabilidad de 0.95. es un coeficiente que ayuda a medir la excelencia de ítems en relación a una potestad de contenido comenzando en valores de 14 expertos. Este coeficiente concierta la disposición del cálculo y la valoración de las deducciones a nivel estadístico (Escurra, 1988).

Con relación a la confiabilidad la medición del instrumento debe ser constantes, estables y precisos (Mc Donal 1999).

Propiedades psicométricas peruanas

En el 2007, se realizó la adaptación del instrumento MBI a la realidad peruana, para ello se formalizó en estudio psicométrico como la confiabilidad de consistencia interna y la validez del constructo el cual, se exploró las correlaciones de las escalas e inter-escalas. De igual forma, el instrumento se sometió bajo el criterio de 15 jueces entendidos en Psicología clínica y de la salud para la validez de contenido. La confiabilidad obtenida en el instrumento, en la dimensión cansancio emocional (0.80), en la dimensión despersonalización (0.56) y en la dimensión realización personal (0.72) (Llaja, Sarria y García, 2007).

Propiedades psicométricas del piloto

Poder extraer la fiabilidad del instrumento se hizo la valoración a través de Alpha de Cronbach, lo cual se realizó mediante prueba piloto con la participación de 20 trabajadores, encontrándose los resultados siguientes en la prueba piloto demuestran que $\alpha = .826$ lo que indica que tiene una muy alta fiabilidad (Ruíz, 2003).

3.5 Procedimientos

Para realizar el estudio, en primer lugar, se solicitó autorización de los autores (Sonia Palma y Llaja, Sarria y García) para utilizar los instrumentos y así medir las variables de estudio. Luego se procedió a construir el plan de tesis, el marco teórico, los antecedentes y a tomar en cuenta la metodología de investigación. Posteriormente, se transcribieron los cuestionarios en la aplicación Google Forms para recabar la información; en cuanto se obtuvo todas las respuestas de las encuestas se procedió a extraer los resultados de la investigación.

3.6 Métodos de análisis de datos

Para la obtención sobre la muestra no utilizó un método probabilístico debido a que se consideró a toda la población y fue de tipo censal. En seguida después de recolectar los datos, mediante, los instrumentos considerados; para procesar, analizar y extraer los resultados se tomó en cuenta el programa estadístico JAMOV versión 1.6.15.

Para efectos del análisis inferencial, se realizó una prueba para ver la normalidad de Shapiro Wilk, según Ramírez y Polack (2020) la prueba de normalidad permite contrastar si la distribución de datos es normal, cuya característica principal es que es una prueba de ajuste de variables cuantitativas, ordinal o de intervalo. Es decir, se pudo determinar la utilización del coeficiente de correlación Rho de Spearman (prueba no paramétrica) con el propósito de establecer la correlación entre ambas variables (González et al. 2017). Luego se analizó la relación de las variables, según los objetivos planteados en la investigación.

3.7 Aspectos éticos

Se solicitará el consentimiento informado de todos los trabajadores de la organización, para ello, se le explicará los objetivos de la investigación y el alcance que se pretende tener, asimismo, se le indicará que la prueba es voluntaria, confidencial y anónimo según señala el Colegio de Psicólogos del Perú (2017).

La investigación se ajusta a las orientaciones de APA (2020) séptima edición, cuyas citas y referencias, así como las tablas y figuras se ajustarán lo que indica el formato. De igual forma se toma en cuenta la manifestación de Helsinki de la Asociación Médica Mundial (AMM, 2015), que estipula los elementos éticos para los estudios con personas.

Finalmente se toma en consideración el Principio Belmont (1979), que considera los principios éticos para la ejecución de investigaciones que incluyen a personas humanas.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad

	Síndrome de burnout	Satisfacción laboral	Significación de la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos
N	35	35	35	35	35	35
Mínimo	54	78	30	24	5	10
Máximo	81	97	40	39	15	18
Shapiro-Wilk p	0.054	0.061	0.048	0.903	0.361	0.079

En la tabla 1, se evidencia la prueba de normalidad realizada a través de Shapiro – Wilk, con la finalidad de comprobar cómo se distribuyen los datos si estas se ajustan o no a una distribución normal. Los resultados encontrados muestran que en la variable del síndrome burnout, significación de la tarea, el resultado es igual o menor que el 0,05, indica que no es normal la distribución de los datos, mientras que en las variables satisfacción laboral, respecto a las condiciones del trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos; los resultados conseguidos fue mayor que el 0,05, lo que quiere decir que, la distribución ajustándose a una normal distribución; por lo tanto, un valor no se ajusta a la normal distribución se decidió usar una prueba no paramétrica (Rho de Spearman).

Tabla 2

Correlación entre satisfacción laboral y el síndrome de burnout

	Satisfacción laboral	
Síndrome de burnout	Spearman's rho	0.062
	r ²	0.003
	p-value	0.725

Según la tabla 2, es posible establecer la existencia de una correlación positiva débil (rho = 0.062) entre las variables satisfacción laboral y el síndrome de burnout

de los trabajadores; asimismo, se obtuvo un resultado de P valor de 0,725, resultado que es mayor al nivel considerado ($p=0,05$); por lo tanto, la relación entre las variables no es significativa. Por otro lado, el tamaño del efecto es de 0.003, que según Coolican (2009) el resultado se encuentra en un nivel pequeño por encontrarse por debajo del 0,20.

Tabla 3

Correlación entre la significación de la tarea y el síndrome de burnout

		Significación de la tarea
Síndrome de burnout	Spearman's rho	-0.208
	r^2	0.043
	p-value	0.230

Note. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Según la tabla 3, es posible establecer la existencia de una correlación negativa media ($\rho = -0.208$) entre la significancia de la tarea y el síndrome de burnout de los trabajadores; asimismo, se obtuvo un resultado de P valor de 0,230, resultado que es mayor al nivel considerado ($p=0,05$); por lo tanto, la relación entre las variables no es significativa. Por otro lado, el tamaño del efecto es de 0.043, que según Coolican (2009) el resultado se encuentra en un nivel pequeño por encontrarse por debajo del 0,20.

Tabla 4

Correlación entre las condiciones de trabajo y el síndrome de burnout

		Condiciones de trabajo
Síndrome de burnout	Spearman's rho	0.239
	r^2	0.057
	p-value	0.168

Note. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Según la tabla 4, es posible establecer la existencia de una correlación positiva media ($\rho = 0.239$) de condiciones de trabajo y entre burnout de los trabajadores; asimismo, se obtuvo un resultado de P valor de 0,168, resultado que es mayor al nivel considerado ($p=0,05$); por lo tanto, la relación entre las variables no es significativa. Por otro lado, el tamaño del efecto es de 0.057, que según Coolican (2009) el resultado se encuentra en un nivel pequeño por encontrarse por debajo del 0,20.

Tabla 5

Correlación entre el reconocimiento personal y/o social y el síndrome de burnout

		Reconocimiento personal y/o social
Síndrome de burnout	Spearman's rho	0.134
	r^2	0.017
	p-value	0.443

Note. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Según la tabla 5, es posible establecer la existencia de una correlación positiva muy débil ($\rho = 0.134$) entre el reconocimiento personal y/o social y el síndrome de burnout de los trabajadores; asimismo, se obtuvo un resultado de P valor de 0,443,

resultado que es mayor al nivel considerado ($p=0,05$); por lo tanto, la relación entre las variables no es significativa. Por otro lado, el tamaño del efecto es de 0.017, que según Coolican (2009) el resultado se encuentra en un nivel pequeño por encontrarse por debajo del 0,20.

Tabla 6

Correlación entre los beneficios económicos y el síndrome de burnout

		Beneficios económicos
Síndrome de burnout	Spearman's rho	0.332
	r^2	0.110
	p-value	0.051

Note. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Según la tabla 6, es posible establecer la existencia de una correlación positiva media ($r = 0.332$) entre los beneficios económicos y el burnout de los trabajadores; asimismo, se obtuvo un resultado de P valor de 0,051, resultado que es mayor al nivel considerado ($p=0,05$); por lo tanto, la relación entre las variables no es significativa. Por otro lado, el tamaño del efecto es de 0.110, que según Coolican (2009) el resultado se encuentra en un nivel pequeño por encontrarse por debajo del 0,20.

Tabla 7

Comparación de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout según sexo

		Statistic	p		Effect Size
Satisfacción laboral	Mann-Whitney U	26.5	0.212	Rank biserial correlation	0.448
Síndrome de burnout	Mann-Whitney U	41.5	0.723	Rank biserial correlation	0.135

En la tabla 7, se puede observar que las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout poseen un nivel de significancia superior ($p > .05$), quiere decir que no existen diferencias significativas entre varones y mujeres. Asimismo, se delimitó que el tamaño del efecto de la satisfacción laboral y el burnout son de 0.448 y 0.135 respectivamente, señalando que en la variable de satisfacción laboral es mediano por encontrarse entre los valores 0.30 a 0.50 y en cuanto a la variable síndrome de burnout es pequeño por encontrarse valores de 0.135, el cual se encuentra por debajo de 0.20 (Coolican, 2009).

Tabla 8

Correlación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout según edad con Kruskal - Wallis

	χ^2	df	p	ϵ^2
Satisfacción laboral	3.36	3	0.339	0.0989
Síndrome de burnout	4.48	3	0.214	0.1319

En la tabla 8, observamos que las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout poseen un nivel de significancia superior ($p > .05$), lo que quiere decir que no existen diferencias significativas entre el rango de edades de los trabajadores. Asimismo, se delimitó que el tamaño del efecto de la satisfacción laboral y síndrome de burnout son de 0.339 y 0.214 respectivamente, indicando que en la variable

satisfacción laboral es mediano por encontrarse entre los valores 0.30 a 0.50 y en cuanto a la variable síndrome de burnout es pequeño por encontrarse valores de 0.20 (Coolican, 2009).

Tabla 9

Comparación de probabilidad entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout según edad con Kruskal – Wallis.

		W	p
Juventud temprana	Juventud	-0.614	0.973
Juventud temprana	Adulto temprano	0.509	0.984
Juventud temprana	Adulto	2.121	0.438
Juventud	Adulto temprano	0.711	0.959
Juventud	Adulto	2.628	0.246
Adulto temprano	Adulto	1.355	0.773

En la tabla 9, se ve que el P valor logrado de los resultados, son superiores al 0,05, consecuentemente, no existe diferencias significativas entre las variables de estudio.

Tabla 10

Correlación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout según estado civil con Kruskal-Wallis.

	χ^2	d f	p	ε^2
Satisfacción laboral	2.797	2	0.247	0.0823
Síndrome de burnout	0.497	2	0.780	0.0146

En la tabla 10, se ve que las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout poseen un grado de significancia superior ($p > .05$), lo que quiere decir que no existen diferencias significativas entre el soltero, casado conviviente y viudo.

Asimismo, se delimitó que el tamaño del efecto de la satisfacción laboral y síndrome de burnout son de 0.247 y 0.780 respectivamente, señalando que en la variable satisfacción laboral es pequeño por encontrarse entre los valores 0.20 a 0.30 y en cuanto a la variable síndrome de burnout es grande por encontrarse un valor superior a 0.50 (Coolican, 2009).

Tabla 11

Comparación de probabilidad entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout según estado civil con Kruskal – Wallis.

		W	p
Casado conviviente	Soltero	0.709	0.871
Casado conviviente	Viudo	2.273	0.243
Soltero	Viudo	2.158	0.279

En la tabla se observa que el P valor obtenido en los resultados, son superiores al 0,05, por lo tanto, no existe diferencias significativas entre las variables de estudio.

V. DISCUSIÓN

Según esta investigación los resultados, permiten contrastar con el objetivo general el cual fue: identificar la correlación entre ambas variables de satisfacción laboral con el burnout en trabajadores de una organización sin fines de lucro, Huamanga, 2020. En cuanto a este objetivo se obtuvo como resultado que entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout existe una correlación positiva débil ($\rho = 0.062$) y el grado de significancia mayor al 0,05, lo que demuestra que no existe significancia entre variables que fueron de estudio. Resultados parecidos fueron obtenidos por Soto, Barrios y Molina (2017), quienes encontraron que entre el síndrome de burnout o síndrome de quemarse en el trabajo y la satisfacción laboral existe una relación positiva baja; Salgado y Lería (2020) también encontraron resultados parecidos, concluyendo que los datos muestran una prevalencia moderada del burnout correlacionándose con la satisfacción laboral de profesionales de la salud pública chilena. De igual manera, la investigación realizada por Alegre (2017) arrojó que entre la variable satisfacción laboral y la variable burnout tiene una relación baja.

Resultados distintos fueron encontrados por Yslado et al (2019), quienes concluyeron que existe una correlación significativa funcional y negativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, de la misma manera, Vásquez (2019) obtuvo resultados en su investigación que corroboran la existencia de correlación significativa negativa entre las variables satisfacción laboral y el burnout. Bedoya y Barrientos encontraron que existe relación significativa y negativa entre el burnout y satisfacción laboral de personal que labora en la Dirección Regional de Salud Ayacucho.

Estos resultados se sustentan en lo planteado por Herzberg (1954) proyecta su teoría de la higiene motivacional, señala que la insatisfacción de los trabajadores se encuentra ligados a los factores ambientales y físicos; es decir, situaciones externas que podrían producir momentos estresantes conllevará a una insatisfacción laboral. Por otra parte, López (2014) afirma que, uno de los principales factores que determinan la satisfacción es el desarrollo óptimo y eficiente de la tarea, lo que sobrelleva al desarrollo personal y a su autorrealización, por ende, a una buena satisfacción.

Diversos factores podrían influir en la satisfacción del personal, factores como ambientales y otros más de corte intrínseca, tal como menciona Herzberg (1954) si el trabajador recibe un buen sueldo, buenas prestaciones, tiene una adecuada condición laboral y encuentra oportunidades para interactuar con los demás trabajadores se sentirá satisfecho, por lo tanto, tendrá mayor productividad, es algo beneficioso tanto para el trabajador como para la organización.

En el primer objetivo específico fue identificar la relación entre la significación de la tarea y el síndrome de burnout, de acuerdo a los resultados, es posible establecer la existencia de una correlación negativa media ($\rho = -0.208$) entre la variable de significación de la tarea y el síndrome de burnout de los trabajadores; asimismo, se obtuvo un resultado de P valor de 0,230, resultado que es mayor al nivel considerado ($p=0,05$); por lo tanto, la relación entre las variables no es significativo. Resultados parecidos fueron encontrados por Palomino, Matzumura, Gutiérrez y Zamudio (2016) descubrieron la existencia de correlación entre las dimensiones de la variable satisfacción laboral; de la misma manera, Alegre (2018) encontró que existe baja correlación significativa entre agotamiento emocional y la significación de la tarea, quiere decir que mientras mayor sea la exigencia del trabajo que se haga, el desgaste será mayor en el personal de que trabaja.

Según Robbins y Judge (2009) la significación de la tarea es aquel grado en que el lugar de trabajo tiene un efecto importante en la vida de otras personas y de sus trabajos.

Es importante que la organización genere en sus trabajadores la significancia y relevancia en cuanto al trabajo que realiza, en otras palabras, si el trabajador se compromete y toma su labor como algo propio generará mayores beneficios para la empresa. Es fundamental que la empresa tenga estrategias para fomentar compromiso de los trabajadores hacia el rol que cumplen en su centro de labor, sin éste, la empresa no funcionaría o no produciría adecuadamente.

En cuanto al segundo objetivo específico, fue identificar la relación de las condiciones de trabajo y el síndrome de burnout. Se encontró como resultado la existencia de una correlación positiva media ($\rho = 0.239$) que las condiciones de trabajo y el burnout de los trabajadores; asimismo, se obtuvo un resultado de P

valor de 0,168, resultado que es mayor al nivel considerado ($p=0,05$); por lo tanto, la relación entre las variables no es significativo. Estos resultados son similares a los de Alegre (2018) quien estableció la existencia de una correlación entre el burnout y las condiciones de trabajo, si bien es cierto que las condiciones laborales favorecen a la insatisfacción laboral, debería originar satisfacción.

Herzberg (1954) señala que existe dos factores importantes para la satisfacción del personal, uno de ellos es el factor higiene, lo que quiere decir que, el espacio el espacio, si las oficinas o ambientes tienen una adecuada ventilación, si tiene acceso a baños limpios y otros aspectos físicos, influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Cabe precisar que según los resultados de la investigación existe una correlación positiva media entre las condiciones de trabajo y el síndrome de burnout, lo que indica que los espacios, la cantidad de hora no tiene tan satisfecho a los trabajadores, sin embargo, no es un factor determinante para la insatisfacción de sus trabajadores, pero sí es importante tomar en cuenta y mejorar esos aspectos.

En cuanto al tercer objetivo específico, se halló la existencia correlacional positiva muy débil ($\rho = 0.134$) entre el reconocimiento personal y/o social y el síndrome de burnout de los trabajadores; asimismo, se obtuvo un resultado de P valor de 0,443, resultado que es mayor al nivel considerado ($p=0,05$); por lo tanto, la relación entre las variables no es significativo. Resultados similares fue encontrado por Alegre (2018) quien afirma que mientras la persona que trabaja reciba más reconocimiento sobre su labor, esta ayuda a que este se relacione mejor con su entorno y brinde un servicio de calidad. Dawis (1994) manifiesta que las capacidades de la persona que trabaja establecerán el éxito y tener mayor probabilidad que este se encuentre satisfecho en su trabajo.

Abraham Maslow (1943) en su teoría de las necesidades humanas, habla sobre un aspecto importante que es la necesidad de estima, el cual forma un escalón más de la pirámide de las necesidades, consiste en que toda persona tiene la necesidad de reconocimiento, el logro particular y el respeto de los demás. De igual forma, Maslow señala que, al cubrir esta necesidad, la persona sentirá confianza en sí mismo, sentirá competencia, logro e independencia.

Al sentir confianza en sí mismo, la persona podrá superar cualquier obstáculo que se presente, ya sea en su entorno laboral, familiar o social; esto quiere decir que, si la empresa no brinda reconocimiento a sus trabajadores y no satisface esta necesidad podría presentar problemas de baja productividad o reducción de personal.

En cuanto al cuarto objetivo específico, se logró establecer la existencia de una correlación positiva media ($r = 0.332$) entre los beneficios económicos y el burnout de los trabajadores; asimismo, se obtuvo un resultado de P valor de 0,051, resultado que es mayor al nivel considerado ($p=0,05$); por lo tanto, la relación entre las variables no es significativo. Alegre (2018) concluyó la existencia de una correlación entre el burnout y los beneficios económicos de los trabajadores, lo que quiere decir que un trabajador encuentra mayor satisfacción y mejora su salud mental mientras sus beneficios económicos sean buenos.

Herzberg (1954) habla sobre la teoría de los dos factores, uno de ellos habla acerca de, el factor higiene que se encuentra ligado con el sueldo y los beneficios laboral que tiene la persona, este factor es vital para la satisfacción del personal, ya que es su retribución a cambio de su trabajo, si un trabajador no percibe un sueldo que compense su labor, no se encontrará satisfecho, ello conlleva a agotamiento, deserción, insatisfacción y otros efectos; por ello es importante el factor económico, el trabajador debe ser remunerado acorde a la labor que realiza.

El quinto objetivo específico buscó identificar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout según sexo, de acuerdo al resultado se encontró que no hay existencia de una correlación significativa entre la variable satisfacción laboral y el burnout según sexo de los trabajadores. Resultados semejantes fueron obtenidos por Plascencia, Pozos, Preciado y Vásquez (2016) quienes no encontraron diferencias significativas respecto a las variables sociodemográficas (tiempo en el servicio actual y sexo) con la satisfacción laboral.

En cuanto al sexto objetivo específico, se obtuvo como resultado que el valor de la probabilidad (P valor) es mayor a la probabilidad considerada 0,05; lo que indica que no existe una correlación significativa entre la variable satisfacción laboral y el burnout según edad de los trabajadores. Resultados similares fue obtenido por

Carrillo et al. (2015) quien determinó, según su estudio, que entre la satisfacción laboral y el burnout no mostró diferencias significativas en relación con los grupos de edad ($p=.472$), resultado que fue mayor al 0,05.

Respecto al séptimo objetivo específico, se halló el valor de la probabilidad (P valor) es mayor a la probabilidad considerada 0,05; lo que indica que no se halla una correlación significativa entre la satisfacción laboral y el burnout según estado civil de los trabajadores. Resultados parecidos fue los encontrados por Carrillo et al. (2015) quien determinó, según su estudio, que entre la satisfacción laboral y el burnout no presentó diferencias significativas en relación con el estado civil ($p=.016$), resultado que fue mayor al 0,05.

Los factores demográficos como edad, estado civil, tipo de contrato, juega un papel importante para la satisfacción, no se ha encontrado una teoría que determine esta afirmación, sin embargo, de acuerdo a los resultados se puede evidenciar que existe una relación significativa entre estas variables, lo que quiere decir que la satisfacción laboral se ve influida de acuerdo al rango de edad de los trabajadores y de acuerdo al estado civil. Estos datos son importantes porque permiten que la empresa pueda generar actividades o estrategias que ayuden a disminuir el grado de insatisfacción o de estrés y así el trabajador se pueda sentir realizado.

Si bien los resultados de la investigación determinan la existencia de una correlación positiva débil, existen algunas limitaciones que se es importante tomar en cuenta; por ejemplo, la muestra es limitada, debido a que se trabajó con la totalidad de los colaboradores, es importante que se realice una investigación con una muestra y población mayor. Otra limitante es la de haber realizado el estudio en medio de una situación de emergencia, ya que las encuestas se realizaron por medio de un enlace mas no se realizó la encuesta de forma presencial, lo cual pudo tener una mejor interpretación de la realidad.

VI. CONCLUSIONES

- PRIMERA Se determinó que la satisfacción laboral no se relaciona de forma significativa con el burnout, lo que quiere decir que, si los trabajadores muestran una satisfacción laboral baja no se encuentra ligado al síndrome de burnout.
- SEGUNDA Se determinó que la significación de la tarea no se relaciona de manera significativa con el síndrome de burnout, lo que quiere decir que, si los trabajadores muestran un bajo nivel de significación de la tarea no se encuentra ligado al síndrome de burnout.
- TERCERA Se determinó que las condiciones de trabajo no se relacionan de manera significativa con el síndrome de burnout, lo que quiere decir que, las condiciones del trabajo no se relacionan directamente al síndrome de burnout de los trabajadores.
- CUARTA Se determinó que el reconocimiento personal y/o social no se relaciona de manera significativa con el síndrome de burnout, lo que quiere decir que, las muestras de reconocimiento que tenga el trabajador no se encuentra ligado al síndrome de burnout.
- QUINTA Se determinó que los beneficios económicos no se relacionan de manera significativa con el síndrome de burnout, lo que quiere decir que, los incentivos monetarios que tenga el trabajador no se encuentra ligado al síndrome de burnout.
- SEXTA Se estableció que, la variable satisfacción laboral y la variable del burnout poseen un grado de significancia superior ($p > .05$), lo que quiere decir que no hay existencia de diferencias significativas entre varones y mujeres.
- SÉPTIMA Se estableció que, las variables satisfacción laboral y el burnout poseen un grado de significancia superior ($p > .05$), lo que quiere decir que no existen diferencias significativas entre el rango de edades de los trabajadores.

OCTAVA Se estableció que, las variables satisfacción laboral y el burnout poseen un nivel de significancia superior ($p > .05$), lo que quiere decir que no existen diferencias significativas entre el soltero, casado conviviente y viudo.

VII. RECOMENDACIONES

1. Realizar investigaciones tomando en cuenta a trabajadores de otras sedes en otras regiones con el fin de brindar un mayor aporte científico.
2. Efectuar talleres de integración y actividades de socialización entre todos los trabajadores de la Institución con el fin de mejorar las relaciones, la satisfacción laboral y disminuir los niveles de síndrome de burnout.
3. Realizar investigaciones comparativas entre sexo, edad, estado civil en una población y muestra mayor con la finalidad de encontrar resultados con alta grado de confianza.

REFERENCIAS

- Abarca, C., Ramírez, L. y Caycho, T. (2020) Inteligencia emocional y burnout en docentes de educación inicial de Ayacucho. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*. 10(2). Pp. 1-3. <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/438>.
- Aguilar, F. y Navarro, G. (2020). Una aproximación al conocimiento de la resiliencia. *Revista Psiquemag*. 10 (2) pp. 45-62 <https://doi.org/10.18050/psiquemag.v9i1.2492>.
- Alegre Baca, R. C. (2017) *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en capacitadores de una empresa de call center de Lima Metropolitana*. [Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3336/1/2017_Alegre-Baca.pdf.
- Alvares, P. Chacón, F. y Sánchez, E (2019). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en funcionarios de prisiones de Arica-Chile. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP*, 17(1), 51-76. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612019000100003&lng=es&tlng=es.
- American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7th ed.). APA.Sycnet. <https://doi.org/10.1037/0000165-000>.
- Bedoya Fabián, Y. B. y Barrientos Taquiri, R. P. (2018). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26931/bedoya_fy.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Bouza, E., Gil-Monte, P., Cortell M., Del Rosario, G., González, J., Gracia, D., Martínez, A., Melero, C., Molero, J., Montilla, P., Peñacoba, E., Rodríguez M., Rodríguez, M., Romero, S., Sartorius, N., Soriano, J. & Palomo, E. (2020).

Síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en los médicos de España. Revista EIDON. 53, Pp. 91-141. <https://www.fcs.es/media/attachments/2020/06/01/sndrome-de-quemarse-por-el-trabajo-burnout-en-los-mdicos-de-espaapdf>.

Caravaca, F., Carrión, J. y Pastor, E. (2018). *Burnout syndrome and work satisfaction in professionals of social work in prisons of Spain. Revista Española de Sanidad Penitenciaria. 20(2), 40-46. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1575-06202018000200040&lng=es&tlng=en.*

Carrillo García, C., Martínez Roche, M. E., Gómez García, C. I., Meseguer de Pedro, M. (2015). *Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un hospital universitario: análisis general y categorías laborales. Anales de psicología, 31(2), 645-650. Recuperado de <https://revistas.um.es/analesps/article/view/analesps.31.2.169791/175731>.*

Cerrón, M (2019). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral docente en la Universidad Nacional del Centro del Perú. [Tesis de Licenciatura, Universidad Continental] Huancayo.*

Chaverri, D. (2017). *Delimitación y justificación de problemas de investigación en ciencias sociales. Revista de Ciencias Sociales, 3(157), Pp.185-193. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=153/15354681012>.*

De Arco, L. y Castillo, J. (2020) *Síndrome de Burnout en época de pandemia: caso colombiano. Revista Interconectando Saberes. Pp. 115-123 <https://doi.org/10.25009/is.v0i10.2675>.*

Fernández, V. (2020). *Tipos de justificación en la investigación científica. Espíritu Emprendedor TES, Vol. 4(3), Pp. 65-76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>.*

Gómez, M. (2016). *Introducción a la metodología de la investigación científica. Editorial Brujas.*

González, F., Escoto, M. y Chávez, J. (2017). *Estadística aplicada en psicología y ciencias de la salud. Editorial El Manual Moderno.*

- Herly, G. (2015). *El Estrés Laboral En El Desempeño Del Personal Administrativo De Un Núcleo Universitario Público* [Tesis de Maestría, Universidad de Carabobo]. La Morita.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Ibañes, D. y Yauli, J. (2017) *Estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores que laboran en el turno noche*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín]. Arequipa.
- López Más, J. (2014). *Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg*. *Gestión en el Tercer Milenio*, 8(15), 25-36. <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692/8498>.
- Madero, S. (2020). *La satisfacción laboral como efecto moderador entre las prácticas organizacionales de recursos humanos y las líneas estratégicas de responsabilidad social corporativa en México*. *Estudios Gerenciales*. Vol. 36, (157), Pp. 391-401. <https://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=9&sid=603f18e2-a5ae-4a0c-89f3-332412aa3a67%40pdc-v-sessmgr01>.
- Malander, N. (2016). *Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario*. *Ciencia & trabajo*, Vol. 18(57), 177-182. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000300177>.
- Martinic, K., Souza, F. & De Lima, G. (2020) *Síndrome de burnout en profesionales de enfermería de la ciudad de Punta Arenas, Chile*. *Revista Florianópolis*. 29. Pp. 1-7 https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-07072020000600310&script=sci_arttext&tlng=es.
- Mendoza, V. (2019). *El modelo de comunicación interna que se desarrolla dentro del programa de Aldeas Infantiles SOS en la ciudad de La Paz, en la gestión 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Bolivia.
- Muñoz del Carpio, A., Begazo, L., Díaz, B., Rodríguez, A., Mendoza, G. y Málaga, G. (2020). *Burnout y calidad de vida profesional en operadores de justicia que*

atienden violencia familiar. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica. 37(3). Pp. 1-7. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2020.373.5276>.

OIT (2016). *Estrés en el trabajo, un reto colectivo*. Organización Internacional del Trabajo.

Palomino, J., Matzumura, J., Gutiérrez, H. y Zamudio, L. (2016). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud del área de consulta externa del servicio de ginecobstetricia del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé en Lima, Perú*. Revista Centroamericana de Obstetricia y Ginecología, 21(3),53-58. <http://bibliomed.usac.edu.gt/revistas/revcog/2016/21/3/02.pdf>.

Pino, R., Arévalo, D. & Padilla C. (2020). *El Liderazgo servidor y la satisfacción laboral en estudiantes de maestría en administración de empresas*. Formación Universitaria. 13(6), Pp. 205-216. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000600205>.

Pizarro, J., Fredes, D., Inostroza, C., y Torreblanca, E. (2019). *Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud*. Revista Venezolana de Gerencia, 24(87),843-859.[fecha de Consulta 24 de Enero de 2021]. ISSN: 1315-9984. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=290/29060499013>.

Prada, R. (2019). *Social psychological factors and their relation to work-related stress as generating effect of burnout*. Interdisciplinaria. 36(2), 39-53. <https://dx.doi.org/10.16888/interd.2019.36.2.3>.

Quintero, J. (2018). *Teoría de las necesidades de Maslow*. <http://paradigmaseducativosuft.blogspot.com/>.

Ramírez, A. y Polack, A. (2020). *Estadística inferencial. Elección de una prueba estadística no paramétrica en investigación científica*. Horizonte de la Ciencia. 10(19). Pp. 1-10. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5709/570962992015/html/index.html>.

Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17.^a ed.). Pearson Educación.

- Salgado, J y Lería, F. (2020) *Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos*. Universidad de Atacama. Departamento de psicología e instituto de investigación en Ciencias Sociales y Educación. 22(1) Pp. 06-16. DOI: <https://doi.org/10.22267/rus.202201.169>.
- Sorce Moreira, A. y De Lucca, S. R. (2020) *Psychosocial factors and Burnout Syndrome among mental health professionals*. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 28. Pp. 1-11. https://www.scielo.br/pdf/rlae/v28/es_0104-1169-rlae-28-e3336.pdf.
- Soto, E., Barrios, S. y Molina, Y. (2017). *Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral como predictores de calidad de la atención de enfermería hospitalaria*. Ciencia y enfermería. 23(3) Pp. 99-111. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532017000300099>.
- Upegui, E. y Zuluagua, B. (2020). *Estrategias para la prevención del síndrome de Burnout en los docentes de educación media del Taller Psicopedagógico de los Andes*. [Tesis de Maestría, Universidad Cooperativa de Colombia]. Colombia.
- Vargas, A (2019) *Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en docentes de Instituciones educativas estatales y privadas del distrito de san Martín de Porres*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. Lima.
- Vargas, Y. (2015). *Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en enfermeras del Servicio de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital San Bartolomé, 2010*. Revista Científica de Ciencias de la Salud. 7. Pp. 53-63. [10.17162/rccs.v7i2.224](https://doi.org/10.17162/rccs.v7i2.224).
- Vásquez, V. (2019) *Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la Salud*. Universidad Adventista de Chile. 2da edic. <https://www.siicsalud.com/dato/experto.php/158957#ra>.
- Veloso, C., Cuadra, A., Gil, F., Cuadra, F., Ponce, & Sjöberg, O. (2019). *Improving life satisfaction and job satisfaction of employees, through an intervention to the supervisors*. Interdisciplinary Journal of Philosophy & Psychology. 14(17). Pp. 1-14.

<https://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=603f18e2-a5ae-4a0c-89f3-332412aa3a67%40pdc-v-sessmgr01>.

Yslado Méndez, R. M., Buena Figueroa, N., Loli Poma, R.P., Zarzosa Márquez, T.P. Padilla Castro, E. Pinto Flores, L. y Rojas Gamboa, Angelita. (2019). *Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud*. Horizonte Médico, 19(4), Pp. 41-49. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>.

ANEXOS

Anexo1: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E ITEMS		MÉTODO
¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización sin fines de lucro, Huamanga, 2021?	General	General	Variable 1: Satisfacción laboral		Diseño No experimental y transversal
	General	General	Dimensiones	Ítems	
	Existe una relación significativa inversa entre satisfacción laboral y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización sin fines de lucro, Huamanga, 2021	Identificar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en trabajadores de una organización sin fines de lucro, Huamanga, 2021	Significación de la tarea	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26	Tipo: Descriptivo-correlacional.
	General	General	Condiciones de trabajo	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27.	
	Específicos	Específicos	Reconocimiento personal y/o social	6, 11, 13, 19 y 24.	POBLACIÓN-MUESTRA
	a) Existe relación significativa inversa entre la significación de la tarea y el síndrome de burnout.	a) identificar la relación entre la significación de la tarea y el síndrome de burnout.	Beneficios económicos	2, 5, 9, 10 y 16.	
	b) existe relación significativa inversa entre las condiciones de trabajo y el síndrome de burnout.	b) identificar la relación entre las condiciones de trabajo y el síndrome de burnout.	Variable 2: Síndrome de Burnout		N= 35 n= 35
	c) existe relación significativa inversa entre el reconocimiento personal y/o social y el síndrome de burnout.	c) identificar la relación entre el reconocimiento personal y/o social y el síndrome de burnout.	Dimensiones	Ítems	
	d) existe relación significativa inversa entre los beneficios económicos y el síndrome de burnout.	d) identificar la relación entre los beneficios económicos y el síndrome de burnout.	Cansancio emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.	
		e) identificar los niveles de satisfacción laboral y el síndrome de burnout, según género.	Despersonalización		

e) existe relación significativa entre satisfacción laboral y el síndrome de burnout, según género.	f) identificar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, según edad.	5, 10, 11, 15 y 22.	Instrumentos
f) existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, según edad.	g) identificar la relación entre la satisfacción laboral y síndrome de burnout, según estado civil.	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21.	SL-SPC MBI.
g) existe relación significativa entre la satisfacción laboral y síndrome de burnout, según estado civil.	Realización personal		

Anexo 2: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	VALOR FINAL
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral se conoce como la actitud del trabajador sobre su propia labor, la actitud del trabajador está basado en las creencias y valores que el mismo trabajador genere de su propio trabajo (Pizarro, et al. 2019).	Para el actual estudio se tuvo en cuenta la Escala SL-SPC de Sonia Palma para medir la variable, los puntajes según nivel de satisfacción se encuentran entre 74 y 117, de los cuales de 74 o menos indica muy insatisfecho, de 75 a 88 insatisfecho, de 89 a 102 promedio, de 103 a 116	Significación de la tarea	Nivel de significación de la tarea	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26.	Ordinal	muy satisfecho 37 a más, satisfecho (33-36), promedio (28-32), insatisfecho (24-27), muy insatisfecho (23 o menos).
		Condiciones de trabajo	Nivel de condiciones de trabajo	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27),	Para condiciones de trabajo, muy satisfecho (41 a más), satisfecho (35-40), promedio (27-34), insatisfecho (20-26), muy insatisfecho (19 o menos).		
		Reconocimiento personal y/o social	Nivel de reconocimiento personal y/o social	6, 11, 13, 19 y 24	muy satisfecho (24 a más), satisfecho (19-23), promedio (18-20), insatisfecho (12-17), muy insatisfecho (11 o menos)		
		Beneficios económicos	Nivel de beneficios económicos	2, 5, 9, 10 y 16	muy satisfecho (20 a más), satisfecho (16-19), promedio (11-15), insatisfecho (8-1), muy		

satisfecho y
de 117 a más
muy
satisfecho.

insatisfecho (7 o
menos).

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	VALOR FINAL
Síndrome de burnout	El síndrome de Burnout es una enfermedad mental que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones realmente nocivas para la persona y para la empresa donde labora, este síndrome se suele presentar en el marco laboral (Upegui y Zuluagua, 2020).	Se tomó en cuenta el inventario Maslach Burnout Inventori (MBI) de Maslach y adaptado en el Perú por Llaja, Sarria y García (2007). Los puntajes para medir la dimensión cansancio emocional menor a 8 es un nivel bajo, 9 a 27 medio y mayor de 28 alto, en cuanto a la	Cansancio emocional	Nivel de cansancio emocional	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20.	Ordinal	Menor a 8 es un nivel bajo, 9 a 27 medio y mayor de 28 alto
			Despersonalización	Nivel de despersonalización	5, 10, 11, 15 y 22.		0 es un nivel bajo, 1-11 medio y mayor a 12 alto
			Realización personal	Nivel de realización personal	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21		Menor a 35 alto, de 36 a 47 medio y mayor a 48 bajo.

dimensión
despersonaliz
ación, 0 es un
nivel bajo, 1-
11 medio y
mayor a 12
alto, en
cuanto a la
dimensión
realización
personal
menor a 35
alto, de 36 a
47 medio y
mayor a 48
bajo.

Anexo 3: Instrumentos

Cuestionario de Satisfacción Laboral SL-SPC

Palma (2021) versión Rosario (2022)

Apellido:..... Sexo: Masculino Femenino

Área de trabajo: Cargo que ocupa: Fecha:

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

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

	TD	D	I	A	TA
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complace los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que propongo en mi trabajo.					

INVENTARIO DE MASLACH

(adaptado por Llaja, Sarria y García, 2007)

A continuación, se presentan 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 con un aspa (X) sobre el número que le corresponda, según la siguiente escala:

Nunca 0

Alguna vez al año o menos 1

Una vez al mes o menos 2

Algunas veces al mes 3

Una vez por semana 4

Algunas veces por semana 5

Todos los días 6

-
- | | |
|--|---------------|
| 1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 2. Al final de la jornada laboral me siento cansado. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 4. Me tensa trabajar todo el día. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 5. Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 6. Trabajar todos los días es una tensión para mí. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis Compañeros. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 8. Me siento agotado por el trabajo. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 12. Me encuentro con mucha vitalidad. | 0 1 2 3 4 5 6 |

- | | |
|---|---------------|
| 13. Me siento frustrado por mi trabajo. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 16. Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de Trabajo. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 21. Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo. | 0 1 2 3 4 5 6 |
| 22. Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas. | 0 1 2 3 4 5 6 |

Formulario virtual para la recolección de datos

Satisfacción laboral y síndrome de burnout en trabajadores de una Organización social sin fines de lucro, Huamanga, 2020.

Bienvenido Colaborador(a):

Mi nombre es Brith Mara QUISPE CONTRERAS, estudiante de la Universidad César Vallejo.

El presente estudio tiene como propósito recolectar información sobre el síndrome de burnout, como este tema impacta desfavorablemente en la vida y la satisfacción laboral de los trabajadores de esta organización. Esta investigación va ser de mucho interés para el campo de la psicología, debido a que, se va poder identificar como se sienten afectados emocionalmente, debido a las cualidades de la realidad que viven las personas que se benefician del programa.

De antemano agradecemos su apoyo y participación.

*Obligatorio

Enlace del formulario:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdt0dsSxapyUQve61NyVb8Ci7gDR1hkQ9MsZS6Sb71Ad9XNZQ/viewform?usp=sf_link

Anexo 4: Ficha sociodemográfica

Edad

- 21 -29
- 30 -39
- 40 - 49
- 50 - 59

Estado Civil

- CASADO(A) - CONVIVIENTE
- SOLTERO(A)
- VIUDO(A)

Género *

- Masculino
- Femenino

Modalidad de Trabajo *

- Remoto
- Presencial

CARGO *

Texto de respuesta largo

Anexo 5: Cartas de presentación de la escuela firmadas para el piloto (Si lo realizara en una institución)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Los Olivos, 28 de enero de 2021

CARTA INV.N°1922 -2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sra.
DUNIA QUINTANILLA CALDERÓN
DIRECTORA PROGRAMA AYACUCHO
Aldeas Infantiles SOS Perú - Programa Ayacucho
Urb. Primavera Mz. B2 Lt. 04 Canaan Bajo



Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **QUISPE CONTRERAS BRITH MARA** con **DNI N° 70416555** estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula **N° 7002559244** quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **"SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE UNA ORGANIZACIÓN SOCIAL SIN FINES DE LUCRO, HUAMANGA, 2021"**. Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

**Anexo 6: Cartas de presentación de la escuela firmada para la muestra final
(Si lo realizara en una institución)**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Los Olivos, 28 de enero de 2021

CARTA INV.N°1922 -2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sra.
DUNIA QUINTANILLA CALDERÓN
DIRECTORA PROGRAMA AYACUCHO
Aldeas Infantiles SOS Perú - Programa Ayacucho
Urb. Primavera Mz. B2 Lt. 04 Canaan Bajo



Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **QUISPE CONTRERAS BRITH MARA** con **DNI N° 70416555** estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula **N° 7002559244** quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **"SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE UNA ORGANIZACIÓN SOCIAL SIN FINES DE LUCRO, HUAMANGA, 2021"**. Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 7: Cartas de autorización de la empresa para el estudio piloto (Si lo realizara en una institución).



Urb. Primavera Mz "B2" Lt 04,
Canaán Bajo, Andrés Avelino
Cáceres Dorregaray, Ayacucho.

(066) 316 - 289

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Ayacucho, 03 de febrero del 2021.

CARTA N° 004-2021-PAISOS/AYAC/D.

Señora:

Mg. SANDRA PATRICIA CÉSPEDES VARGAS MACHUCA

Coordinadora de la Escuela de Psicología

Universidad César Vallejo

AYACUCHO. -

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para hacerle llegar un cordial saludo a nombre de Aldeas Infantiles SOS Perú, organización social sin fines de lucro con 43 años de presencia en el Perú y 14 años de trabajo en la Región Ayacucho, que brinda un entorno familiar protector y afectivo a los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en situación de desprotección y abandono a través de nuestro Centro de Atención Residencial (albergue), además de atender a aquellos que están en riesgo de perder el cuidado parental, mediante nuestros diferentes servicios de prevención e intervención con las familias en las comunidades. Así mismo de ofrecer el servicio de atención a jóvenes con el objetivo de lograr su independización y autosuficiencia.

El propósito de la presente es manifestarle, que la señorita **QUISPE CONTRERAS, Brith Mara**; identificada con Código de Matrícula N°7002559244, estudiante de la Carrera de Psicología; ha sido aceptada en nuestra Organización para que realice su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología.

Me suscribo de usted deseándole los mejores éxitos en su gestión y augurándole un próspero año 2021.

Atentamente,



DÚNYA QUINTANILLA CALDERÓN
DIRECTORA
ALDEAS INFANTILES SOS PERÚ
PROGRAMA AYACUCHO

C.c. Archivo:
DQC/mva.

Calor de hogar para cada niña y niño

Programa.ayacucho @aldeasinfantiles.org.pe
www.aldeasinfantiles.org.pe



Anexo 8: Cartas de autorización de la empresa para la muestra final Si lo realizara en una institución)



Urb. Primavera Mz "B2" Lt 04,
Canaán Bajo, Andrés Avelino
Cáceres Dorregaray, Ayacucho.

(066) 316 - 289

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Ayacucho, 03 de febrero del 2021.

CARTA N° 004-2021-PAISOS/AYAC/D.

Señora:

Mg. SANDRA PATRICIA CÉSPEDES VARGAS MACHUCA

Coordinadora de la Escuela de Psicología

Universidad César Vallejo

AYACUCHO. -

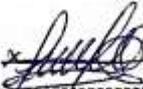
De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para hacerle llegar un cordial saludo a nombre de Aldeas Infantiles SOS Perú, organización social sin fines de lucro con 43 años de presencia en el Perú y 14 años de trabajo en la Región Ayacucho, que brinda un entorno familiar protector y afectivo a los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en situación de desprotección y abandono a través de nuestro Centro de Atención Residencial (albergue), además de atender a aquellos que están en riesgo de perder el cuidado parental, mediante nuestros diferentes servicios de prevención e intervención con las familias en las comunidades. Así mismo de ofrecer el servicio de atención a jóvenes con el objetivo de lograr su independización y autosuficiencia.

El propósito de la presente es manifestarle, que la señorita **QUISPE CONTRERAS, Brith Mara**; identificada con Código de Matrícula N°7002559244, estudiante de la Carrera de Psicología; ha sido aceptada en nuestra Organización para que realice su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología.

Me suscribo de usted deseándole los mejores éxitos en su gestión y augurándole un próspero año 2021.

Atentamente,


DUNIA QUINTANILLA CALDERÓN
DIRECTORA
ALDEAS INFANTILES SOS PERÚ
PROGRAMA AYACUCHO

C.c. Archivo:
DCC/mva.

Calor de hogar para cada niña y niño

Programa.ayacucho @aldeasinfantiles.org.pe
www.aldeasinfantiles.org.pe



Anexo 9: Carta de solicitud de autorización de uso de instrumentos remitido por la Universidad.



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

CARTA - N°1677 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 28 de enero de 2021

Autor:

· Sonia Palma Carrillo

Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **QUISPE CONTRERAS BRITH MARA**, con DNI 70416555 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° **CÓDIGO 7002559244**, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **"SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE UNA ORGANIZACIÓN SOCIAL SIN FINES DE LUCRO, HUAMANGA, 2021"**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento **Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)**, a través de la validez, la confiabilidad y análisis de ítems.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

CARTA N°1622 - 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 28 de enero de 2021

Autor:

- Victoria Llaja Rojas

Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **QUISPE CONTRERAS BRITH MARA**, con **DNI 70416555** estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° **CÓDIGO 7002559244**, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **"SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES DE UNA ORGANIZACIÓN SOCIAL SIN FINES DE LUCRO, HUAMANGA, 2021"**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento **Maslach Burnout Inventory (MBI)**, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca
Coordinadora de la Escuela de Psicología
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 10: Autorización de uso de los instrumentos

Permisi3n para el uso del instrumento SL-SPC

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

CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorizaci3n exclusiva a: Brith Mara Quispe Contreras - DNI 70416555

Instituci3n: Universidad Cesar Vallejo – Lima Norte

Motivo: Tesis: “Satisfacci3n Laboral y S3ndrome de Burnout en trabajadores de una organizaci3n social sin fines de lucro, Huamanga 2021”

Asesor: Mg. Fernando Joel Rosario Quiroz

Instrumento autorizado: Escala Satisfacci3n Laboral SL-SPC

Muestra de investigaci3n: 35 trabajadores de la organizaci3n Aldeas Infantiles SOS Per3.

La presente autorizaci3n es para uso exclusivo del solicitante como 3nica autora de la tesis en referencia; y se extiende por 3nica vez, para los prop3sitos espec3ficos de dicho trabajo acad3mico. La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar la Escala de Satisfacci3n Laboral SL-SPC en su trabajo de investigaci3n; y es de su conocimiento que la calificaci3n, an3lisis e interpretaci3n de los datos es de su entera responsabilidad.

Febrero 22, 2021



Sonia Palma Carrillo, PhD

La trasgresi3n de los t3rminos del uso del instrumento incluyendo facilitaci3n a personas no autorizadas o excederse del l3mite del n3mero de aplicaciones indicadas en la muestra, es sujeto a acciones legales pertinentes.

Permisi3n para el uso de MBI

Lima ,22 de Febrero del 2021.

Srta. Brith Mara Quispe Contreras
Bachiller de la Escuela de Psicologfa
Universidad C3sar Vallejo

Me es grato dirigirme a usted para saludarlo y a la vez dar respuesta a su solicitud, otorgando mi autorizaci3n para que haga uso del instrumento de mi autorfa: INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH & JACKSON MUESTRA PERUANA (MANUAL) en su trabajo de investigaci3n respecto al Sndrome de Burnout. el cual tiene fines acad3micos.

Atentamente



Dra. Victoria H. Llaja Rojas
C.Ps. P . 0776- RNE: 048
C3digo de RENACYT: P0073503
Marfa Rostworowski NIVEL I

Anexo 11: Consentimiento Informado o asentimiento

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado Colaborador, actualmente me encuentro ejecutando un estudio de investigación sobre tema: "SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT", por eso quisiéramos contar con tu colaboración que es valiosa. El asunto radica en la aplicación de dos cuestionarios que deben ser completados con una duración de aproximadamente 40 minutos. Los datos acumulados serán tratados de manera confidencial y utilizada únicamente para fines de este estudio. De aceptar participar en la investigación, marca la opción SÍ, ACEPTO como evidencia de haber sido informado sobre los procedimientos de la investigación.

En caso que tenga alguna duda sobre los aspectos éticos de la investigación u otro, podría ponerse en contacto con el Mg. Fernando Joel Rosario Quiroz, asesor y supervisor del estudio a través del correo rquirozf@ucv.edu.pe. Se agradece su cooperación.

Atte. Brith Mara Quispe Contreras
ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Con respecto, a lo presentado anteriormente. ¿Desea participar de la investigación?

- SÍ, ACEPTO
- NO, ACEPTO

Anexo 12: Resultados del piloto

Piloto del instrumento Satisfacción Laboral SL-SPC

Tabla 12

Fiabilidad General:

	Cronbach's α	McDonald's ω
Fiabilidad	0.189	0.512

Estadística de confiabilidad del Ítem

	mean	sd	item-rest correlation	if ítem dropped	
				Cronbach's α	McDonald's ω
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	3.83	1.014	-0.07346	0.22527	0.531
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	3.23	1.165	-0.08585	0.23764	0.529
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	3.83	0.822	0.07256	0.17284	0.500
5. Me siento mal con lo que gano.	2.40	0.881	-0.03747	0.20795	0.520
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	4.60	0.553	0.28879	0.13134	0.455
6. Siento que recibo "maltrato" de parte de la empresa.	1.69	0.718	-0.30664	0.27037	0.561

Estadística de confiabilidad del Ítem

	mean	sd	item-rest correlation	if ítem dropped	
				Cronbach's α	McDonald's ω
7. Me siento útil con la labor que realizo.	4.63	0.490	0.27077	0.14128	0.469
8. El ambiente donde trabajo es confortable.	4.17	0.568	0.26257	0.13560	0.453
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.	3.06	0.998	-0.01467	0.20335	0.532
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	1.89	0.631	-0.24990	0.24817	0.558
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	2.00	0.804	-0.35044	0.29191	0.568
12. Me disgusta mi horario.	2.34	0.968	-0.02168	0.20511	0.539
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	1.80	0.933	-0.29866	0.29317	0.569
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	3.71	1.250	0.10109	0.15530	0.507
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	3.49	0.919	0.34210	0.07282	0.460

Estadística de confiabilidad del Ítem

	mean	sd	item-rest correlation	if ítem dropped	
				Cronbach's α	McDonald's ω
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	3.43	1.008	0.09395	0.16256	0.507
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.	2.17	0.822	-0.00133	0.19539	0.527
18. Me complace los resultados de mi trabajo.	4.26	0.657	0.74560	-0.00623	0.392
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	1.66	0.539	-0.12124	0.21504	0.544
20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	4.20	0.473	0.30293	0.13710	0.457
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	4.09	0.818	-0.07954	0.21844	0.515
22. Me gusta el trabajo que realizo.	4.46	0.505	0.25857	0.14220	0.460
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	2.77	1.140	-0.19256	0.27815	0.533
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	4.17	0.514	0.35604	0.12192	0.440

Estadística de confiabilidad del Ítem

	mean	sd	item-rest correlation	if ítem dropped	
				Cronbach's α	McDonald's ω
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	4.29	0.622	0.47643	0.07706	0.437
26. Me gusta la actividad que realizo.	4.40	0.497	0.25866	0.14295	0.459
27. Mi jefe valora el esfuerzo que propongo en mi trabajo.	3.66	0.838	0.20980	0.12824	0.482

Tabla 13

Fiabilidad de la dimensión significación de la tarea

	Cronbach's α	McDonald's ω
Dimensión significación de la tarea	0.733	0.765

Estadísticas de confiabilidad del ítem

	mean	sd	item-rest correlation	if ítem dropped	
				Cronbach's α	McDonald's ω

	Cronbach's α	McDonald's ω			
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	3.83	0.822	0.317	0.739	0.767
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	4.60	0.553	0.351	0.720	0.753
7. Me siento útil con la labor que realizo.	4.63	0.490	0.387	0.715	0.752
18. Me complace los resultados de mi trabajo.	4.26	0.657	0.604	0.668	0.720
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	4.09	0.818	0.323	0.737	0.763
22. Me gusta el trabajo que realizo.	4.46	0.505	0.556	0.688	0.724
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	4.29	0.622	0.492	0.693	0.735
26. Me gusta la actividad que realizo.	4.40	0.497	0.550	0.689	0.730

Tabla 14

Fiabilidad de la dimensión condiciones del trabajo

	Cronbach's α	McDonald's ω
Dimensión condiciones de trabajo	0.421	0.587

Estadísticas de confiabilidad del ítem

	mean	sd	item-rest correlation	if ítem dropped	
				Cronbach's α	McDonald's ω
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	3.83	1.014	0.2286	0.366	0.572
8. El ambiente donde trabajo es confortable.	4.17	0.568	0.2296	0.382	0.496
12. Me disgusta mi horario.	2.34	0.968	0.0519	0.448	0.627
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	3.71	1.250	0.2181	0.375	0.593
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	3.49	0.919	0.1466	0.404	0.551
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.	2.17	0.822	0.1248	0.411	0.619
20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	4.20	0.473	0.3733	0.355	0.471
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	4.17	0.514	0.1763	0.398	0.553

Estadísticas de confiabilidad del ítem

	mean	sd	item-rest correlation	if ítem dropped	
				Cronbach's α	McDonald's ω
27. Mi jefe valora el esfuerzo que propongo en mi trabajo.	3.66	0.838	0.1767	0.391	0.564

Tabla 15

Fiabilidad de la dimensión Reconocimiento personal y/o social

	Cronbach's α	McDonald's ω
Dimensión reconocimiento personal y/o social.	0.490	0.624

Estadística de confiabilidad del Ítem

	mean	sd	item-rest correlation	if item dropped	
				Cronbach's α	McDonald's ω
6. Siento que recibo "maltrato" de parte de la empresa.	1.69	0.718	0.3412	0.395	0.597
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	2.00	0.804	0.5345	0.252	0.406
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	1.80	0.933	0.0398	0.588	0.683

Estadística de confiabilidad del Ítem

	mean	sd	item-rest correlation	if item dropped	
				Cronbach's α	McDonald's ω
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	1.66	0.539	0.4595	0.369	0.473
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	2.77	1.140	0.1719	0.537	0.654

Tabla 16

Fiabilidad de la dimensión Beneficios económicos

	Cronbach's α	McDonald's ω
Dimensión beneficios económicos	-0.539	-0.0149

Estadística de confiabilidad del ítem

	mean	sd	item-rest correlation	if item dropped	
				Cronbach's α	McDonald's ω
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	3.23	1.165	0.0896	0.6693	0.1322
5. Me siento mal con lo que gano.	2.40	0.881	0.4698	0.0985	0.3353

	Cronbac h's α	McDonald's ω				
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.	3.0 6	0.9 98	- 0.1091	- 0.5403	- -	0.0104
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	1.8 9	0.6 31	- 0.2434	- 0.3228	- -	0.2113
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	3.4 3	1.0 08	0.0499	- 1.0000	- -	0.1748

Piloto del instrumento MBI Maslach Burnout Inventory

Tabla 17

Fiabilidad General

	Cronbach's α	McDonald's ω
Fiabilidad	0.614	0.722

Estadísticas de confiabilidad del ítem

	mean	sd	item-rest correlation	if item dropped	
				Cronbach's α	McDonald's ω
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	2.91	1.222	0.46144	0.565	0.699
2. Al final de la jornada laboral me siento cansado.	3.66	1.187	0.29790	0.589	0.713
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	2.43	1.037	0.42848	0.575	0.687
4. Me tensa trabajar todo el día.	2.23	1.215	0.60984	0.542	0.673
5. Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.	1.43	0.655	0.23980	0.602	0.700
6. Trabajar todos los días es una tensión para mí.	1.80	1.023	0.26983	0.594	0.695

Estadísticas de confiabilidad del ítem

	mean	sd	item-rest correlation	if item dropped	
				Cronbach's α	McDonald's ω
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.	3.77	1.880	0.43079	0.558	0.708
8. Me siento agotado por el trabajo.	2.46	1.268	0.69235	0.525	0.681
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	5.54	1.067	0.09154	0.616	0.736
10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	1.51	1.067	0.07882	0.617	0.716
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	1.31	0.631	0.05495	0.615	0.713
12. Me encuentro con mucha vitalidad.	5.46	1.067	-0.27634	0.658	0.754
13. Me siento frustrado por mi trabajo.	1.54	0.852	0.50298	0.573	0.670
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	2.20	1.410	0.38739	0.572	0.687

Estadísticas de confiabilidad del ítem

	mean	sd	item-rest correlation	if item dropped	
				Cronbach's α	McDonald's ω
15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo.	1.14	0.494	-0.00870	0.618	0.720
16. Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.	1.29	0.622	0.51172	0.582	0.684
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.	4.91	1.222	-0.23097	0.660	0.751
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.	5.34	1.056	-0.37096	0.667	0.759
19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	5.74	0.611	-0.04019	0.621	0.740
20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.	1.63	0.731	0.46448	0.581	0.680
21. Siento que sé tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo.	4.97	1.445	0.03351	0.631	0.738

Estadísticas de confiabilidad del ítem

	mean	sd	item-rest correlation	if item dropped	
				Cronbach's α	McDonald's ω
22. Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.	1.29	0.789	-0.00410	0.622	0.737

Tabla 18

Fiabilidad de la dimensión Cansancio emocional

	Cronbach's α	McDonald's ω
Dimensión cansancio emocional	0.826	0.847

Estadísticas de confiabilidad del ítem

	mean	sd	item-rest correlation	if item dropped	
				Cronbach's α	McDonald's ω
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	2.91	1.222	0.502	0.813	0.842
2. Al final de la jornada laboral me siento cansado.	3.66	1.187	0.367	0.830	0.852
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	2.43	1.037	0.631	0.797	0.823
6. Trabajar todos los días es una tensión para mí.	1.80	1.023	0.543	0.807	0.828

Estadísticas de confiabilidad del ítem

	mean	sd	item-rest correlation	if item dropped	
				Cronbach's α	McDonald's ω
8. Me siento agotado por el trabajo.	2.46	1.268	0.663	0.791	0.828
13. Me siento frustrado por mi trabajo.	1.54	0.852	0.670	0.797	0.814
14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	2.20	1.410	0.525	0.814	0.829
16. Trabajar en contacto directo con los trabajadores me produce bastante estrés.	1.29	0.622	0.556	0.813	0.830
20. En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades.	1.63	0.731	0.510	0.814	0.832

Tabla 19

Fiabilidad de la dimensión Despersonalización

	Cronbach's α	McDonald's ω
Dimensión despersonalización	0.556	0.625

Estadísticas de confiabilidad del ítem

	mean	sd	item-rest correlation	if item dropped	
				Cronbach's α	McDonald's ω
5. Creo que trato a algunos trabajadores con indiferencia.	1.43	0.655	0.4022	0.460	0.567
10. Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	1.51	1.067	0.4805	0.386	0.544
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	1.31	0.631	0.4092	0.459	0.540
15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los trabajadores a los que tengo a mi cargo.	1.14	0.494	0.3919	0.487	0.542
22. Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.	1.29	0.789	0.0539	0.649	0.696

Tabla 20

Fiabilidad de la dimensión Realización personal

	Cronbach's α	McDonald's ω
Dimensión realización personal	0.509	0.620

Estadística de confiabilidad del Ítem

	mean	sd	item-rest correlation	if item dropped	
				Cronbach's α	McDonald's ω
4. Me tensa trabajar todo el día.	2.23	1.215	-0.206	0.629	0.705
7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros.	3.77	1.880	0.291	0.467	0.613
9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	5.54	1.067	0.691	0.301	0.478
12. Me encuentro con mucha vitalidad.	5.46	1.067	0.482	0.385	0.479
17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.	4.91	1.222	0.372	0.419	0.544
18. Me encuentro animado después de trabajar junto con mis compañeros.	5.34	1.056	0.328	0.443	0.531
19. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.	5.74	0.611	0.214	0.490	0.610

Estadística de confiabilidad del Ítem

	mean	sd	item-rest correlation	if item dropped	
				Cronbach's α	McDonald's ω
22. Siento que los trabajadores me culpan de algunos de sus problemas.	1.29	0.789	-0.101	0.559	0.684

Anexo 13: Resultados adicionales

Figura 01

Correlación entre satisfacción laboral y el burnout

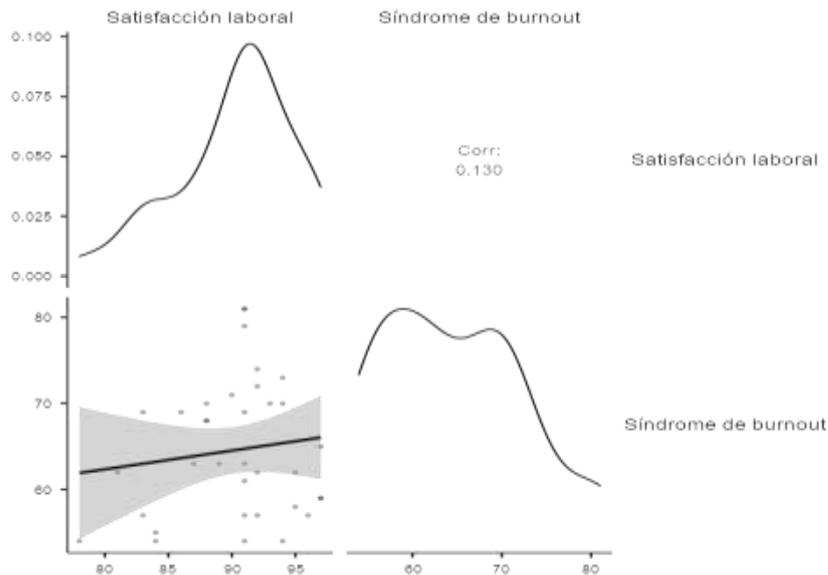


Figura 02

Correlación entre significación de la tarea y síndrome de burnout

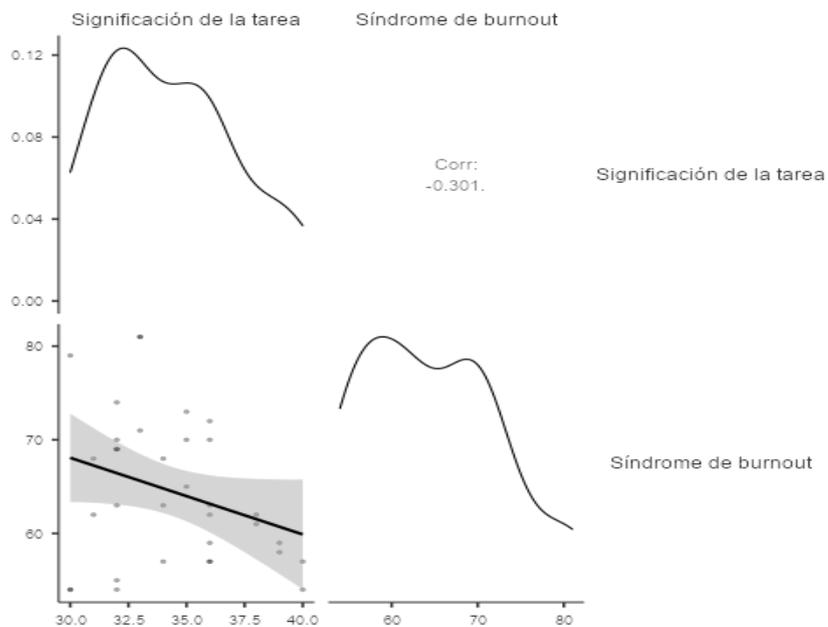


Figura 03

Correlación entre las condiciones de trabajo y síndrome de burnout

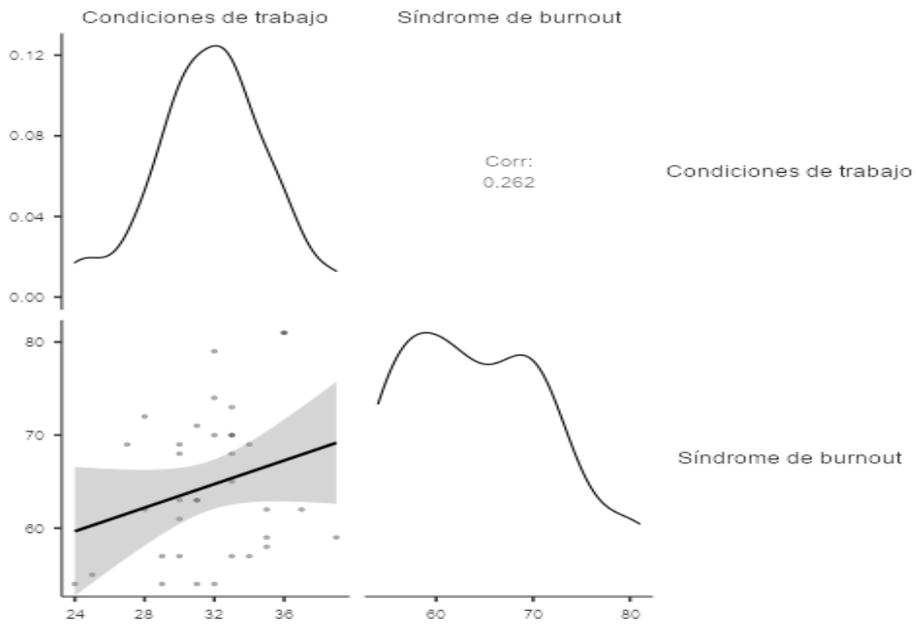


Figura 04

Correlación entre el reconocimiento personal y/o social y síndrome de burnout

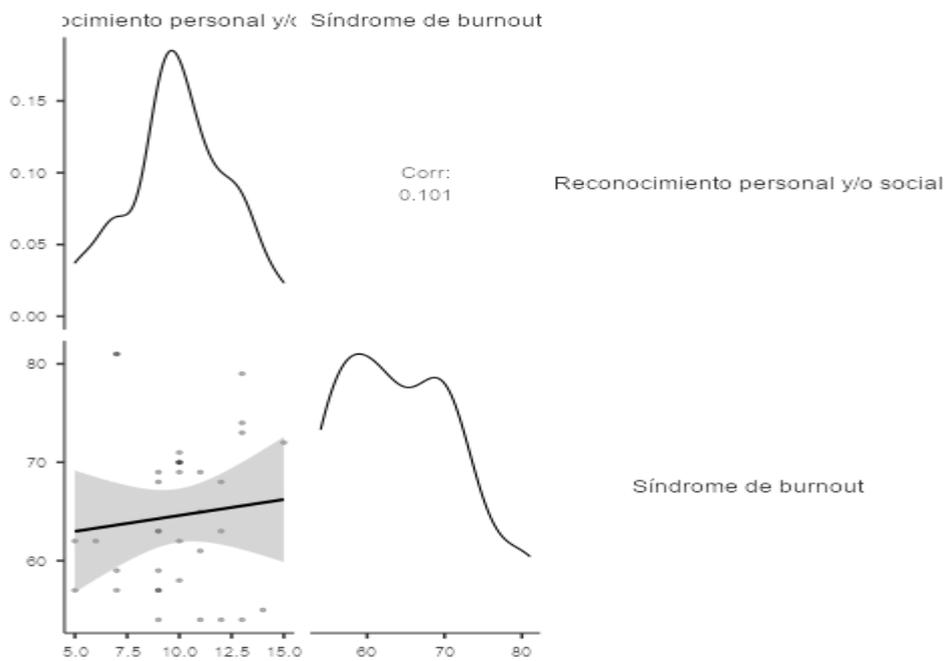
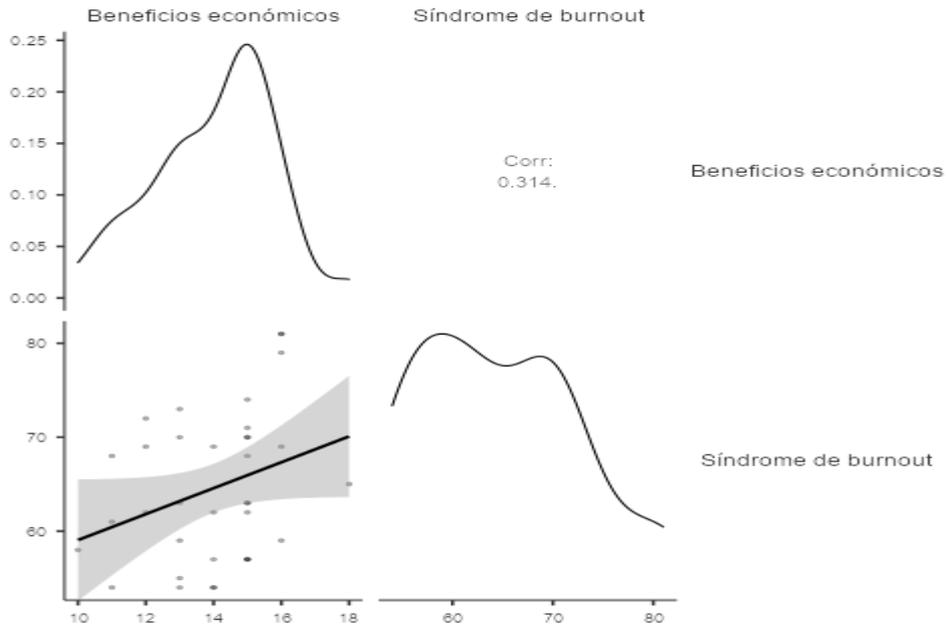


Figura 05

Correlación entre el beneficio económico y síndrome de burnout



Anexo 14: Sintaxis de JAMOVİ:

```
jmv::corrMatrix(  
  data = data,  
  vars = vars(Satisfacción laboral, Síndrome de burnout),  
  flag = TRUE,  
  ci = TRUE).
```

```
jmv::corrMatrix(  
  data = data,  
  vars = vars(Significación de la tarea, Síndrome de burnout),  
  flag = TRUE,  
  ci = TRUE).
```

```
jmv::corrMatrix(  
  data = data,  
  vars = vars(Condiciones de trabajo, Síndrome de burnout),  
  flag = TRUE,  
  ci = TRUE).
```

```
jmv::corrMatrix(  
  data = data,  
  vars = vars(Reconocimiento personal y/o social, Síndrome de burnout),  
  flag = TRUE,  
  ci = TRUE).
```

```
jmv::corrMatrix(  
  data = data,  
  vars = vars(Beneficios económicos, Síndrome de burnout),  
  flag = TRUE,  
  ci = TRUE).
```

```
jmv::ttestIS(  
  formula = `Satisfacción laboral` + `Síndrome de burnout` ~ Género,  
  data = data,  
  vars = vars(Satisfacción laboral, Síndrome de burnout)).
```

```
jmv::corrMatrix(  
  data = data,  
  vars = vars(Edad, Satisfacción laboral, Síndrome de burnout),  
  flag = TRUE,  
  ci = TRUE).
```

```
jmv::ttestIS(  
  formula = `Satisfacción laboral` + `Síndrome de burnout` ~ Edad,  
  data = data,  
  vars = vars(Satisfacción laboral, Síndrome de burnout)).
```

```
jmv::corrMatrix(  
  data = data,  
  vars = vars(Estado Civil, Satisfacción laboral, Síndrome de burnout),  
  flag = TRUE,  
  ci = TRUE).
```

```
jmv::ttestIS(  
  formula = `Satisfacción laboral` + `Síndrome de burnout` ~ `Estado Civil`,  
  data = data,  
  vars = vars(Satisfacción laboral, Síndrome de burnout))
```