



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Satisfacción laboral y síndrome de burnout en bomberos
voluntarios de la ciudad de Ayacucho, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTORES:

Alvarez López, Liz Estefany (ORCID: 0000-0002-1956-1559)

Huaman Simbron, Klisman (ORCID: 0000-0003-2776-9728)

ASESOR:

De La Cruz Valdiviano Carlos Bacilio (ORCID: 0000-0002-8181-7957)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA — PERÚ

2021

DEDICATORIA

A nuestros Padres, quienes son personas maravillosas y muy importantes en nuestras vidas, porque nos dieron ejemplos dignos de superación, por todo el esfuerzo que hicieron para poder darnos una profesión y hacernos personas de bien.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos el apoyo brindado por el asesor de esta tesis, cuyo profesionalismo en el tema ha permitido que terminemos exitosamente.

Índice

Carátula	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Página del jurado	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	24
3.1 Tipo y diseño de investigación.	24
3.2 Operacionalización de variables	25
3.3 Población y muestra	26
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
3.5 Método de análisis de datos	32
3.6 Aspectos éticos	33
IV. RESULTADOS	34
4.1 Resultados descriptivos	34
4.2 Resultados inferenciales	36
V. DISCUSIÓN	40
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
VIII. REFERENCIAS	48
Anexos	53
Anexo 1: Matriz de consistencia	53
Anexo 2. Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral	55
Anexo 3. Instrumento de recolección de datos	57
Anexo 4: Carta de presentación de la escuela firmada por la coordinadora para la muestra final	60
Anexo 5: Carta de autorización firmada por la autoridad del centro donde se ejecutó el estudio	61
Anexo 6: Solicitud de autorización de instrumentos remitidos por la escuela de psicología.	62
Anexo 7: Autorización de uso de instrumentos por parte de los autores originales	64
Anexo 8: Resultados del piloto	65
Anexo 9: Resultados adicionales	66
Anexo 10. Base de datos	73

Anexo 11: Sintaxis del programa usado o códigos de R Studio	79
Anexo 12: Declaratoria de originalidad del autor	80
Anexo 13: Declaratoria de autenticidad del asesor	81
Anexo 14: Print del turnitin	82
Anexo 15: Acta de sustentación de tesis	83
Anexo 16 Autorización de publicación en repositorio institucional	84
Anexo 17: Autorización electrónica para publicar tesis	85
Anexo 18: Dictamen	86

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de la muestra según sexo, edad y estado civil	27
Tabla 2. Valor porcentual de la variable satisfacción laboral	34
Tabla 3. Valor porcentual de las dimensiones de la variable satisfacción laboral	34
Tabla 4. Valores porcentuales de la variable Síndrome de Burnout	35
Tabla 5. Valores porcentuales de las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout	35
Tabla 6. Prueba de normalidad	36
Tabla 7. Relación entre la Satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout	36
Tabla 8. Relación entre la Satisfacción de la supervisión y el Síndrome de Burnout	37
Tabla 9. Relación entre la satisfacción del ambiente físico y el síndrome de burnout	37
Tabla 10. Relación entre la satisfacción de las prestaciones y el síndrome de burnout.	38
Tabla 11. Relación entre la satisfacción intrínseca por el trabajo y el síndrome de burnout.	38
Tabla 12. Satisfacción en la participación en la toma de decisiones y síndrome de Burnout	39

Resumen

El objetivo fue relacionar satisfacción laboral y síndrome de Burnout en la Compañía de Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ayacucho, 2020. Se aplicó el enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y el diseño empleado fue no experimental. Así también, se implementó una encuesta como técnica y el cuestionario fue el instrumento, donde se empleó el cuestionario S20/S23 (1989) adaptado en Perú por José Luis Pereyra Quiñones (2015), para la variable satisfacción laboral y el cuestionario MBI para la variable síndrome de Burnout (2007). La muestra se calculó en 100 bomberos. De quienes se obtuvo como resultado descriptivo que la satisfacción laboral es percibida como de nivel alto alcanzando un porcentaje de 100% y para la variable síndrome de burnout el porcentaje alcanzado es de 60% en el nivel bajo. Los resultados mediante la aplicación del Rho de Spearman fue de -0.242 y un p-valor de 0.015 indicando una correlación negativa débil entre las variables. Concluyendo que cuando la satisfacción laboral de los bomberos voluntarios es baja, la afectación del síndrome burnout es alta.

Palabras clave. Satisfacción laboral, síndrome de Burnout, cansancio emocional, despersonalización.

Abstract

The objective was to relate job satisfaction and Burnout syndrome in the Volunteer Firefighters Company of the city of Ayacucho, 2020. The quantitative approach was applied, thus it was also correlational and the design used was non-experimental. Likewise, a survey was implemented as a technique and the questionnaire was the instrument, where the questionnaire S20 / S23 (1989) adapted in Peru by José Luis Pereyra Quiñones (2015) was used, for the job satisfaction variable and the MBI questionnaire for the Burnout syndrome variable (2007). The sample was calculated on 100 firefighters. Of those who obtained as a descriptive result that job satisfaction is perceived as high level reaching a percentage of 100% and for the variable burnout syndrome the percentage reached is 60% at the low level. The results by applying Spearman's Rho were -0.242 and a p-value of 0.015 indicating a weak negative correlation between the variables. Concluding that when the job satisfaction of volunteer firefighters is low, the effect of burnout syndrome is high.

Keywords. Job satisfaction, burnout syndrome, emotional tiredness, de personalization.

I. INTRODUCCIÓN

Los colaboradores de una organización conforman el núcleo de toda empresa, partiendo de ello, se forma el tejido que conforma la competitividad y la productividad que además se extiende hasta el punto final de la cadena de valor que es el cliente, por ello es importante que este capital humano se conserve bajo las mejores condiciones que pueda ofrecer la organización (Padilla y González, 2020).

Por otro lado, la satisfacción laboral ha sido estudiando a lo largo de las últimas décadas, de manera particular por el campo del comportamiento organizacional y de la psicología organizacional, una de las razones es explicar las causas que destruyen la armonía dentro de la organización, así también, otro de los motivos es el bienestar que la organización debe brindar al trabajador tanto desde el aspecto físico como mental (Pujol, 2018).

En esa misma línea, un aspecto que afecta a los colaboradores de una organización es el denominado síndrome de Burnout, el cual impide que el trabajador alcance aquello que se propone manera individual y organizacional (Gavilanes y Moreta, 2020). De acuerdo a Caballero (2018), en Europa es frecuente que el trabajador sea afectado por este mal ocasionando con ello las bajas en los centros laborales. En esa misma línea, este mal fue declarado en el 2000 por la OMS como un factor que perjudica la tranquilidad de los trabajadores y por ende la productividad de los mismos, afectando además su salud mental y bienestar físico (Kestel, 2019).

En Colombia, se presentaron casos en el sector salud que alcanzó el 33% de los profesionales y deterioran su estado físico y emocional (Sarsosa y Charria, 2018). En tal sentido, se puede afirmar que este fenómeno se confunde incluso con el estrés y es un mal que padecen muchos profesionales de todas las ramas, afectados por las actividades diarias que realiza. Sobre todo en una época de pandemia como la actual que ha puesto a muchos profesionales indistintamente sean ellos de salud o no al filo de la tensión hasta ser víctimas del síndrome de burnout, lo cual ha ido minando progresivamente su estado de ánimo, su rendimiento en las actividades en las que se desenvuelve.

En esa misma línea, en Argentina el 90% de los profesionales de las diferentes ramas afirmaron que durante la primera etapa de la pandemia han experimentado un excesivo cansancio por las presiones a los que son sometidos junto al temor a ser contagiado (Infobae, 2020). En ese sentido, se identifican tres principales características relacionados a este síndrome, uno de ellos es el agotamiento que puede ser tanto físico como mental, la despersonalización el cual es un efecto característico y la reducción de las capacidades personales.

En el Perú, según Rojas (2017), se ha registrado que en los trabajadores alrededor del 70% padecen de este mal y aquellos que sufren este fenómeno están alrededor de 25 a 40 años, es decir, se encuentran en una edad en que deben asumir mayores responsabilidades, en este aspecto las mujeres son más propensas a padecerlo. En un Estudio epidemiológico del Instituto Especializado de Salud Mental (IESM) "Honorio Delgado - Hideyo Noguchi", se registró que de la totalidad de la población de Lima, el 25,9% sufre de complicaciones en el trabajo relacionados al estrés, contribuyendo con ello a determinar que este mal es un fenómeno moderno que experimentan las personas expuestas a presiones laborales (Vargas, 2019).

En el plano local, la labor que desempeña el personal de bomberos voluntarios en Ayacucho tiene características propias, por el riesgo al que están dispuestos diariamente o en cada circunstancia que se presente de incendio, accidentes u otro evento que por salvar la vida de otros expone la propia, es decir el bombero constantemente se encuentra en episodios donde el peligro lo acecha. Esta labor que integra una gran carga de responsabilidad tanto por las vidas ajenas y sus propias vidas, además de los bienes materiales que intentan rescatar en su intento de protección hacen que los bomberos voluntarios de Ayacucho pongan sobre sí una gran carga emocional y tensión que en muchos de los casos les produce el síndrome de burnout.

En relación a lo descrito anteriormente, se formula la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y síndrome de Burnout en bomberos voluntarios de la ciudad de Ayacucho, 2020?

La investigación se justifica a nivel práctico, porque pretende servir de base fundamental de la gestión de la Compañía de bomberos en relación a la

toma de decisiones, los resultados permitirán a la compañía a tomar en consideración actividades que permitan una mejor satisfacción a los miembros y así disminuir el grado de estrés que puedan tener. A nivel metodológico, implica que se utilizó una metodología científica con la elaboración de un instrumento validado para la obtención de la información, de tal manera que garantiza resultados objetivos. A nivel social, la investigación servirá de base para el estudio de otros investigadores que decidan indagar más profundamente sobre el tema en otros espacios y realidades de estudio.

El objetivo general fue establecer la relación entre satisfacción laboral y síndrome de Burnout en bomberos voluntarios de la ciudad de Ayacucho, 2020 y los objetivos específicos: (a) Establecer la relación entre la dimensión supervisión y síndrome de Burnout. (b) Establecer la relación entre la dimensión ambiente físico y síndrome de Burnout (c) Establecer la relación entre la dimensión y síndrome de Burnout (d) Establecer la relación entre la dimensión intrínseca y síndrome de Burnout. (e) Establecer la relación entre la dimensión participación y síndrome de Burnout.

La hipótesis general: Existe relación significativa inversa entre satisfacción laboral y síndrome de Burnout en bomberos voluntarios de la ciudad de Ayacucho, 2020. Las hipótesis específicas son: (a) Existe relación significativa inversa entre la dimensión supervisión y síndrome de Burnout. (b) Existe relación significativa inversa entre la dimensión ambiente físico y síndrome de Burnout (c) Existe relación significativa inversa entre la dimensión y síndrome de Burnout (d) Existe relación significativa inversa entre la dimensión intrínseca y síndrome de Burnout. (e) Existe relación significativa inversa entre la dimensión participación y síndrome de Burnout

II. MARCO TEÓRICO

Los estudios internacionales citan a Sánchez y Flores (2018), quienes analizaron el tema en el contexto del sector salud. Los resultados fueron demostrados mediante la correlación Rho de Spearman, cuyos valores permitieron concluir que la autoestima se encuentra asociado al síndrome de Burnout y se pudo evidenciar que las profesionales de la salud que presentaron niveles altos de agotamiento emocional presentaban también una autoestima deficiente.

Carvaca et al. (2018), en una investigación en España presentaron resultados aplicando el Rho de Spearman y encontrando relación entre cansancio emocional y satisfacción general con valores de 0.336. En los factores intrínsecos y extrínsecos la relación también fue de 0.292 y 0.328 respectivamente. De lo mencionado, los autores concluyen que los prisioneros sobre los cuales se precisó la investigación presentaron altos índices de tensión relacionado al Burnout ocasionándoles cansancio emocional.

Siguiendo esta misma línea se encuentran a Aguirre et al. (2018), quienes elaboraron una investigación en Chile. Cuyos resultados obtenidos muestran relaciones de Rho de Spearman de 0.370 y $p=0.000$ para determinar que el ambiente físico es una condicionante de los conflictos laborales y familiares. Obteniendo como conclusión que la mayor parte de colaboradores que corresponde a controladores del tráfico aéreo presentan los niveles del síndrome estudiado debido a las condiciones del ambiente físico y las condiciones laborales, lo que ocasionó entre ellos conflictos que a veces no son superables, trasladándolos también a su contexto familiar.

Así también, Galián y Zaragoza (2018) presentaron una investigación también en España en hospitales públicos sobre el mismo tema tratado. El objetivo fue saber cuántas veces el personal del hospital, básicamente aquellos expuestos al público como las enfermeras, eran mal tratadas y sujetas a presiones por parte de los usuarios. La metodología implementada en el estudio fue descriptiva y transversal. La correlación entre exposición a violencia y nivel de satisfacción se obtuvo mediante Rho de Spearman, obteniendo como resultado ($r= 0.16$, $p<0.01$) para la satisfacción intrínseca y ($r= 0.17$, $p<0.01$) para la satisfacción total. Se concluyó que los colaboradores que tenían menor

exposición a episodios de maltrato de los usuarios, estaban en mejores condiciones y su nivel de satisfacción era superior a los que se encontraban en una situación contraria.

En este sentido, Gavilanes y Moreta (2020) elaboraron una investigación donde los resultados muestran que el agotamiento emocional alcanzó una relación de -0.10 , es decir inversa a lo que se espera y el cuanto al burnout -0.27 , también fue inversa, concluyendo que éste último se presentó de manera moderada. No obstante, la presión a la que son sometidos los trabajadores son similares a anteriores casos, siendo importante hacer un estudio más profundo para identificar las causas de su resistencia.

En cuanto a los antecedentes nacionales citamos a Carlos (2020), quién realizó una investigación acerca de las variables objeto del presente estudio en el área de enfermería en la provincia de Lambayeque. El objetivo se basó en determinar la relación entre ambas variables. Según los resultados obtenidos mediante el estadístico de Spearman entre síndrome de burnout y satisfacción laboral, sus valores fueron de -0.397 . Bajo este esquema la conclusión indicó que la relación es inversa, es decir que cuando el síndrome de burnout ataca a los trabajadores, ellos responden de una manera contraria, es decir, dicha presión hace que su desempeño sea mejor.

Del mismo modo Barrientos (2018), presentó una investigación acerca de las mismas variables en Apurímac – Atabamba. El objetivo principal fue hallar la asociación entre ambas variables. Se obtuvo como resultados el valor de 0.904 y nivel de significancia de $p=0.000$. Como conclusión se confirmó la hipótesis del investigador y se asevera que sí hay una relación directa entre las variables y que el sentido es el mismo, es decir, cuando una de ellas se presenta tiene un efecto directo y en la misma intensidad.

Por otro lado, citamos a Valero (2019), quién elaboró una investigación en Lima - centro en una población de bomberos para identificar la calidad de vida que llevan estos profesionales voluntarios en relación con el síndrome de burnout. Cuyo objetivo fue encontrar la relación entre ambos, empleando como metodología una que incluya cálculos estadístico y correlación. El resultado de Rho de Spearman fue de -0.063 indicando correlación muy baja y negativa. Por

este motivo, el autor concluyó que el mencionado síndrome no afecta la calidad de vida de los bomberos, ello se debe a que estos últimos se encuentran concientizados de la labor que realizan en beneficio de los demás.

En este mismo sentido, Flores y Serpa (2018) investigaron acerca de las mismas variables, pero esta vez en consultorios externos en un hospital de Huancavelica. Los resultados presentan una correlación negativa alta de -0.842 , con este valor se concluyó que cuando los profesionales de este centro de salud son sometidos a grandes presiones producto de su función, su respuesta está enfocada a dar mejores resultados, en consecuencia se puede afirmar que es un factor que han aprendido a controlar.

Sarmiento (2019), presentó una investigación en una condición similar a las anteriores, pero esta vez en el área de emergencia en un hospital del Cuzco. Los resultados demostraron que el 16.3% del personal médico, lo que se traduce a 8 médicos de 49 presentaron síndrome de burnout. Concluyendo que estos profesionales por la carga laboral y la responsabilidad de tener vidas que pueden salvar en sus manos están sometidos a este síndrome, siendo más propensos a ser afectados, sin desmedro de su misión como médicos, es decir, cuanto más están sometidos a estas presiones, ellos deben hacer mejor su labor pues se tiene una gran responsabilidad de las vidas de los pacientes.

Algunos de las teorías que señalan la satisfacción laboral, han venido evolucionando año tras año, con la contribución de algunos estudiosos del tema; estos aportes comenzaron durante la década de los años 30 cuando determinaron que el comportamiento y/o acciones de los trabajadores, es una causa fundamental para la satisfacción laboral. Seguido de la fatiga, el estrés y el rendimiento del trabajador, expresado por Vernon y Wyatt, (1927). Además, en Gran Bretaña se realizaron ciertos estudios que evaluaron los efectos que producían los factores ambientales, relacionados con la ventilación, la iluminación y los ruidos en la fatiga de los trabajadores. Mientras investigadores ingleses, indicaron que el aburrimiento y la monotonía de los trabajadores producen insatisfacción laboral. Tras diversas opiniones, surgieron algunos modelos y teorías, que tratan de explicar la satisfacción laboral; entre las que figuran la teoría del modelo y/o proceso. Por una parte, otras teorías también hacen referencia a las necesidades de los trabajadores, sus condiciones

laborales y ambientales en los objetivos que persiguen, como se realizó en el experimento de Hawthorne (Mayo, 1924).

Mientras que las teorías de procesos, pueden activar, dirigir y mantener una actitud favorable en el trabajador sin la necesidad de dar una razón contundente de los factores que producen esa conducta. Entre las teorías del contenido se tiene la necesidad de logro, poder y afiliación en el año 1961 el cual fue propuesta por McClelland donde se expuso que, todos los individuos poseen necesidades básicas e individuales que terminan influenciando su conducta, cuyas acciones van a estar determinadas por el medio ambiente donde se desarrollan de acuerdo a cierta intensidad. En este sentido, los individuos que se encuentran motivados por el logro, suelen fijarse metas exigentes pero realistas pudiendo establecerse metas cada vez más altas. Además de la necesidad de poder, donde se evidencia el control del poder personal o institucional de los individuos, donde se busca engrandecer y favorecer tanto al individuo como a la institución a la cual pertenece. Finalmente, la necesidad de afiliación que se enfoca en los actos de afecto entre las personas.

En tanto, dentro de las teorías de procesos, consideran tanto las características personales del trabajador, sistemas de administración, interacción y el proceso motivacional, esta fue desarrollada a través de los modelos de las expectativas, la equidad, el equilibrio, el ajuste del trabajo, la dinámica y las condiciones situacionales, refrendada por Vroom y Porter Lawler.

La primera variable, la satisfacción laboral está basada en la teoría de dos factores de Herzberg la cual establece la existencia de dos grupos de necesidades determinantes de la satisfacción e insatisfacción laboral, en la cual se basa el autor Meliá y Peiró en 1989 para la fundamentación de su instrumento. La satisfacción laboral es considerada una variable de múltiples criterios o dimensiones, tales como la satisfacción que tiene el empleado con la supervisión del trabajo, las condiciones físicas que la empresa le otorga, las prestaciones sociales que reciben como trabajador, la satisfacción que siente acerca de lo que hace y sus funciones en el centro laboral.

Todos estos factores fueron planteados en el cuestionario general que representa la satisfacción en las organizaciones laborales S20/23 (Meliá y Peiró,

1989). El cual está representando por diferentes ítems que surgieron por la consideración de aspectos específicos y culturales que permiten la organización cultural dentro de un contexto social en el individuo.

La satisfacción laboral es definida como la relación entre la expectativa que tiene los trabajadores en cuanto a su ocupación laboral, conforme su interés, también comprende las recompensas si es que la organización lo realiza, el trato que existe entre colaboradores de una misma empresa y el estilo de mando o liderazgo aplicado en la misma (Huaquipaco y Navarro, 2019).

También es considerada como la experiencia de bienestar que vive un individuo en su trabajo, donde la calidad de vida se hace determinante para reducir el ausentismo laboral, la organización en el trabajo y el cambio en el puesto laboral (Chiang et al., 2010). Finalmente, contribuye a la calidad de vida en el trabajo con lo cual se representa un conjunto de acciones que pueden perturbar la salud ocupacional, adicional al bienestar físico, social y mental del trabajador (Patlán, 2015).

Dimensión 1. Satisfacción por la supervisión del trabajo. Está centrado en el estilo de supervisión que aplican los supervisores o encargados en la empresa para tener a los trabajadores en sus puestos de trabajo cumpliendo con sus funciones de la manera propuesta y cumpliendo con el servicio o producción establecida (Meliá y Peiró, 1989). Este tipo de satisfacción estará determinada por la forma como los supervisores pueden juzgar las tareas, así como la continuidad y frecuencia que utilizan para realizar las actividades de supervisión, las relaciones personales que tengan con el personal supervisado, finalmente la igualdad y la justicia determinaran dicha satisfacción en el trabajador (Meliá y Peiró, 1989).

Como consecuencia, la satisfacción por la supervisión del trabajo estará medida por los siguientes indicadores; la percepción de las relaciones interpersonales con los supervisores, es decir de qué manera los trabajadores consideran que son tratados y evaluados por sus supervisores, si tienen una retroalimentación al respecto.

Seguido de la percepción que tiene en cuanto a la supervisión del propio trabajo, es decir, de la manera como se realizan las actividades laborales, el

procedimiento o proceso que se debe seguir, las acciones tomadas. Y finalmente, la igualdad y justicia en el trato de los trabajadores por parte de la parte supervisora dentro de lo cual, los empleados esperan un trato sin preferencias y un nivel de apoyo para su progreso dentro del entorno laboral lo que debe contribuir a superar las barreras.

Dimensión 2. Satisfacción del ambiente físico. Se refiere al bienestar que pueden percibir los trabajadores en relación al sitio y condiciones de su trabajo, donde es muy importante que el entorno físico no sea peligroso para el trabajador, que sea ergonómico, funcional y óptimo (Meliá y Peiró, 1989). Para obtener esta satisfacción del ambiente físico, amerita recursos financieros, tiempo, equipamiento, capacitación, ayuda y otros. Por ende, se deben tomar decisiones acertadas para poder distribuir adecuada y oportunamente los recursos, lo cual será responsabilidad de los directivos de la organización los cuales deben procurar un espacio de trabajo limpio, bien ventilado, iluminado, con buena higiene y salubridad, temperatura y espacio (Chiang et al., 2010).

En lo que respecta a la satisfacción del ambiente físico, se tiene como indicadores la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo, dichas actitudes provoca que el empleado se sienta seguro y a gusto durante sus laborales, lo que generará satisfacción laboral. Seguido de la temperatura de su local de trabajo, la cual debe ser adecuada para el trabajo que se realiza, considerando el material que se va a manejar al respeto y asegurando que la misma no sea ni alta ni baja, sino la idónea para evitar la incapacidad del trabajador su incomodidad o distracción. Finalmente, si el espacio del entorno físico en el que el trabajador desarrolla sus actividades se encuentra en óptimas condiciones esto va a reducir la posibilidad de algún accidente laboral, lo que también incrementa su rendimiento en el trabajo y su estabilidad emocional.

Dimensión 3. Satisfacción de las prestaciones. Está definida como el nivel que utiliza la organización para cumplir con los acuerdos pactados con el trabajador, la manera que utiliza para llegar a una negociación, el salario que recibe el trabajador, sus promociones y formación (Meliá y Peiró, 1989). En este sentido, los indicadores comprenden el salario que recibe el trabajador por sus servicios prestados los cuales deben ser justo y responder a su esfuerzo físico e intelectual, así como estar acorde a sus responsabilidades. Seguido de los

convenios y disposiciones que establece la empresa y la forma como los hace cumplir de manera objetiva para todos los empleados, generando satisfacción para todos de acuerdo a un trato justo y a un reconocimiento de sus méritos y finalmente, la formación y promoción que la organización ofrece a su personal con la única intención de fortalecer su línea de carrera, desarrollar nuevas habilidades y destrezas motivando resultados más eficientes.

Dimensión 4. Satisfacción intrínseca por el trabajo. Comprende todo el bienestar que el mismo trabajo puede generar al trabajador, lo que se determina por las oportunidades de crecimiento profesional donde se destacan los objetivos, las metas de producción y todo aquello que el empleado busca obtener a nivel personal, pero a través del ámbito profesional (Meliá y Peiró, 1989). Es así como se puede señalar, que los indicadores a través de los cuales se puede medir la satisfacción intrínseca del trabajo es la motivación que tiene un individuo internamente y que es alcanzada por los resultados de las actividades laborales; seguido de las oportunidades y retos que te plantea el trabajo, lo que hace que el trabajador adquiera nuevas habilidades, aprendizajes, destrezas y lo cual propia el planteamiento de metas cada vez más exigentes. El cargo o puesto que desempeña presentan oportunidades de crecimiento profesional (Singh y Rangnekar, 2020). Finalmente, los objetivos que debe alcanzar el trabajador para poder dar resultados positivos ante las expectativas de la organización que ha asumido su contratación (Shehata et al., 2020).

Dimensión 5. Satisfacción en la participación de la toma de decisiones. Es el nivel de confort y seguridad que puede tener un empleado que se siente autorizado para la toma de decisiones (Meliá y Peiró, 1989). Considerando que dicha toma de decisiones se realiza dentro de un grupo de trabajo, de un departamento o conforme una tarea en particular. Cuando los trabajadores tienen la posibilidad de influir en la toma de decisiones, ocasiona el flujo de ideas y conocimientos innovadores, que pueden propiciar el desarrollo de nuevas tecnologías y estrategias, la reducción de fallas en el equipo de trabajo, optimizar el rendimiento de los empleados y generar un mejor servicio, con una mayor calidad.

La segunda variable síndrome de Burnout, se basa en la teoría de Maslach y Jackson, llamada Burnout, se ha ido conceptualizado con el paso del

tiempo, sustentado en la definición de Freudenberger (1974), el cual indicó que los seres humanos pasan por situaciones que los afligen bien sea como sensación de fracaso o desgaste físico, siendo esto resultado de una auto exigencia de energía. Otra de las teorías, expuestas por Maslach (1976) lo que describe un proceso de manera gradual para evadir responsabilidades relacionadas con el trabajo y todo lo que ello implica. Seguido de Pines y Kafry (1978) indica que el síndrome de Burnout como parte de la experiencia general que parte del desgaste físico y actitudinal. Así mismo, Spaniol y Capotó (1979) quienes indicaron que esto deriva de la incapacidad para poder afrontar las situaciones que se presentan a nivel laboral y personal. Finalmente, Edelwich y Brodsky (1980) plantean una pérdida continua del idealismo, energía y motivos como profesiones de ayuda y apoyo como parte de los resultados de las condiciones de trabajo.

Todos estos autores, pueden proponer cuatro fases por las cuales debe pasar el individuo que sufre Burnout; exaltación caracterizado por diversas aspiraciones, energía excesiva y conforme la ausencia de situaciones de peligro. Seguido del estancamiento que se puede presentar con el logro las expectativas y la aparición de la frustración. Surgiendo tras ello, consecuencias emocionales, conductuales o físicas, que van a determinar el eje central del síndrome y con ello el mecanismo de defensa que presentan los seres humanos como consecuencia de la frustración (Carlín, 1898).

Según Schaufeli et al. (2018), esta deficiencia es la respuesta al agotamiento laboral de los trabajadores, lo que ocasiona una despersonalización que provoca dificultad para responder ante las exigencias del trabajo debido a la baja realización o capacidad reducida, para poder atender la demanda laboral. En este sentido, el síndrome de burnout entraña una serie de sentimientos y conductas que están asociadas por lo general al estrés, al agotamiento y a la pérdida de responsabilidad. Es por ello, que muchos relacionan el síndrome con el agotamiento físico, emocional y también actitudinal de la persona (Carlín, 2014).

Finalmente, Sánchez (2020) define este problema como el estrés crónico que sufre el trabajador que lo obliga a despersonalizarse de sus obligaciones y responsabilidades laborales, provocando que este muestre conductas

irresponsables y negligentes, lo que se traduce obligatoriamente en un bajo desempeño profesional y en el caso de empleados que prestan servicios a tercero, colocan en riesgos el bienestar de los ciudadanos al mismo tiempo que no se cumplen con las expectativas profesionales, las cuales pueden llegar a ser nulas.

Dimensión 1. Agotamiento. Esta dimensión se refiere al desgaste tanto físico como emocional del trabajador, tras la pérdida de la energía, lo que debilita y propicia una fatiga en el individuo. Esta situación perturba el equilibrio del trabajador propiciando estrés, lo que contribuye a generar complicación a nivel personal caracterizado por relaciones complejas (Schaufeli et al., 2018). Gracias al agotamiento de estos empleados, se pierde el entusiasmo por las actividades laboral, el rendimiento laboral y la mejora, todo lo contrario, se percibe en el trabajador frustración y sentimiento de incompetencia, dada la falta de recursos, motivación y cansancio generado (López De Cobos, 2015). Por ejemplo, los empleados del cuerpo de bomberos suelen percibir que dan mucho más de lo que reciben, teniendo la seguridad que tiene un trabajo importante donde exponen sus propias vidas y lo cual no es bien compensado ni valorado, esto va paulatinamente creando una brecha entre el rendimiento y el compromiso en el trabajo, ocasionando el síndrome de burnout y con ello la apatía por el cumplimiento del servicio (Cerrato et al., 2019).

Según Molina (2020), la angustia, estrés y depresión pueden ocasionar problemas en el ser humano que lo debilitan, lo que se manifiesta con problemas de concentración y atención, afectando la reacción intelectual y física del empleado ante cualquier situación laboral e incluso ante algún riesgo. Del mismo modo, Olivares (2017) señala que los trabajadores que padecen el síndrome de burnout sienten que están emocionalmente agotados, por lo que pueden ser menos empáticos e ir perdiendo esa sensibilidad humana, como consecuencia de la alta demanda de recursos emocionales que exige el propio trabajo.

Es decir, las relaciones sociales se ven influidas de manera compleja por el estrés individual de una persona, involucrando la concepción que la persona tiene de sí misma y de los demás, lo que puede generar el agotamiento (Karakoc et al., 2016). Pese a ello, muchos estudiosos del tema han reducido el agotamiento enfocándolo solo en estrés laboral, lo que se considera un error

pues se deben tomar en cuenta muchos otros elementos, asociados a la autoevaluación, la valoración del individuo y las relaciones interpersonales (Schaufeli et al., 2018). El síndrome de burnout, desde su enfoque multidimensional propone intervenciones que reduzcan el agotamiento con la finalidad de planificarse y diseñarse conforme sus componentes físicos y cognitivos (Jackson et al., 2018). Es decir, puede ser resultar más beneficioso y eficaz reducir el agotamiento emocional, lo que contribuiría a disminuir la despersonalización y mejorar la sensación de logro, en lugar de enfocarse en la reducción del estrés (Schaufeli et al., 2018).

La siguiente dimensión es la despersonalización. La cual sugiere actitudes negativas o inapropiadas hacia los clientes u usuarios, así como la pérdida del idealismo y poca tolerancia a las eventualidades laborales. Esta despersonalización se puede ser medida a través de las actitudes negativas, la ausencia de autorrealización por parte de los colaboradores y su respectiva comparación en el ambiente social del trabajador, es decir se considera su comportamiento y su imagen (Schaufeli et al., 2018). Todo ello, se caracterizará por su insensibilidad emocional, el cinismo, sarcasmo, la crítica constante al trabajo y a todo lo que esto implique, los conflictos entre los compañeros de trabajo y la baja comunicación (Thomas et al., 2019).

En este sentido, a mayor trato despersonalizado para los usuarios por parte empleados del cuerpo de bomberos, será mayor la insatisfacción profesional lo que se asociada a la ausencia de las relaciones de ayuda a los demás, contribuyendo a aumentar la sensación del cansancio (Nursalam et al., 2018). Por lo se traduce en un ciclo, donde los profesionales se puedan sentir agotados, frustrados y con inseguridad en sus capacidades profesionales afectando su desempeño laboral y su seguridad (López de Cobos, 2015).

Este trastorno de despersonalización puede identificarse por el mismo individuo, cuando éste siente que está siendo observado y está siendo medido a través de la situación que viene desarrollando (Valero et al., 2019). Es por ello, que estas sensaciones pueden ser muy confusas y perturbadoras (Mayo Clinic, 2017). Además, la despersonalización sugiere un estado de irrealidad respecto a sí mismo (Sierra, 2008). Conforme a lo que indican Petel et al. (2018), la despersonalización es la consecuencia del agotamiento emocional y la

sensación que percibe el individuo en cuanto a un logro reducida. Aquellas personas que prestan servicio a terceros, pueden manifestar sentimientos hostiles, que los lleve a agotar sus recursos tanto físicos como emocionales (Ying y Aunguroch, 2019).

Finalmente, la Realización personal reducida. Describen como productividad o capacidad reducida, baja moral, retraimiento e incapacidad para superar situaciones difíciles y que los someten a presiones laborales (Schaufeli et al., 2018). Algunos consideran que la realización personal reducida es la ausencia de un estado donde la vida es vista como plena, donde se puede alcanzar los objetivos y metas. En otras palabras, el trabajador siente que carece de calidad de vida y de satisfacción laboral, sea porque se siente poco valorado o mal recompensado (Mendoza, 2018).

Para López de Cobos (2015), en los profesionales de la salud la carencia de autorrealización, se caracteriza por la autoevaluación negativa sobre sí mismo. Lo que conlleva a sentirse infelices con su profesión y su trabajo, por tanto, perciben que no tienen competencia para lograr el éxito laboral, aunado a la falta de capacidad de interrelación con los demás, lo que impide el logro de las metas (Orgambidez et al., 2018). La ausencia de la realización personal, provoca que los individuos disminuyan su productividad, lo que se define en un decaimiento en las labores. Lo que en el personal asistencial es inquietante porque de su desempeño dependen la recuperación de pacientes (Orgambidez y Almeida, 2019). Además, de la percepción de capacidades y competencias reducidas, lo que se traduce en inseguridad para el accionar del profesional sanitario y baja moral del mismo para afrontar los retos diarios de su profesión u oficio (Orgambidez et al., 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación.

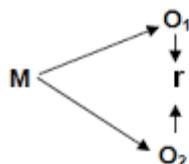
En los resultados se empleó la estadística descriptiva e inferencial por lo que se consideró que el enfoque cuantitativo. Para Hernández y Mendoza (2018) la investigación cuantitativa es aquella que estudia la relación entre variables cuantificadas y es objetiva, es decir la realidad se reduce a números. Así también, es una investigación parcial y estudia aspectos particulares o generalizados, pero desde una sola perspectiva.

Tipo de estudio

La investigación se sustentó en los fundamentos teóricos de McClelland y Vroom para la satisfacción laboral y para la variable síndrome de Burnout encuentra su fundamento en Freudenberger (1974) y Maslach (1976). Por tal motivo, se consideró básica. Mendoza y Hernández (2018) consideran que a la investigación básica también se le conoce como teórica porque no es necesario implementar la práctica, se basa únicamente en principios teóricos. Así también, Alan y Cortez (2018), menciona que “se caracteriza porque se enmarca únicamente en los fundamentos teóricos, sin tomar en cuenta los fines prácticos” (p. 31). En cuanto a la aplicación práctica de los resultados de esta investigación, se podrán apreciar luego de identificar la relación entre las variables, a partir de la cual se podrá hacer recomendaciones para que la población de bomberos de esta investigación no sean víctimas del síndrome Bornout.

Nivel de estudio

En la investigación se buscó la relación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de Burnout, dando por resultado una investigación correlacional. Para Hernández y Mendoza (2018), este nivel consiste en identificar relaciones entre variables, opiniones, personas y circunstancias que intervienen en la investigación.



Donde:

M: Muestra

V1 Satisfacción laboral

V2 Síndrome de Burnout

r : Relación

Diseño de la investigación

Los resultados de las variables no fueron modificados bajo ningún contexto siendo así una investigación de diseño no experimental descriptivo-correlacional. Para Hernández y Mendoza (2018), este diseño no realiza cambios en los resultados y tampoco interfiere en los mismos. En lo que respecta a la forma de tomar la información se efectuó de manera transversal, es decir solo tomó un momento para poder recabarla. Para Cortez y Alan (2018), el estudio no permite momentos evolutivos, sino que lo realiza en un tiempo definido.

3.2 Operacionalización de variables

Variable 1: Satisfacción laboral

Definición conceptual. Es considerada de múltiples criterios o dimensiones, tales como la satisfacción que tiene el empleado en la supervisión del trabajo, así también del ambiente físico y las condiciones del espacio donde efectúa sus labores, las prestaciones que se reciben de parte de la empresa, los satisfactores internos del empleo y los momentos de participación que dé se dan en la organización. Lo mencionado anteriormente se insertan en el cuestionario denominado S20/23 (Meliá y Peiró, 1989).

Definición operacional. Se operacionaliza en cinco dimensiones: supervisión, ambiente físico, prestaciones, intrínseca y participación.

Indicadores. Los indicadores de cada una de las dimensiones se muestran en el anexo 2.

Escala de medición. La escala de medición para esta variable fue Likert con opciones de respuesta: Muy insatisfecho (1), Bastante insatisfecho (2), Algo insatisfecho (3), Indiferente (4), Algo satisfecho (5), Bastante satisfecho (6) y Muy satisfecho (7).

Variable 2: Síndrome de Burnout

Definición conceptual. Según Schaufeli et al. (2018), es la respuesta al agotamiento laboral de los trabajadores, lo que ocasiona una despersonalización para provoca dificultad para responder ante las exigencias del trabajo debido a la baja realización o capacidad reducida, para poder atender la demanda laboral.

Definición operacional. Esta variable se operacionaliza de la siguiente manera: agotamiento, despersonalización y realización personal reducida.

Indicadores. Los indicadores para cada dimensión son los siguientes: para la dimensión agotamiento los indicadores son: Emocional, estrés y relaciones sociales complejas. Para la dimensión despersonalización, los indicadores son: Actitud negativa, realización personal y comparación social. Para la dimensión realización personal reducida, sus indicadores corresponden a productividad, capacidad reducida y baja moral.

Escala de medición. La escala de medición para esta variable fue Likert con opciones de respuesta: Nunca (0), Pocas veces al año o menos (1), Una vez al mes o menos (2), Unas pocas veces al mes (3), Una vez a la semana (4), Pocas veces a la semana (5) y Todos los días (6).

3.3 Población y muestra

Población

Estuvo constituida por 135 bomberos voluntarios de Ayacucho. Baena (2017), considera como población el estudio total de estos mismos en un contexto dado, como por ejemplo un país, una escuela, partido político, etc.

Muestra

El número de la muestra fue de 100 bomberos a encuestar, debido a que la cantidad de bomberos mencionados son los que estuvieron disponibles para el estudio. La muestra para Baena (2017) es una parte representativa de un todo que se le llama población, la cual tiene características de representatividad con respecto a la población.

Tabla 1. *Distribución de la muestra según sexo, edad y estado civil*

Rango de edad	Sexo	Estado civil
19 – 30	39 varones	Soltero
	32 mujeres	Soltera
31 – 40	36 varones	Soltero
	1 varón	Casado
	11 mujeres	Soltera
41 – 53	1 mujer	Casada
	12 varones	Soltero
	2 varones	Casado
	1 mujer	Soltera

De la tabla 1, se puede apreciar que en cuanto a la muestra se tiene que los participantes de la encuesta a los Bomberos Voluntarios, aquellos que se encuentran en edades de 19 a 30 años, son varones y tienen estado civil de soltero corresponden a 39 participantes y 32 mujeres en esa misma condición. En el rango de 31 a 40 años, se tiene 36 varones solteros y 1 varón casado, del mismo modo, se tiene 11 mujeres solteras y una casada. En el rango de 41 a 53 años, existen 12 varones solteros y 2 casados y una sola mujer soltera.

Muestreo

Se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia debido a que se tomó como muestra a los bomberos que tenían disponibilidad para responder a la encuesta, pero que finalmente fueron representativos de la población. Tal como lo manifiesta Otzen y Manterola (2017) al explicar acerca de este tipo de muestreo, el cual permite seleccionar aquellos casos que pueden acceder a la investigación, está sujeto precisamente a la accesibilidad y conveniencia del investigador.

Criterios de inclusión

Los participantes estuvieron relacionados al cuerpo de bomberos voluntarios de Ayacucho, de ambos sexos.

Criterios de exclusión

Personal de limpieza o personal administrativo.

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

Técnicas

Se adecuó como técnica la encuesta, constituida por una serie de interrogantes que resumen cada una de las dimensiones de cada variable. Hernández y Mendoza (2018), definen la encuesta en dos aspectos básicos: Utilización de cuestionarios estructurados como instrumento para la captura de información y utilización de muestras que permiten representar a la población objeto de estudio.

Instrumentos

Como instrumento se empleó el cuestionario. Hernández y Mendoza (2018), lo consideran como un instrumento válido para una investigación cuantitativa donde se desea reportar datos medibles.

Ficha técnica 1

Nombre	:	Cuestionario S20/S23 (1989).
Nombre adaptado	:	Escala de Comportamiento Organizacional 50 -Satisfacción Laboral (ECO 50).
Autor	:	José Luis Meliá y José María Peiró (1989)
Procedencia	:	Universidad de Valencia - España
Adaptado	:	José Luis Pereyra Quiñones (2015)
Fecha de aplicación:	:	04 de enero de 2021
Objetivo	:	Recabar información relativa al tema.
Administrado a	:	Bomberos voluntarios de Ayacucho.
Tiempo	:	15 minutos, aplicable en una sola sesión.
Escala de medición	:	Escala ordinal
Número de Item	:	23 items
Sustento teórico	:	Teoría factorial de la satisfacción laboral Modelo factorial empírico de 5 factores de J. L. Meliá y J. M. Peiró (Cuestionario S20/23).

Reseña Histórica

El cuestionario de comportamiento organizacional laboral (ECO50) evalúa cinco áreas, la supervisión, ambiente físico, prestaciones, intrínseca y participación, evalúa el nivel de satisfacción laboral y puede aplicarse a nivel individual o grupal. El tiempo de aplicación es de 10 a 15 minutos. Su nombre original es

cuestionario S20/23, fue realizado en 1996 en España. Tuvo una adaptación al español por el peruano José Luis Pereyra Quiñones en el 2015 con el mismo número de ítems.

Consigna de aplicación

Se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

Calificación e interpretación

EL cuestionario S20/23 presenta cinco factores que permiten evaluar la satisfacción con la supervisión muy satisfecho (7) Bastante satisfecho (6), algo satisfecho (5), indiferente (4) algo satisfecho (3) bastante satisfecho (2), muy satisfecho (1).

PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS ORIGINALES DEL INSTRUMENTO

La consistencia interna reportada en la Escala original S20/23 fue de 0.92 y los factores están entre 0.76 y 0.89, por lo que puede considerarse dotado de validez. El ECO 50 tiene una escala de 7 puntos.

Para la s (Supervisión un promedio) tiene una baremación de 32.76 y 5,025. Para la s (ambiente físico) tiene un promedio de 26,42 y una de 5,512. Para la s (prestaciones de un promedio) 24,73 y una de 5,000. Para la s (intrínseca) obtiene un promedio de 22,04 y una de 0,61. Para s (participación en toma de decisiones) obtiene un promedio de 15,98 y una de 2,663. De manera global se obtiene 121,94 y 16,594.

Los porcentajes percentiles del test son los siguientes, 10 (satisfacción muy baja), (20) satisfacción baja, (30) satisfacción baja, (40) satisfacción promedio baja, (50) satisfacción promedio, (60) satisfacción promedio alta, (70) satisfacción alta, (80) satisfacción alta, (90) satisfacción muy alta.

PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS PERUANAS

Se obtuvo la validez mediante el criterio de juicio de expertos, a través del Coeficiente de validez de Aiken, donde se procesó los acuerdos y desacuerdos de los expertos llegando a una puntuación de 1.0. Fueron tres expertos quienes validaron el instrumento cuyo puntaje promedio fue de 1.0, obteniendo un nivel de validez muy bueno.

PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DEL PILOTO

La confiabilidad que obtuvo el ECO adaptado fue de 0.828, es decir que tuvo una excelente calificación, mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Matriz de correlaciones y estructura factorial

Todas las correlaciones presentadas en la Escala S20/23 son positivas, excepto cuatro de los ítems, los cual no alcanzan el nivel de significancia del 5%, esto solo representa el 1.4% del total, indicando una fuerte relación positiva entre los contenidos.

Ficha técnica del cuestionario síndrome de Burnout

Nombre	:	Maslach Burnout Inventory, Manual
Nombre adaptado	:	Inventario Burnout de Maslach (MBI). Síndrome del Profesional Quemado por Estrés Laboral Asistencial.
Autor	:	Cristina Maslach (1977) y Susan E. Jakson (1980).
Procedencia	:	Consulting Psychologist Press, Inc. Palo Alto, California, USA.
Adaptado	:	Llaja, V., Sarriá, C. y García, P. (2007)
Fecha de aplicación:	:	04 de enero de 2021
Objetivo	:	Obtener información para elaboración de investigación
Administrado a	:	Bomberos voluntarios de Ayacucho.
Tiempo	:	15 minutos
Escala de medición	:	Escala ordinal

RESEÑA HISTÓRICA

Este cuestionario de nombre Maslach Burnout Inventory elaborado por Cristina Maslach en 1997 y Susan Jackson en 1980, busca evaluar las tres escalas del sujeto, cansancio emocional evalúa nueve ítems, despersonalización referido a 5 ítems y falta de autorregulación personal evalúa 8 ítems, esta prueba consta de 22 ítems los cuales pasaron por fases experimentales duran 8 años, fue adaptado al español por Llaja, Sarria y García en el 2007 a bomberos voluntarios del Perú en un tiempo de 15 minutos.

CONSIGNA DE APLICACIÓN

Se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

CALIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN

Las puntuaciones dadas en el instrumento varían según los grupos determinados donde se aplicara, este instrumento tiene una escala de calificación de nunca (0), pocas veces al año o menos (1), unas pocas veces al mes (3), una vez por semana (5), todos los días (6). Esta puntuación se obtiene sumando los puntos de frecuencia correspondientes a la escala.

PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS ORIGINALES DEL INSTRUMENTO

Se obtuvo valores para las tres dimensiones mediante el estadístico de Kaiser – Meyer – Olkin de 0.87. Prueba de esfericidad de Bartlett Chi Cuadrado de 85.84 G.L.: 3 y Sig. de 0.000.

PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS PERUANAS

Llaja et al.,(2007) realizaron la adaptación en nuestro país con una muestra de 313 participantes, entre médicos y enfermeras del Departamento de Cuidados Intensivos, Medicina Interna, Padomi, Neurología y Epidemiología de un hospital de Lima. Se realizó la confiabilidad del instrumento a través del método de consistencia interna y se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach.

La confiabilidad de las dimensiones del instrumento se realizó mediante el alfa de Cronbach. La dimensión Cansancio Emocional obtuvo una correlación de 0.828, la dimensión Despersonalización obtuvo una correlación de 0.48 y la dimensión Realización Profesional una correlación de 0.607. En totalidad, el instrumento obtuvo una confiabilidad de 0.791.

PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DEL PILOTO

El cuestionario de burnout fue aplicado a 20 estudiantes, donde a través del estadístico de alfa de cronbach obtuvo como resultado 0.95 lo cual se encuentra en un nivel muy alto de confiabilidad, así mismo, el instrumento es confiable para aplicar a una nueva población

Características principales

El MBI – Inventario “Burnout” de C. de Maslach y S.E. Jackson, comprende tres dimensiones, partiendo de ello se han definido tres escalas del “sujeto quemado”, que se explican a continuación:

Cansancio emocional. Esta se compone de nueve ítems, cuyos elementos describen los sentimientos de una persona exhausta y que es producto del trabajo que realiza. De tal manera, que el elemento que contiene mayor saturación es una expresión cargada del siguiente sentimiento: “Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo”.

Despersonalización. Esta se compone de cinco preguntas, los cuales describen una respuesta impersonal y fría hacia quienes hacen uso de los servicios que imparte la organización. En este caso los individuos con un alto puntaje revelan altas cargas de estrés laboral.

Realización personal. Se compone de ocho ítems, los cuales imprimen sentimientos de competencia y éxito en su contenido en relación al trabajo que realizan con otras personas. En este caso, las puntuaciones bajas son indicadores que están siendo abordados por el síndrome.

3.4 Procedimiento

Se determinó en primer lugar la problemática y la formulación del problema. El instrumento que se empleó se tomó de los instrumentos adaptados y validados por Quiñones (2015) y Llaja et al. (2007), para el instrumento ECO 50 e Inventario Burnout de Maslach (MBI), respectivamente. Se solicitó el permiso a sus autores, quienes entregaron los instrumentos validados. Se solicitó el permiso a la Compañía de Bomberos de Ayacucho para realizar una encuesta, luego se aplicó la encuesta a la muestra de 100 bomberos voluntarios que previamente se les había informado acerca de la investigación. Finalmente, se obtuvo la información requerida la cual fue tabulada en una hoja de Excel.

3.5 Método de análisis de datos

Luego de haber tabulado los resultados tal como se explicó líneas arriba, se aplicó el método hipotético deductivo, iniciando con la comprobación de la hipótesis y terminando con conclusiones generales. Para ello empleó la

estadística descriptiva mediante la exposición de los resultados en tablas de frecuencia y gráficos de barra, para poder interpretar estos resultados con mayor facilidad. Para probar la hipótesis se empleó el estadístico de Rho de Spearman, pues luego de aplicar la prueba de normalidad los valores obtenidos fueron para la aplicación de una prueba no paramétrica por tener resultados que siguieron una tendencia anormal.

3.6 Aspectos éticos

Los principios éticos que se han considerado en esta investigación están relacionados a los expuestos por Rodríguez (2015), quien menciona tres principios éticos: beneficencia, autonomía y justicia. Acerca del principio de beneficencia se refiere al respeto al derecho de autor de las citas tomadas de otros autores, los cuales deben ser referenciados adecuadamente haciendo uso de las normas APA. La autonomía se refiere a que las personas encuestadas no serán obligadas hacerlo, sino más bien serán informadas acerca de los objetivos de la investigación. En lo que respecta a la justicia se considera a cumplir lo acordado con los encuestados, es decir cumplir con el acuerdo de confidencialidad.

En lo que respecta a los principios éticos para la investigación médica en seres humanos, se tiene la declaración de Helsinki, que en su artículo ocho indica que “la investigación médica está sujeta a normas éticas que sirven para promover el respeto a todos los seres humanos y para proteger su salud y sus derechos individuales” (Asociación Médica Mundial, 2004).

Del mismo modo, el código de ética y deontología del Colegio de Psicólogos del Perú, en su primer artículo menciona el Rol de la psicología, en el que propugna el derecho a la vida y el desarrollo de la calidad de la persona humana, el cual se fundamenta en el reconocimiento de la dignidad, la autonomía y la integridad de la persona humana. Del mismo modo, en su artículo iv, indica que la dignidad de las personas obliga moralmente al psicólogo obliga a este a tratar a todas las personas sea cual fuere su condición como un fin y no como un medio, de este modo, deben ser tratadas con dignidad, empatía, diligencia, compasión y responsabilidad.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 2. *Valor porcentual de la variable satisfacción laboral*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	0	0.0%
	Medio	0	0.0%
	Alto	100	100.0%
	TOTAL	100	100.0%

Encuesta aplicada personal de la Compañía de Bomberos de Ayacucho, 2020.

En la tabla 2, se puede apreciar que los encuestados que son los bomberos voluntarios, calificaron la satisfacción laboral en un nivel alto de 100%, ello quiere decir que el personal de esta Compañía se siente bien con lo que hace y siente incluso orgullo por la labor que realizan.

Tabla 3. *Valor porcentual de las dimensiones de la variable satisfacción laboral*

Niveles	Satisfacción de la supervisión		Satisfacción del ambiente físico		Satisfacción de las prestaciones		Satisfacción intrínseca por su trabajo		Satisfacción en la Participación en la toma decisiones	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	56	56%	46	46%	63	63%	72	72%	57	57%
Medio	38	38%	41	41%	35	35%	27	27%	43	43%
Bajo	6	6%	13	13%	2	2%	1	1%	0	0%
Total	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%

Encuesta aplicada personal de la Compañía de Bomberos de Ayacucho, 2020.

En la tabla 3, se destaca que el 56% de los encuestados en relación a la dimensión satisfacción de la supervisión considera que es de nivel alto, el 38% que es de nivel medio y el 6% de nivel bajo. En cuanto a la dimensión satisfacción del ambiente físico el 46% considera que es de nivel alto, el 41% de nivel medio y el 13% de nivel bajo. Para la dimensión satisfacción de las presentaciones el 63% respondieron nivel alto, el 35% nivel medio y el 2% nivel bajo. Con respecto a la satisfacción intrínseca por su trabajo el 72% considera que es de nivel alto, el 27% de nivel medio y el 1% de nivel bajo. Por último, en la dimensión satisfacción en la participación en la toma de decisiones el 57% lo calificó en nivel alto y el 43% en nivel medio.

Tabla 4. *Valores porcentuales de la variable Síndrome de Burnout*

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Alto	0	0.0%
	Medio	40	40.0%
	Bajo	60	60.0%
	TOTAL	100	100.0%

Encuesta aplicada personal de la Compañía de Bomberos de Ayacucho, 2020

En su mayoría, la respuesta del personal de bomberos voluntarios registró que 60% presenta un nivel bajo de síndrome de burnout, mientras que el 40% se encuentra en un nivel medio, ello significa que los bomberos voluntarios no presentan el síndrome Burnout en un nivel extremo, por lo que se infiere que están manejando sus niveles de estrés de manera adecuada.

Tabla 5. *Valores porcentuales de las dimensiones de la variable Síndrome de Burnout*

Niveles	Agotamiento emocional		Despersonalización		Realización personal	
	f	%	f	%	f	%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	20	20.0%
Medio	18	18.0%	33	33.0%	63	63.0%
Bajo	82	82.0%	67	67.0%	17	17.0%
Total	100	100.0%	100	100.0%	100	100.0%

Encuesta aplicada personal de Bomberos Voluntarios de Ayacucho, 2020

En la tabla 5, se observa que en la dimensión agotamiento emocional el 82% considera que es de nivel bajo y el 18% de nivel medio. En cuanto a la dimensión despersonalización, el 67% lo califico en nivel bajo y el 33% en nivel medio. Por último, en la dimensión realización personal el 63% considera que el nivel es medio, el 20% nivel alto y el 17% nivel bajo.

Tabla 6. *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Satisfacción laboral	.165	100	.000	.933	100	.000
Síndrome de Burnout	.119	100	.001	.841	100	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En función a los resultados mostrados en la tabla 6, se puede apreciar que mediante la aplicación de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, el resultado obtenido fue de 0.000 para la variable satisfacción laboral y de 0.001 para la variable síndrome de Burnout, lo que implica que los resultados evaluados tienen una tendencia anormal y, por lo tanto, se debe aplicar una prueba no paramétrica como la prueba de Rho de Spearman.

4.2 Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis general

H₁: Existe relación significativa entre satisfacción laboral y síndrome de Burnout en Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ayacucho, 2020.

Tabla 7. *Relación entre la Satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout*

		Satisfacción laboral	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.018
		n	100
Síndrome de Burnout	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	-.236*
		Sig. (bilateral)	.018
		n	100

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La correlación al aplicar el coeficiente Rho de Spearman fue de -0.236 lo que representa una correlación negativa baja entre las variables. Por otra parte, el nivel de significancia bilateral obtenido fue de 0.018; se puede apreciar que es menor a 0.05, por lo tanto, se comprueba la hipótesis del investigador, la cual se indica en el enunciado.

Hipótesis específica 1

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión satisfacción de la supervisión y síndrome de Burnout en bomberos voluntarios.

Tabla 8. *Relación entre la Satisfacción de la supervisión y el Síndrome de Burnout*

		Satisfacción de la supervisión	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Satisfacción de la supervisión	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	100
Síndrome de Burnout	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	-.191
		Sig. (bilateral)	.056
		N	100

La correlación obtenida mediante el coeficiente Rho de Spearman fue de -0.191 lo que representa una correlación negativa muy débil entre la dimensión supervisión y la variable síndrome de Burnout, la significancia bilateral es de 0.056 lo que es mayor a 0.05 y se comprueba la hipótesis del investigador.

Hipótesis específica 2

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión ambiente físico y síndrome de Burnout en bomberos voluntarios.

Tabla 9. *Relación entre la satisfacción del ambiente físico y el síndrome de burnout*

		Satisfacción del ambiente físico	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Satisfacción del ambiente físico	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		n	100
Síndrome de Burnout	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	-.252*
		Sig. (bilateral)	.012
		n	100

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La prueba de Rho de Spearman aplicada arroja -0.252 lo que representa una correlación negativa débil entre la satisfacción del ambiente físico y el síndrome

de burnout. La significancia bilateral fue de 0.012 lo que es menor a 0.05 por lo tanto se comprueba la hipótesis del investigador.

Hipótesis específica 3

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión satisfacción de las prestaciones y síndrome de Burnout en Bomberos Voluntarios.

Tabla 10. *Relación entre la satisfacción de las prestaciones y el síndrome de burnout.*

		Satisfacción de las prestaciones	Síndrome de Burnout
Rho de	Satisfacción de las prestaciones	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.029
		N	100
Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	-.218*
		Sig. (bilateral)	.029
		N	100

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Mediante el Rho de Spearman aplicado se obtiene un coeficiente de -0.218 lo que indica una correlación negativa débil entre la dimensión satisfacción de las prestaciones y la variable síndrome de Burnout. La significancia bilateral fue de 0.029 lo que es menor a 0.05 y se comprueba la hipótesis del investigador.

Hipótesis específica 4

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión satisfacción intrínseca por el trabajo y síndrome de Burnout en Bomberos Voluntarios.

Tabla 11. *Relación entre la satisfacción intrínseca por el trabajo y el síndrome de burnout.*

		Satisfacción intrínseca por el trabajo	Síndrome de Burnout
Rho de	Satisfacción intrínseca por el trabajo	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.489
		N	100
Spearman	Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	-.070
		Sig. (bilateral)	.489
		N	100

Se muestra en la tabla 10 que el coeficiente es de -0.070 lo que representa una correlación negativa muy débil entre satisfacción intrínseca por el trabajo y el síndrome de burnout. La significancia bilateral de 0.489 lo que es mayor a 0.05, esto indica que se comprueba la hipótesis del investigador.

Hipótesis específica 5

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión Satisfacción en la participación en la toma de decisiones y síndrome de Burnout en Bomberos Voluntarios.

Tabla 12. *Satisfacción en la participación en la toma de decisiones y síndrome de Burnout*

			Satisfacción en la participación en la toma de decisiones	Síndrome de Burnout
Rho de Spearman	Satisfacción en la participación en la toma de decisiones	Coefficiente de correlación	1.000	-.079
		Sig. (bilateral)	.	.435
		N	100	100
	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	-.079	1.000
		Sig. (bilateral)	.435	.
		N	100	100

El Rho de Spearman indica un coeficiente de -0.079 lo que demuestra una correlación negativa muy débil entre la dimensión satisfacción en la participación en la toma de decisiones y la variable síndrome de Burnout. También se obtuvo una significancia bilateral de 0.435 lo que es mayor a 0.05, esto permite comprobar la hipótesis de investigador.

V. DISCUSIÓN

Para la poder realizar la discusión de esta investigación se ha tenido en cuenta cada objetivo de esta investigación, así también los resultados inferenciales de las hipótesis y los resultados del mismo nivel de los antecedentes citados, finalmente el sustento teórico a esta investigación.

Acerca del objetivo general, los resultados inferenciales mediante la aplicación de Rho de Spearman mostraron un valor de -0.236, es decir entre las variables en estudio existe una correlación negativa débil, esto nos señala que cuando la satisfacción laboral es baja, nula o es experimentada por los miembros del cuerpo de bomberos de Ayacucho de una manera poco satisfactoria, es porque el síndrome de Burnout es de alto, es decir están siendo afectados por las presiones y responsabilidades de la labor que realizan. Por otro lado, también se tiene el p-valor de 0.018, con ello se rechazó la hipótesis nula porque es inferior al error de 0.05. Por consiguiente, se aceptó la hipótesis del investigador determinando la existencia de la relación entre las variables. Este resultado se puede contrastar por los resultados similares propuestos por Cajo (2020), quien mostró un Rho de Spearman de -0.397, es decir, una relación inversa entre las variables, por lo que menciona que cuando la satisfacción laboral del trabajador es baja, el síndrome de Burnout está elevado.

Este resultado es diferente al obtenido por Carvaca, Carrión y Pastor (2018), que mostró en sus resultados inferenciales que entre cansancio emocional con la satisfacción general del trabajador alcanzó una relación de 0.336; con un p-valor de 0.09, resultado adverso al obtenido por la investigación. En este caso, el autor encontró una relación directa al mencionar que cuando el cansancio emocional es alto, también la satisfacción general del trabajador también lo es y ello representa otros factores como un adecuado ambiente laboral, la valoración del trabajo del colaborador entre otros temas.

Del mismo modo, se puede citar la investigación de Galián y Zaragoza (2018), quien realizó una investigación en la región de Murcia-España acerca de la exposición a violencia de los usuarios y satisfacción laboral en el personal de enfermería, en este estudio arribó a valores de Rho de Spearman de $r= 0.17$, mostrando con ello una relación baja, pero determina que, en cuanto a la

satisfacción general del trabajador, esta se relaciona con la tensión que pueda experimentar el trabajador. Ello también lo corrobora con el p-valor de 0,001, con ello aceptó la existencia de una relación significativa entre la dimensión en estudio y el síndrome de Burnout. Así también, Barrientos (2018) mostró resultados similares en este aspecto, determinando una correlación con un p-valor de 0.001, es decir menor a 0.05. Por lo que se aceptó la hipótesis del investigador, indicando la existencia de una relación significativa entre las variables. Finalmente, Flores y Serpa (2018) también coinciden en sus resultados indicando la existencia significativa entre las variables satisfacción laboral y síndrome de Burnout con un nivel de significancia de 0,000. Lo que demuestra que las hipótesis planteadas en la investigación son confirmadas.

Para el sustento teórico, se puede citar a Huaquipaco y Navarro (2019), quienes mencionan en sus estudios que la satisfacción laboral es definida como la relación entre la expectativa que tiene los trabajadores en cuanto a su ocupación laboral, conforme su interés, las recompensas que este le brinda, las relaciones interpersonales que pueden hacer y el estilo de mando que se construye en el lugar de trabajo, lo que se asocia al estilo de la supervisión del personal y las relaciones entre los compañeros de trabajo. Esta afirmación es reforzada por Chiang et al (2010) y Patlán (2015), quienes también indican que la satisfacción laboral es considerada como el grado o nivel de bienestar que tiene un individuo en su trabajo, donde la calidad de vida se hace determinante para reducir el ausentismo laboral, la organización en el trabajo y el cambio en el puesto laboral.

En lo referente al objetivo específico uno, se puede apreciar el valor de Rho de Spearman donde se obtuvo como resultado de la relación entre la dimensión satisfacción de la supervisión con la variable síndrome de Burnout que la correlación es negativa débil de -0.191 mostrando que cuando el colaborador percibe que la supervisión del personal del cuerpo de bomberos de Ayacucho es extrema y los superiores no guardan una buena relación con los colaboradores, sucede que el síndrome de Burnout es alta, es decir los colaboradores perciben que son víctimas de este síndrome.

Así también, el valor de la significancia bilateral fue de 0.056, por lo que se puede apreciar que es mayor al error de 0.05, esto hace que se rechace la

hipótesis del investigador y se acepte la hipótesis nula determinando la no existencia de la relación entre la dimensión mencionada y la variable. Al respecto, Meliá y Peiró (1989) refiere que la satisfacción en la supervisión es la manera en cómo los superiores evalúan a los trabajadores en sus funciones, a la supervisión que los trabajadores reciben, al soporte que reciben de sus superiores, las relaciones que mantienen entre ellos y al trato que reciben por parte de la empresa. En tal sentido, este tipo de satisfacción estará supeditada a la manera como los superiores se relacionan con los subordinados, en otras palabras, cómo juzgan las tareas hechas por los trabajadores.

También se probó la hipótesis específica dos para demostrar el objetivo específico dos, es así que se encontró que luego de la aplicación del Rho de Spearman el resultado obtenido fue de -0.252 para la correlación entre la dimensión satisfacción del ambiente de trabajo y la variable síndrome de Burnout, encontrándose una correlación negativa considerable de acuerdo a la tabla proporcionada por Hernández y Mendoza (2018), lo que nos indica que cuando el ambiente de trabajo se torna hostil, entonces el síndrome de Burnout afecta al personal del cuerpo de bomberos voluntarios de Ayacucho. Por otro lado, este resultado se complementa con el p-valor de 0.012, es decir una cifra inferior al 0.05 que se considera como error o riesgo, por ello se rechazó la hipótesis nula para aceptar la hipótesis del investigador determinando la existencia de la relación entre la dimensión en estudio y la variable dos.

Al respecto, se puede citar la investigación de Aguirre e Ibarra (2018), quien en su investigación muestra resultados inferenciales de $r = 0.370$; lo que indica una correlación positiva, resultado adverso al obtenido en la investigación con ello indica que el ambiente de trabajo mejora la satisfacción laboral y por ende no produce estrés, del mismo modo, el $p = .000$ ello indicó también que existe relación significativa entre la dimensión en estudio y la variable. A este caso, Meliá y Peiró (1989), se refiere al bienestar que pueden percibir los trabajadores en relación al sitio y condiciones de su trabajo, donde es muy importante que el entorno físico no sea peligroso para el trabajador, que sea ergonómico, funcional y óptimo. Chiang, Martin y Núñez (2010), agregan que para obtener lo mencionado líneas arriba, amerita una inversión de la organización en tiempo, equipamiento, capacitación, ayuda y otros. Por ende, se

deben tomar decisiones acertadas para poder distribuir adecuada y oportunamente los recursos.

Del mismo modo, para evaluar el objetivo específico tres, se alcanzó un resultado inferencial para medir la dimensión satisfacción de las prestaciones con la variable síndrome de Burnout de -0.218 , lo que señaló que existe una correlación negativa débil entre los elementos que se prueban, es decir existe una relación adversa. En tal sentido, cuando la satisfacción de las prestaciones en el trabajador es bajo, es decir los acuerdos relacionados al salario al beneficio social, entre otras bonificaciones no son las que el trabajador tiene como expectativa, produce en él una tensión extrema convirtiéndose en el síndrome de Burnout. Al respecto, en cuanto al enfoque teórico se tiene el aporte de Meliá y Peiró (1989), quienes afirman que la satisfacción de las prestaciones es el nivel que utiliza la organización para cumplir con los acuerdos pactados con el trabajador, la manera que utiliza para llegar a una negociación, el salario que recibe el trabajador, sus promociones y formación. En muchos de los casos, las organizaciones no cumplen con sus acuerdos causándole al trabajador una insatisfacción relacionada a las prestaciones que inicialmente se había pactado.

En lo que respecta al objetivo específico cuatro, se tiene los resultados inferenciales para relacionar la dimensión satisfacción intrínseca para el trabajo con la variable síndrome de Burnout, mediante el Rho de Spearman el cual mostró un valor de -0.070 , éste muestra una correlación negativa considerable, es decir el resultado es inverso frente a un estímulo de la otra variable, en este caso cuando el trabajo que realiza el colaborador no le satisface, no le gusta o no cumple con sus expectativas, ello le produce estrés incluso hasta convertirse en el síndrome de Burnout.

En el resultado presentado por Carvaca, Carrión y Pastor (2018), quienes emprenden un estudio sobre síndrome de burnout y satisfacción laboral, donde sus resultados acerca de los factores intrínsecos de la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout mostraron valores de $r = 0,292$; $p = 0,025$, en ambos casos, aunque la correlación es baja, se acepta que existe una correlación entre ambas. Del mismo modo, Galián y Zaragoza (2018) mostró en sus resultados, indicadores similares de Rho de Spearman de 0.16 y con p-valor de 0.001 , con

ello también demuestra que la satisfacción intrínseca tiene relación con el síndrome de Burnout de manera directa.

Acerca del sustento teórico, se tiene el aporte de Meliá y Peiró (1989), quienes dan un acercamiento acerca de la dimensión satisfacción intrínseca definiéndola como el bienestar que el mismo trabajo puede generar al trabajador, lo que se determina por las oportunidades de crecimiento profesional donde se destacan los objetivos, las metas de producción y todo aquello que el empleado busca obtener a nivel personal, pero a través del ámbito profesional. En este caso, es importante mencionar que la motivación asume un papel importante en el desarrollo de las personas y sobre todo en sentirse bien con lo que el trabajador realiza, pues siente que su actividad es un aporte a la organización y sobre todo se siente mejor cuando su labor también es reconocida.

Finalmente, se tiene el objetivo cinco, el resultado de la inferencia estadística nos muestra un valor de Rho de Spearman de -0.079 para la relación de la dimensión satisfacción en la participación de la toma de decisiones, esta correlación es negativa muy débil, lo que significa que cuando la participación en la toma de decisiones no es fluida o simplemente no se le tiene en cuenta al trabajador en ella, esta condición aumente en el trabajador el síndrome de Burnout. Este resultado también se podría comparar a la falta de consideración a las opiniones de los trabajadores, suceso que puede mellar la autoestima del trabajador al no sentirse valorado por la propia organización. Es así que Sánchez y Flores (2018), mostró en su investigación que cuando relacionó el agotamiento emocional con la autoestima, también presentó una relación inversa de Rho de Spearman de -0.264, con un p- valor inferior a 0.05, indicando que a mayor autoestima menor agotamiento emocional.

Sobre el sustento teórico a los resultados mostrados en la investigación se tiene el aporte de Meliá y Peiró (1989), se refiere a que esta dimensión puede tener un empleado que se siente autorizado para la toma de decisiones. Este bienestar se da cuando la organización aplica en primer lugar un liderazgo adecuado, pero también la organización debe ver en el trabajador algunas capacidades que le permitan que se pueda confiar en la seguridad de sus decisiones, de lo contrario la empresa podría verse afectada por una decisión errada o poco asertiva.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA.

Se concluye que existe relación significativa inversa entre satisfacción laboral y síndrome de Burnout en la Compañía de Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ayacucho, 2020.

SEGUNDA.

Se concluye que no existe relación significativa entre la dimensión satisfacción de la supervisión y síndrome de Burnout en la Compañía de Bomberos Voluntarios.

TERCERA.

Se concluye que existe relación significativa entre la dimensión ambiente físico y síndrome de Burnout en la Compañía de Bomberos Voluntarios.

CUARTA.

Se concluye que existe relación significativa entre la dimensión satisfacción de las prestaciones y síndrome de Burnout en la Compañía de Bomberos Voluntarios.

QUINTA.

Se concluye que no existe relación significativa entre la dimensión satisfacción intrínseca por el trabajo y síndrome de Burnout en la Compañía de Bomberos Voluntarios.

SEXTA.

Se concluye que no existe relación significativa entre la dimensión Satisfacción en la participación en la toma de decisiones y síndrome de Burnout en la Compañía de Bomberos Voluntarios.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA.

La compañía de bomberos en alianza con alguna institución pública o privada debe implementar programas de manejo del estrés para que su personal que está sometido a grandes presiones no llegue a situaciones extremas como el síndrome de Burnout.

SEGUNDA.

El jefe de la estación de bomberos y los bomberos voluntarios debe ser estrecha y cordial, pues siendo este tipo de trabajo voluntario, la concesión mínima que se puede hacerle a los trabajadores es un trato amable, escucharlos y suplir sus necesidades de equipos para poder enfrentar los embates del trabajo.

TERCERA.

La Compañía de bomberos debe realizar alianzas o convenios con otras organizaciones privadas o hacer eventos con la finalidad de obtener recursos para suplir las necesidades de equipos que requiere el personal para cumplir eficientemente con su trabajo.

CUARTA.

La Compañía de bomberos debe firmar acuerdos con el Estado o instituciones privadas, ya sea de prestaciones o beneficios de algún tipo, pues hay que considerar que los bomberos hacen una labor voluntaria sin ninguna retribución, deben ser cumplidos. En este caso, la Compañía de bomberos debe proporcionar beneficios a su personal, el cual deben estar sustentado en alianzas con organizaciones privadas para que tengas pases libres en determinados lugares y eventos, descuentos, entre otros.

QUINTA.

El jefe de la Compañía de bomberos debe sensibilizarse ante la labor de cada uno de sus integrantes y promover los logros alcanzados para que ellos se sientan satisfechos con la actividad que hacen, pues ellos arriesgan la vida continuamente y mantenerlos en el anonimato, hace que ellos no se sientan motivados con lo que realizan.

SEXTA.

Los superiores que dirigen la Compañía de Bomberos de Ayacucho, deben hacer partícipes a los integrantes en la decisión con respecto a mejoras o temas de relevancia que contribuyan a la mejora de las condiciones de la Compañía o a la solución de problemas que afecten a la organización.

VIII. REFERENCIAS

- Aguirre, C. Gallo, A., Ibarra, A. y Sánchez, J. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Ciencias Psicológicas*, 12(2), 239-248. doi: <https://doi.org/10.22235/cp.v12i2.1688>
- Asociación Médica Mundial (2004). *Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*. http://23118.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/informacion_adicional/practicas_de_investigacion/775/otros_documentos/DECLARACION%20DE%20HELSINKI.pdf
- Barrientos, E. (2018). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal docente del nivel secundario Atabamba Apurímac 2018* (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Archivo digital. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32861/Barrientos_ge.pdf?sequence=1
- Caballero, F. (2018). Afectación del síndrome de estar quemado en el trabajo o burnout. Medidas preventivas y de intervención actuales. *Revista de Innovación Didáctica de Madrid*, 52, 39-82. <https://www.csif.es/contenido/comunidad-de-madrid/ensenanza/205631>
- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Carlín, M. (2014). *El síndrome de Burnout: Comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro*. Editorial Libros Wanceulen. https://books.google.com.pe/books?id=s-cmCgAAQBAJ&dq=sindrome+de+burnout&hl=es&source=gbs_navlinks_s.
- Carlos, M. (2020). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del hospital Belén Lambayeque. *Revista Científica Epistemia*, 4 (1). <https://doi.org/10.26495/re.v4i1.1306>

- Carvaca, F. Carrión, J y Pastor, E. (2018). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales del trabajo social en prisiones de España. *Revista Esp. Sanid. Penit*, 20 (1), 40-47
http://scielo.isciii.es/pdf/sanipe/v20n2/es_1575-0620-sanipe-20-02-40.pdf
- Cerrato, P. Jiménez, V. Marcos, J. y Meneses, T. (2019). Burnout en enfermería en Ávila. *Revista Enfermería CyL*, 11 (2), 5-10.
<http://www.revistaenfermeriacyl.com/index.php/revistaenfermeriacyl/articloe/view/256>
- Chiang, M., Martin, M. y Núñez, A. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Colombia: Editorial Comillas.
<https://bit.ly/39KwObj>
- Flores, N. y Serpa, L. (2018). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia, Huancavelica, Perú – 2018* (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Archivo digital.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35125/ore_fn.pdf?sequence=1
- Galián, I., Zaragoza, P., Ruiz, J., y Jiménez, J. (2018). Exposición a violencia de los usuarios y satisfacción laboral en el personal de enfermería de los hospitales públicos de la Región de Murcia. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 41(2), 181-189. <https://dx.doi.org/10.23938/assn.0310>
- Gavilanes, J. y Moreta, R. (2020) Satisfacción laboral, salud mental y burnout. Análisis de mediación parcial en una muestra de conductores del Ecuador *Revista Psicodebate*, 20 (2), 7–19.
<http://dx.doi.org/10.18682/pd.v20i2.1875>
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Educación
- Infobae (2020). *Síndrome de burnout: casi el 90% de los argentinos aseguró sentir un agotamiento excesivo durante la pandemia*. Tendencias.
<https://bit.ly/3iL7QuL>.

- Jackson, J., Vandall, V., Vanderspank, B., Wishart, P. y Moore, S. (2018). Burnout and resilience in critical care nurses: A grounded theory of Managing Exposure. *Intensive and Critical Care Nursing*, 48, 28-35. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.iccn.2018.07.002>
- Karakoc, A., Yilmaz, M., Alcalar, N., Esen, B., Kayabasi, H. y Sit, D. (2016). Burnout Syndrome Among Hemodialysis and Peritoneal Dialysis Nurses. *Burnout Syndrome Among Hemodialysis and Peritoneal Dialysis Nurses*, 10 (6), 395- 403. <https://www.sid.ir/FileServer/JE/116620160606.pdf>
- Kestel, D. (2019). *La salud mental en el lugar de trabajo: orientaciones a nivel mundial*. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/mental-health-in-the-workplace>
- López De Cobos, R. (2015). *Factores de riesgo y prevención del Burnout en profesionales sanitarios de atención primaria y urgencias*. Editorial Cultiva Libros, S.L. <https://bit.ly/3mBiKWg>.
- Mayo Clinic. (2017, 16 mayo). *Trastorno de despersonalización-desrealización - Síntomas y causas*. <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/depersonalization-derealization-disorder/symptoms-causes/syc-20352911>
- Meliá, J. y Peiró, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 Job Satisfaction Questionnaire. *Psicologemas*, 5, 59-74.
- Nursalam, N., Fibriansari, R., Yuwono, S., Hadi, M., Efendi, F. y Bushy, A. (2018). Development of an empowerment model for burnout syndrome and quality of nursing work life in Indonesia. *International Journal of Nursing Sciences*, 5 (4), 390-395. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2018.05.001>.
- Orgambidez, A., Borrego, Y., Vázquez, O. y March, J. (2017). Structural empowerment and burnout among Portuguese nursing staff: An explicative model. *Journal of Nursing Management*, 25 (8). DOI: <https://doi.org/10.1111/jonm.12499>

- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol*, 35 (1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Padilla, J. y González, J. (2020). Comportamiento de ciudadanía organizacional y satisfacción laboral en empleados del sector hotelero de Zacatecas (México). *Revista Estudios y perspectivas en turismo*, 29 (2), 605-626. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7316517>
- Patlán, J. (2016). *Calidad de vida en el trabajo*. Editorial El Manual Moderno. https://books.google.com.pe/books?id=MgB8DQAAQBAJ&dq=SATISFACCION+LABORAL+%2B+2015&hl=es&source=gbs_navlinks_s.
- Pujol, L. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales Journal of Management and Economics for Iberoamerica*, 34 (146), 3-18. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Rodríguez, J. (2015). *Ética profesional y deontología*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Sánchez, B., Flores, M., Sámano, R. y Rodríguez, A. (2018). Factores relacionados a la presencia del síndrome de burnout en una muestra de enfermeras del sector salud, ciudad de México. *Revista de Salud Pública y Nutrición*, 17, 1-8. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn-2018/spn183a.pdf>
- Sarmiento, G. (2019). Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. *Revista Horizonte Médico*, 19 (1), 67-72. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n1.11>
- Sarsosa, K. y Charria, V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Revista Universidad y Salud*, 20 (1), 44-52. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Schaufeli, W., Maslach, C. y Mareck, T. (2018). *Professional Burnout. Recent Developments in Theory and Research*. Editorial Routledge. <https://bit.ly/3mzyHw3>.

- Thomas, C., Bantz, D. y McIntosh, C. (2019). Nurse Faculty Burnout and Strategies to Avoid it. *Teaching and Learning in Nursing*, 14 (2), 111-116. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.teln.2018.12.005>.
- Valero, M., Gonzales, V., López, N., Cervera, A., Suarez, P. y Mena, D. (2019). Burnout syndrome in nursing students: An observational study. *Nurse Education Today*, 76, 38-43. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2019.01.014>
- Valero, M. (2019). *Relación entre calidad de vida laboral y síndrome de burnout en bomberos de la IV comandancia departamental Lima – centro* (Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma). Archivo digital. http://repositorio.urp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/URP/2276/T030_70505568_T%20Valero%20Palomino%2C%20Milagros%20Leonor.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vania, E. y Navarro, L. (2019). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un Organismo Público Adscrito (OPA) del Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI) – Majes, 2018* (Tesis de posgrado, Universidad Tecnológica del Perú). Archivo digital. http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2334/1/Vannia%20Huaquipaco_Luis%20Navarro_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf
- Vargas, H., Saavedra, J., Alburquerque, F. y Stucchi, S. (2019). Estudio epidemiológico de salud mental en hospitales regionales 2015. *Anales de salud mental*, 35 (1), 1-258. <https://www.insm.gob.pe/investigacion/archivos/estudios/2020/Vol%20XXV%202019%20Nro1%20EESM%20en%20Hospitales%20Regionales.pdf>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en Bomberos Voluntarios de la Ciudad de Ayacucho, 2020.						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre satisfacción laboral y síndrome de Burnout en Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ayacucho, 2020?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la dimensión supervisión y síndrome de Burnout en Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ayacucho, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión ambiente físico y síndrome de Burnout en Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ayacucho, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión prestaciones y síndrome de Burnout en Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ayacucho, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión intrínseca y síndrome de Burnout en Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ayacucho, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión participación y síndrome de Burnout en Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ayacucho, 2020?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre satisfacción laboral y síndrome de Burnout en Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ayacucho, 2020.</p> <p>Objetivos específicos. Establecer la relación entre la dimensión supervisión y síndrome de Burnout en Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ayacucho, 2020.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión ambiente físico y síndrome de Burnout en Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ayacucho, 2020.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión prestaciones y síndrome de Burnout en Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ayacucho, 2020.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión intrínseca y síndrome de Burnout en Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ayacucho, 2020.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión participación y síndrome de Burnout en Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ayacucho, 2020.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre satisfacción laboral y síndrome de Burnout en Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ayacucho, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación significativa entre la dimensión supervisión y síndrome de Burnout en Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ayacucho, 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión ambiente físico y síndrome de Burnout en Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ayacucho, 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión prestaciones y síndrome de Burnout en Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ayacucho, 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión intrínseca y síndrome de Burnout en Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ayacucho, 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión participación y síndrome de Burnout en Bomberos Voluntarios de la ciudad de Ayacucho, 2020.</p>	Variable 1: Satisfacción laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Niveles o rangos
			Satisfacción de la supervisión	Relaciones interpersonales. Supervisión. Nivel de apoyo. Igualdad y justicia.	513,514,515, 516,517,518	Bajo (23 - 68) Medio (69 - 115) Alto (116 - 146)
			Satisfacción del ambiente físico	Salubridad en el lugar de trabajo. Temperatura ambiental. Espacio físico.	506,507,508, 509, 510	
			Satisfacción de las prestaciones	Salario. Cumplimiento de acuerdos. Oportunidades de la empresa.	504,511,512, 522, 523	
			Satisfacción intrínseca por el trabajo	Satisfacciones del trabajo. Oportunidades del trabajo. Metas alcanzar.	501,502,503, 505	
			Satisfacción en la participación de la toma de decisiones	Autonomía. Participación.	519,520, 521	
			Variable 2: Síndrome de burnout			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos			

			Agotamiento emocional	Emocional. Estrés. Relaciones sociales complejas.	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20	Bajo (22 - 65) Medio (66 - 110) Alto (111 - 139)
			Despersonalización	Actitud negativa. Realización Personal. Comparación social.	5, 10, 11, 15 y 22	
			Realización personal	Productividad. Capacidad reducida. Baja moral.	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
ENFOQUE: Cuantitativo MÉTODO: Hipotético-deductivo TIPO: Básica NIVEL: Correlacional DISEÑO: No experimental No experimental. Transversal	Población: 135 Bomberos voluntarios de Ayacucho Muestra. 100 Bomberos voluntarios de Ayacucho. Muestreo: No probabilístico por conveniencia	Técnica: La encuesta Instrumentos: Cuestionario	DESCRIPTIVA: - Tablas de frecuencia - Figuras estadísticas INFERENCIAL: Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman: $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ Dónde: r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)

			n = Número de datos
--	--	--	---------------------

Anexo 2. Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala y valores	Nivel y Rangos
Satisfacción de supervisión	de la Relaciones interpersonales. Supervisión. Nivel de apoyo. Igualdad y justicia.	513,514,515,516,517,518		
Satisfacción del ambiente físico	Salubridad en el lugar de trabajo. Temperatura ambiental. Espacio físico.	506,507,508,509, 510		
Satisfacción de las prestaciones	de las Salario. Cumplimiento de acuerdos. Oportunidades de la empresa.	504,511,512,522, 523	Escala ordinal	Bajo (23 - 68) Medio (69 - 115) Alto (116 - 146)
Satisfacción intrínseca por su trabajo	Satisfacciones del trabajo. Oportunidades del trabajo. Metas alcanzar.	501,502,503, 505		
Satisfacción en la Participación en la toma de decisiones	de la Autonomía. Participación.	519,520, 521		

Matriz de operacionalización de la variable síndrome Burnout

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala y valores	Nivel y Rangos
-------------	-----------	-------	------------------	----------------

Agotamiento emocional	Emocional. Estrés. Relaciones sociales complejas.	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20	Escala ordinal	Bajo (22 - 65) Medio (66 - 110) Alto (111 - 139)
Despersonalización	Actitud negativa. Realización Personal. Comparación social.	5, 10, 11, 15 y 22		
Realización personal	Productividad. Capacidad reducida. Baja moral.	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21		

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en Bomberos Voluntarios de la Ciudad de Ayacucho, 2020.

Con el fin de sustentar la tesis de pregrado en la Universidad Cesar Vallejo, le solicito su colaboración, respondiendo c/u de las preguntas y marcando una sola de las alternativas indicadas. Las respuestas son totalmente anónimas.

Escala de Satisfacción Laboral Eco 50

Indicaciones: Califique del 1 al 7 de acuerdo con la siguiente escala el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los diferentes aspectos de su trabajo

1	2	3	4	5	6	7
Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Algo insatisfecho	Indiferente	Algo satisfecho	Bastante satisfecho	Muy satisfecho

Nº	Variable 1: Satisfacción laboral	Escala de Calificación						
		1	2	3	4	5	6	7
Dimensión 1: Satisfacción de la supervisión								
1	Las relaciones personales con sus supervisores							
2	La supervisión que ejercen sobre usted							
3	La proximidad y frecuencia con que es supervisado							
4	La forma en la que sus superiores juzgan su tarea							
Dimensión 2: Satisfacción del ambiente físico								
7	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo							
8	El entorno físico el espacio del que dispone en su lugar de trabajo							
9	La iluminación de su lugar de trabajo							
10	La ventilación en su lugar de trabajo							
Dimensión 3: Satisfacción de las prestaciones								
11	El salario que usted recibe							
12	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa							
13	Las oportunidades de promoción que tiene							
14	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales							
Dimensión 4: Satisfacción intrínseca por su trabajo								

16	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo								
17	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas en las que usted destaca								
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan								
19	Los objetivos, metas y tazas de producción a alcanzar								
Dimensión 5: Satisfacción en la Participación en la toma decisiones									
20	La capacidad de decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo								
21	El apoyo que recibe de sus superiores								
22	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa								



MIBI

DE SERVICIOS HUMANOS

DATOS PERSONALES

(Marque una "X" en el recuadro o anote el dato pedido sobre la línea)

Nombre: _____

Apellidos: _____

Sexo: Varón Mujer Edad: años

Estado Civil: Soltero Casado
 Divorciado Viudo
 Otro _____

Si está casado, ¿cuántos años lleva casado con su actual pareja? años

No tengo hijos Si tengo hijos

Si tiene hijos, ¿cuántos vive con usted? hijos

Nivel de estudios alcanzado:

Estudios primarios Estudios secundarios
 Algunos cursos universitarios Licenciado

Otros: _____

Profesión actual: _____

Situación laboral: Trabajador fijo Contratado
Otra _____

Horario: Turno _____

Tiempo en su trabajo actual: años meses

Tiempo en esta profesión: años meses

ESCALA DE FRECUENCIA DE LOS SENTIMIENTOS

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

CONTESTE A LAS FRASES INDICANDO LA FRECUENCIA CON QUE UD. HA EXPERIMENTADO ESE SENTIMIENTO:

01.	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.....	
02.	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.....	
03.	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.....	
04.	Facilmente comprendo como se sienten las personas.....	
05.	Creo que trato a algunas personas como si fuesen objetos impersonales.....	
06.	Trabajar todo el día con personas es un esfuerzo.....	
07.	Trato muy eficazmente los problemas de las personas.....	
08.	Me siento exhausto por mi trabajo.....	
09.	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de los demás.....	
10.	Me he vuelto muy insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.....	
11.	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.....	
12.	Me siento muy activo.....	
13.	Me siento frustrado en mi trabajo.....	
14.	Creo que estoy trabajando demasiado.....	
15.	No me preocupa realmente lo que le ocurre a algunas personas a las que le doy servicio.....	
16.	Trabajar directamente con personas me produce estrés.....	
17.	Facilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas a las que doy servicio.....	
18.	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas.....	
19.	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.....	
20.	Me siento acabado.....	
21.	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.....	
22.	Creo que las personas que trato me culpan de algunos de sus problemas.....	

Anexo 4: Carta de presentación de la escuela firmada por la coordinadora para la muestra final



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

Los Olivos, 27 de enero de 2021

CARTA INV. N° 1088 - 2021/EP/PSI. UCY LIMA-LN

Sr.

NYLS KEY HUAMAN QUISPE

Subteniente CBP Primer Jefe de la Compañía de Bomberos Voluntarios Ayacucho N° 03

Av. Mariscal Cáceres Mz R Lt. 27

Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. ALVAREZ LOPEZ, Liz Estefany, con DNI N°: 48258713 y el Sr. HUAMAN SIMBRON, Kilsman con DNI N°: 46387339 estudiantes de la carrera de psicología, con códigos de matrícula N° 7002434481 y 7002352482, quienes desean realizar su trabajo de Investigación para optar el título de licenciados en Psicología titulado: "SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LA COMAÑIA DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE LA CIUDAD DE AYACUCHO 2020," 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.

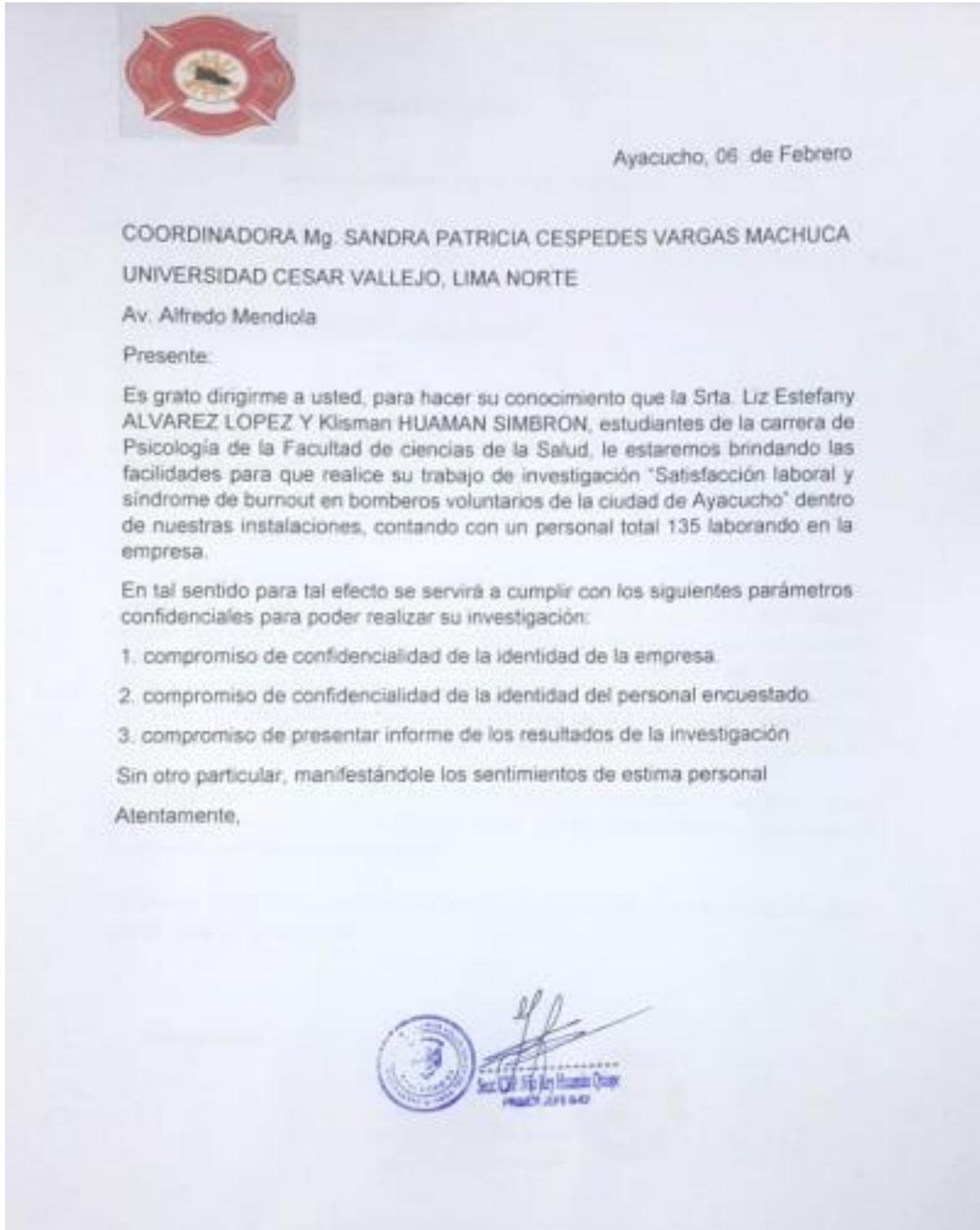
En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



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

Anexo 5: Carta de autorización firmada por la autoridad del centro donde se ejecutó el estudio



Anexo 6: Solicitud de autorización de instrumentos remitidos por la escuela de psicología.



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

CARTA N°1366 - 2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 21 de enero de 2021

Autor:

- **Dr. JOSÉ LUIS PEREYRA QUIÑONES**

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. ALVAREZ LOPEZ, Liz Estefany, con DNI N°: 48258713 y al Joven HUAMAN SIMBRON, Klisman con DNI N°: 46387339 estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con códigos de matrícula N° 7002434481 y 7002532482, quienes realizarán su trabajo de Investigación para optar el título de Licenciados en Psicología titulado: **SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LA COMAÑA DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE LA CIUDAD DE AYACUCHO 2020**, este trabajo de Investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento **ESCALA DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL 50 SATISFACCIÓN LABORAL (ECO 50)**, 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 renovarles 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° 1307 - 2021/EP/PSIUCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 20 de Enero de 2021

Autor:

- Dra. 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. ALVAREZ LOPEZ, Liz Estefany, con DNI N°: 48258713 y al Joven HUAMAN SIMBRON, Klisman con DNI N°: 46387339 estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con códigos de matrícula N° 7002434481 y 7002352482, quienes realizarán su trabajo de Investigación para optar el título de Licenciados en Psicología titulado: **SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LA COMAÑIA DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DE LA CIUDAD DE AYACUCHO 2020**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento **Inventario Burnout de Maslach (MBI). Síndrome del Profesional Quemado por Estrés Laboral Asistencial**, 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.

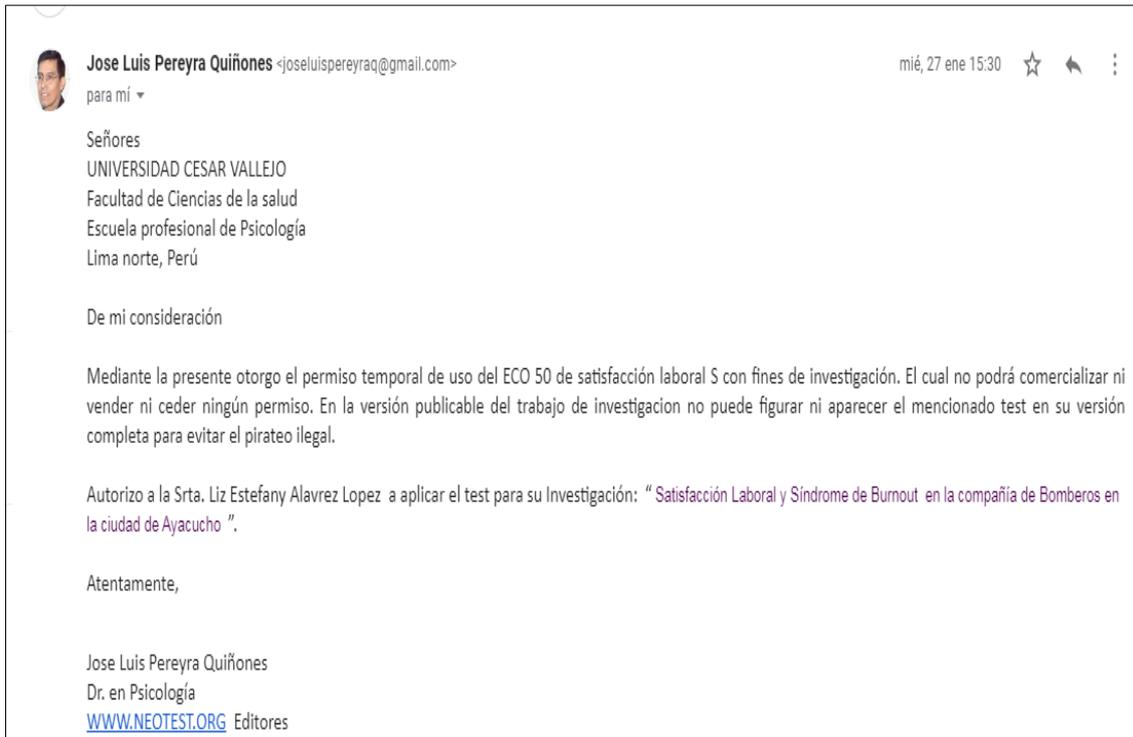
En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



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

Anexo 7: Autorización de uso de instrumentos por parte de los autores originales



Anexo 8: Resultados del piloto

RESULTADOS DE LA PRUEBA PILOTO DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL

Resumen de procesamiento de casos

		n	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	n de elementos
,828	23

RESULTADOS DE LA PRUEBA PILOTO DE LA VARIABLE SINDROME DE BURNOUT

Resumen de procesamiento de casos

		n	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	n de elementos
,925	22

Anexo 9: Resultados adicionales

Validez del instrumento de satisfacción laboral

Se aplicó juicio de expertos y luego se empleó el Coeficiente de Validez de Aiken llegando al índice de 1.0

Índices de Confiabilidad:

El Alfa de Cronbach y se obtuvo un índice global de .921

Descripción ECO 50:

La ECO 50 mide los niveles de satisfacción laboral que constituyen las dimensiones centrales del comportamiento organizacional laboral.

Consta de 23 ítems que, están expresados en palabras de manera afirmativa, son valorados de forma directa, quiere decir que los puntajes directos son tomados tal cual lo expresa el evaluado.

La eco 50 no tiene ningún ítem que está redactado en forma negativa, ni tampoco hay calificación inversa. El puntaje de cada dimensión se obtiene sumando los ítems que le corresponden y el puntaje global se obtiene sumando los puntajes directos de las 5 dimensiones, vale decir todos los ítems.

Interpretación del puntaje

Según Pereyra, para la interpretación de los resultados del test ECO 50 es necesaria una comprensión general del usuario sobre las teorías de satisfacción laboral, según este autor indica que los componentes que conforman la definición de satisfacción laboral son el afectivo, cognitivo y conductual.

Cuando esto ocurre es fácil interpretar los resultados. Por ejemplo, una persona que obtiene una puntuación con percentil 70 demuestra una inclinación por encima del promedio.

Los puntajes del ECO 50 utilizan la baremación con percentiles obteniéndose seis tablas distintas.

Para la S-Supervisión un promedio 32,76 y una D.E de 5, 025

Para la S-Ambiente Físico un promedio 26,42 y una D.E de 5,512

Para la S-Prestaciones un promedio 24,73 y una D.E de 5,000

Para la S-Intrínseca por su trabajo un promedio 22,04 y una D.E de, 061

Para la S-participación en toma de decisiones un promedio 15,98 y una D.E de 2,663

Para la S-Global 121,94 y una D.E de 16,594

Formulas Psicométricas

Dimensión Supervisión:

$$(513 + 514 + 515 + 516 + 517 + 518) = \text{S-Superv.}$$

Dimensión Ambiente Físico

$$(506 + 507 + 508 + 509 + 510) = \text{S-Amb}$$

Dimensión Prestaciones:

$$(504 + 511 + 512 + 522 + 523) = \text{S-Prest}$$

Dimensión Intrínseca:

$$(501 + 502 + 503 + 505) = \text{S-Intrin}$$

Dimensión Participación

$$(519 + 520 + 521) = \text{S-Partic}$$

Satisfacción Global

Suma de todos los ítems

Pautas para interpretar los puntajes percentiles

Pautas de Interpretación

- 10 Satisfacción muy baja
- 20 Satisfacción baja
- 30 Satisfacción baja
- 40 Satisfacción promedio baja
- 50 Satisfacción promedio
- 60 Satisfacción promedio alta

- 70 Satisfacción alta
- 80 Satisfacción alta
- 90 Satisfacción muy alta

Tabla 2. Modelo factorial empírico de 5 factores de J.L. Meliá y JM. Peiró

Supervisión	Se refiere a la manera en cómo los superiores evalúan a los trabajadores en sus funciones, a la supervisión que los trabajadores reciben, al soporte que reciben de sus superiores, las relaciones que mantienen entre ellos y al trato que reciben por parte de la empresa.
Ambiente Físico	Se refiere al entorno físico y el lugar de trabajo donde realizan sus funciones, que incluye aspectos de salubridad, limpieza, higiene, la temperatura, iluminación y ventilación.
Prestaciones	Se relaciona a como la organización cumple sus acuerdos, la manera en que da la negociación, el sueldo, las oportunidades que tienen para recibir capacitación y preparación.
Intrínseca	Este aspecto se refiere a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, a las oportunidades que el trabajo ofrece, de poder hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, así como las metas y producción a alcanzar.
Participación	Se relaciona con las oportunidades que tienen los trabajadores de poder participar en las decisiones de aspectos de sus funciones.

El factor I da cuenta del 28'05% de la varianza que se explica y en el saturan los ítems 13 al 18 relativos a la forma en que los superiores evalúan las funciones, la supervisión que reciben los trabajadores, la frecuencia con las que se les supervisa a los trabajadores, el apoyo que reciben de sus jefes y supervisores y las relaciones personales que mantienen con estos, así como el

trato de justicia e igualdad que reciban por parte de la empresa. Este factor se le identifica como la Satisfacción con la Supervisión.

El factor II da cuenta del 21'16% de la varianza que se explica y este abarca cinco ítems que se refieren a ambiente físico y el espacio donde ejercen sus funciones, incluyendo la limpieza, higiene, salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación lo cual claramente se identifica como el factor de Satisfacción con el Ambiente Físico de trabajo.

El factor III reúne cinco ítems y da cuenta del 18'16% de la varianza explicada. Sus contenidos están referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación. Hemos denominado a este factor Satisfacción con las Prestaciones recibidas.

El factor IV da cuenta del 17'16% de la varianza que se explica. Los 5 ítems dentro de este aspecto se refieren a las satisfacciones que pueda proporcionar el trabajo en sí, las oportunidades otorga el trabajo de hacer lo que gusta o en lo que destaca el individuo, así como los objetivos, metas y producción a alcanzar por lo que lo hemos denominado, a este aspecto se le denomina Satisfacción Intrínseca del trabajo.

El factor V incluye tres ítems que dan cuenta del 15'45% de la varianza explicada y que se está referido a la satisfacción con la participación en las decisiones que se puedan tomar en el grupo del trabajo al cual pertenece el trabajador. A este factor se le denomina factor de Satisfacción con la Participación.

Validez de ECO 50

La Escala ECO 50 obtuvo la validez con el criterio de jueces o expertos. Se obtuvo la validez con el criterio de jueces. Con el coeficiente de validez de Aiken se procesaron los acuerdos y desacuerdos de los jueces llegando al índice de 1.0

Se concluyó que con la opinión de los expertos, el instrumento fue evaluado con buena aceptación, obteniendo un nivel de validez de muy bueno.

Coeficiente de validez de Aiken (v)

Es un procedimiento matemático, por el cual se cuantifican los acuerdos que tienen los jueces.

Los valores que se utilizan como criterio de medida van de 0 a 1. Los coeficientes obtenidos (V) son mejores cuando su valor es más elevado.

Se usa este coeficiente cuando los jueces usan una escala dicotómica (Si – No).

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

Según esto:

S = número de acuerdos n = número de jueces

C = número de valores con el cual se trabaja en la escala

Confiabilidad del Instrumento

La ECO 50 obtuvo la confiabilidad por el Alfa de Cronbach llegando a un índice .915 que es considerado excelente confiabilidad según Cabanillas (2004)

Estadísticos de fiabilidad - Baremos

Tabla 3. Alfa de Crombach

Alfa de Crombach	No. de elementos
, 915	23

Tabla 4. Baremo

Pc	S-Su		S-Amb		S S-Prest		S-Intr		S-part		GLOBAL		Pc
	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	Min	Max	
10	6	25	5	18	5	18	4	19	3	11	23	104	10

20	26	28	19	22	19	21	20	20	12	12	105	110	20
30	29	31	23	25	22	23	21	21	13	14	111	116	30
40	32	32	26	26	24	24	22	22	15	15	117	119	40
50	33	33	27	28	25	25	23	23	16	16	120	123	50
60	34	34	29	29	26	26	24	24	17	17	124	126	60
70	35	36	30	30	27	27	25	25	18	18	127	130	70
80	37	37	31	31	28	28	26	26	19	19	131	134	80
90	38	42	32	35	29	35	27	28	20	21	135	161	90

Validación del instrumento de síndrome de Burnout

Llaja, Sarriá y García (2007) realizaron la adaptación en nuestro país con una muestra de 313 participantes, entre médicos y enfermeras del Departamento de Cuidados Intensivos, Medicina Interna, Padomi, Neurología y Epidemiología de un hospital de Lima. Se realizó la confiabilidad del instrumento a través del método de consistencia interna y se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach.

Confiabilidad:

La confiabilidad de las dimensiones del instrumento se realizó mediante el alfa de Cronbach. La dimensión Cansancio Emocional obtuvo una correlación de 0.828, la dimensión Despersonalización obtuvo una correlación de 0.48 y la dimensión Realización Profesional una correlación de 0.607. En totalidad, el instrumento obtuvo una confiabilidad de 0.791.

Tabla 5. Análisis factorial de los elementos del MBI (Muestra original)

	Original				Médicos				Total				Varones				Mujeres			
	CE	DP	RP	h2	CE	DP	RP	h2	CE	DP	RP	h2	CE	DP	RP	h2	CE	DP	RP	h2
E1	74		55		81		69		76		65		73		66		77		63	
E2	73		54		83		73		77		56		81		62		67		46	
E3	66		49		50	-26	33		66		46		62		47		65		42	
E6	61		43		63		42		59		34		62		37		57		33	
E8	84		75		71		59	68 26	67	59 36	67	77	67	77					65	
E13	65		49		66		53	58 33	62	51 43	64	67	67						59	
E14	56		32		78		67	62	40	67	44	56	27	37						
E16	54	31	39		48		25	65	45	67	48	66		44						
E20	65		47		32	33	23	43	36	30	34	39	55						35	
E5		67	47		30	52	36	53	37	45	32	49	33							
E10		66	51		33	63	51	76	61	68	52	81	67							
E11	37	55	45		44	37	33	57	42	29	51	43	58	44						
E15		62	42		64		42	53	29	54	32	67	42							
E22		41	19		48	34	37	52	29	55	32	29	14							
E4			50	27	32	-42	48	52	48	32	45	25	32	51	39					
E7			54	30			61	38	70	44	70	47	70	53						
E9			58	37			69	48	69	45	65	39	70	51						
E12	-30		43	28			64	49	59	38	63	44	54	29						
E17			51	27			63	41	61	39	58	36	63	43						
E18			55	36	-27		58	42	55	44	53	48	58	43						
E19			57	36			48	26	54	30	48	28	60	39						
E21			59	36			55	32	49	29	54	31	47	30						
VT%	20	10	11	41	21	9	14	44	18	13	9	41	18	13	10	41	19	14	9	42
CE	*	52	-22		*	31	-5		*	24	-14		*	26	-16		*	18	-11	
		*	-26			*	-14			*	-29			*	-28			*	-25	
			*				*				*				*				*	

Tabla 6. Análisis de confiabilidad original

	Total	Salud	No salud	Varón	Mujer
CE	.80	.80	.80	.79	.80
DP	.56	.47	.64	.60	.53
RP	.72	.73	.70	.77	.70

Anexo 10. Base de datos

	Satisfacción laboral															Síndrome de Burnout																													
	Satisfacción de la supervisión					Satisfacción del ambiente físico					Satisfacción de las prestaciones					Satisfacción intrínseca por el trabajo				Participación			Agotamiento emocional				Despersonalización				Realización personal														
	5	5	5	5	5	5	50	50	50	50	51	50	51	51	52	52	501	502	503	505	5	5	5	1	2	3	6	8	1	1	1	2	5	1	1	1	2	4	7	9	1	1	1	1	2
1	6	7	5	5	4	7	4	6	7	7	4	7	7	5	7	7	7	5	6	6	7	5	7	0	5	4	1	5	2	4	0	0	2	0	0	1	0	1	1	1	6	1	5	5	6
2	5	7	6	5	5	6	5	6	7	6	4	6	6	5	6	6	6	4	5	7	7	6	7	0	4	2	1	1	2	3	0	5	1	0	1	1	0	2	5	2	5	2	5	5	6
3	6	7	5	3	5	6	5	6	6	7	4	6	7	5	6	6	7	6	5	6	5	5	7	1	5	4	4	2	2	1	1	6	3	5	0	0	1	1	1	3	6	5	5	0	0
4	5	4	3	4	5	3	4	5	6	7	5	7	6	5	6	5	6	5	6	5	5	4	6	0	3	4	0	0	1	5	0	1	2	0	1	0	1	1	2	0	6	0	5	1	6
5	3	5	4	3	5	5	5	7	6	6	5	5	6	6	6	5	3	5	4	6	4	4	6	1	6	6	0	4	0	3	0	0	0	1	0	0	2	1	1	2	6	1	5	1	3
6	5	6	4	4	5	6	4	6	7	6	5	6	3	5	5	7	7	4	5	5	4	6	6	0	3	1	4	1	1	1	0	0	0	0	5	1	1	1	5	3	6	5	5	1	2
7	7	5	6	6	5	6	3	4	5	6	5	6	6	7	6	6	7	6	5	3	7	6	6	2	0	0	3	4	4	3	0	0	1	0	2	5	0	2	4	0	6	2	3	1	6
8	6	5	6	5	6	7	4	6	4	3	5	5	6	5	7	7	7	5	6	6	6	6	6	0	1	3	1	5	5	5	5	0	0	0	1	1	0	1	2	0	6	1	5	5	5
9	7	5	4	6	5	6	5	6	6	7	3	6	5	6	5	6	6	6	5	5	6	5	6	0	4	2	3	0	2	5	1	0	1	5	1	1	0	6	5	2	6	1	6	3	1
10	7	7	6	6	4	6	5	6	6	7	5	7	6	5	6	6	6	4	6	7	7	5	6	3	5	3	0	0	0	2	1	0	0	3	1	3	0	4	5	1	6	1	5	5	6
11	6	7	5	6	5	6	4	5	6	6	4	6	7	5	6	5	6	5	6	6	6	5	6	3	2	1	1	0	0	2	1	0	0	5	5	2	0	5	1	4	6	0	6	5	6
12	7	6	5	5	4	6	5	6	7	6	5	6	6	4	6	7	6	5	6	7	6	4	7	1	5	4	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	5	2	0	6	2	5	5	6	
13	7	6	5	6	5	6	6	5	6	6	4	7	6	5	7	7	6	6	6	5	6	5	6	3	1	1	3	1	5	6	5	1	1	1	3	3	3	6	6	6	6	6	6	6	6
14	5	7	6	6	4	6	4	6	7	7	5	6	6	6	7	6	6	4	6	6	7	5	6	0	0	1	6	3	0	3	0	0	2	2	1	2	0	1	1	6	6	6	6	6	
15	7	5	6	4	4	7	4	4	6	6	5	5	6	5	7	6	3	4	7	7	6	5	6	2	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	1	3	2	3	5	3	6	6	6	
16	7	5	6	5	6	5	5	7	5	6	6	5	5	6	7	6	7	5	6	6	4	5	6	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	6	1	6	6	6	6	6	6	
17	7	6	6	4	4	3	6	4	5	6	4	6	7	5	4	6	7	5	6	6	6	4	6	0	2	0	6	0	0	0	0	1	6	0	0	6	1	6	0	6	6	6	6	6	
18	7	5	6	5	6	6	6	4	3	6	4	4	5	6	5	6	7	5	7	6	3	6	6	0	0	0	6	0	0	0	0	0	6	0	1	6	0	6	6	6	6	6	6	6	

1 9	5	7	6	4	6	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	7	4	6	5	7	6	6	6	0	1	1	6	1	0	1	1	0	6	1	0	6	0	6	1	6	6	6	6	6	6	
2 0	6	5	6	6	6	5	6	5	7	7	6	5	6	5	6	7	7	6	6	4	6	7	6	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	6	0	0	6	6	6	0	6	6	6	6	
2 1	6	5	6	5	5	6	4	6	5	7	6	7	5	7	6	7	7	6	7	6	5	7	4	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	6	0	0	6	6	6	1	6	6	6	6
2 2	4	7	6	7	6	4	6	3	6	5	3	4	4	6	7	5	5	6	4	4	7	6	6	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	6	1	6	6	6	6	6	6	
2 3	6	7	4	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	5	4	7	5	7	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	6	1	6	6	6	6	0	6		
2 4	4	6	6	7	5	6	6	5	4	6	6	6	7	6	5	7	7	6	4	5	7	5	6	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	6	0	6	6	6	6	6	6		
2 5	6	6	5	7	6	6	4	6	5	6	5	6	7	5	4	7	7	6	4	6	7	3	3	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	6	0	6	6	6	6	6	6		
2 6	6	6	5	6	6	7	6	4	5	7	6	6	7	7	7	7	7	5	6	6	5	6	6	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	6	1	6	6	6	6	5	6		
2 7	6	6	5	6	6	7	5	6	5	6	6	4	4	7	7	7	5	4	5	6	5	5	6	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	6	1	6	6	6	6	6	6		
2 8	7	6	5	6	5	6	5	7	7	6	5	6	7	5	7	7	5	7	5	6	7	6	7	0	1	0	0	0	1	0	1	6	0	0	0	0	6	1	6	6	6	6	5	6		
2 9	7	5	5	6	7	6	6	6	7	7	6	5	7	7	6	7	6	5	6	6	4	4	4	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	6	1	6	6	6	8	6	6		
3 0	3	5	4	5	6	4	5	6	6	6	5	5	6	7	5	6	7	5	6	6	5	4	6	5	4	3	6	4	3	3	3	2	2	3	4	1	2	5	5	4	3	3	4	3	3	
3 1	6	5	6	4	5	4	6	3	7	5	6	6	6	7	5	7	6	7	5	4	6	7	6	0	2	3	4	3	0	1	2	3	4	1	2	1	0	4	6	6	6	6	5	6	2	
3 2	7	6	6	7	7	5	7	5	3	6	7	7	4	7	5	6	3	6	3	7	7	4	7	0	2	3	4	3	0	6	1	3	4	2	3	1	2	3	6	6	6	4	5	6	2	
3 3	5	7	5	7	6	6	6	5	4	6	6	5	6	5	6	7	6	4	7	7	5	6	7	0	2	2	3	2	0	6	3	3	2	2	3	2	2	3	6	6	6	3	5	6	2	
3 4	7	5	7	4	3	6	6	5	7	7	5	6	7	4	5	7	6	7	4	7	7	6	7	1	2	2	2	1	0	0	2	3	1	2	3	2	1	3	6	6	5	7	6	6	2	
3 5	6	7	5	7	6	7	2	6	7	6	4	7	6	5	5	4	6	7	4	5	6	3	7	0	2	2	3	1	0	0	1	2	2	2	4	1	0	4	6	6	5	6	5	6	2	
3 6	5	6	5	4	7	6	5	7	5	6	6	6	5	7	7	6	5	6	5	7	6	5	5	0	3	1	2	2	0	1	6	3	2	1	3	2	1	2	5	4	5	6	5	5	2	
3 7	7	6	5	5	6	3	6	6	7	5	6	5	7	7	6	6	7	5	6	6	3	5	6	0	3	2	2	2	0	1	5	2	1	2	3	1	1	1	5	4	6	6	5	5	3	
3 8	4	5	6	7	5	6	5	7	6	7	6	5	7	6	5	7	5	6	6	6	3	4	6	1	2	0	2	3	0	0	6	1	5	3	2	0	0	3	6	4	6	5	5	6	4	

3 9	5	6	7	6	6	6	6	7	7	6	6	6	5	7	6	6	6	2	3	6	3	7	6	1	1	0	1	2	0	1	6	1	5	1	2	1	2	4	5	5	6	6	6	5	4	
4 0	4	5	6	6	6	7	7	6	6	6	6	7	6	7	7	7	7	5	6	7	6	7	6	2	2	0	1	2	0	1	1	0	4	2	1	0	1	4	6	5	6	5	6	6	5	
4 1	5	6	7	7	6	6	5	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	5	6	6	7	7	7	3	5	1	0	0	0	3	2	0	4	1	0	1	0	3	1	5	6	5	5	5	6	
4 2	7	6	6	5	7	6	7	6	7	6	5	6	7	6	5	5	5	7	6	5	7	6	6	2	5	0	0	0	0	4	3	0	4	1	0	1	0	2	1	6	5	5	6	6	6	
4 3	5	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	6	7	7	7	6	5	7	6	7	5	3	5	2	0	0	0	2	2	0	4	2	0	1	0	5	1	6	6	5	5	6	6	
4 4	4	6	7	5	7	5	7	5	7	5	7	4	5	7	5	7	6	5	7	5	6	4	7	1	3	3	3	0	1	0	2	2	2	2	2	4	0	1	2	5	6	5	5	5	6	3
4 5	7	6	7	4	6	6	5	6	7	7	6	7	7	5	5	7	6	6	4	7	7	4	7	0	3	3	4	0	6	0	2	1	2	1	4	2	1	2	6	6	5	6	1	5	6	
4 6	6	7	6	4	6	4	4	6	5	7	6	7	7	4	5	7	5	7	5	5	7	4	7	0	2	3	2	0	6	0	2	1	2	1	4	2	0	2	5	6	5	5	1	5	6	
4 7	7	4	7	5	5	6	5	7	5	7	6	7	7	4	7	5	6	7	5	7	6	7	6	1	3	2	3	0	0	0	6	3	2	2	5	2	1	2	6	5	6	6	6	2	6	
4 8	7	5	7	4	6	4	4	6	4	6	7	5	4	7	4	7	6	4	7	7	6	4	7	0	2	4	2	0	0	2	3	2	1	1	5	1	2	1	6	5	5	5	5	6	3	
4 9	7	5	7	4	6	5	4	6	7	7	4	5	7	5	7	5	6	7	6	7	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
5 0	7	5	7	5	6	5	7	4	7	6	7	6	5	7	5	7	6	7	4	6	7	5	7	3	6	2	0	0	0	3	2	0	4	1	0	1	0	3	1	6	6	6	6	6	6	
5 1	3	3	4	5	5	5	4	4	5	3	5	2	3	5	4	2	2	3	3	5	4	4	3	1	2	2	2	2	0	2	4	0	1	4	5	5	1	2	3	1	4	2	1	4	1	
5 2	3	4	3	2	1	3	3	5	6	6	5	4	5	6	5	6	5	4	5	6	3	2	7	1	2	4	2	4	1	2	3	0	3	2	4	1	4	4	1	3	6	4	2	1	2	
5 3	2	4	5	6	3	5	5	4	5	3	4	3	5	6	4	5	5	2	3	4	5	5	3	1	2	1	2	5	1	1	5	0	3	6	5	6	4	4	4	6	2	6	4	4	4	
5 4	6	4	5	5	1	3	7	5	4	1	2	7	1	1	6	7	6	6	5	5	2	4	6	2	6	4	5	3	5	4	3	0	6	4	4	4	6	3	4	6	6	6	6	6		
5 5	1	2	2	3	4	5	3	4	4	1	1	4	2	4	2	4	5	3	5	7	4	5	2	5	6	4	4	2	5	6	6	0	4	4	4	0	3	5	4	3	4	5	4	4	3	
5 6	5	4	5	5	2	5	6	5	5	1	1	5	2	3	4	5	4	5	6	4	5	5	6	5	4	2	4	4	4	5	4	0	4	5	2	6	2	3	6	4	4	3	4	1	1	
5 7	3	4	5	5	5	5	2	3	1	1	2	4	3	3	6	6	4	5	5	2	4	6	7	1	6	3	6	4	1	1	2	1	6	5	4	3	2	2	4	4	6	4	5	6	2	
5 8	3	5	2	4	4	4	1	2	1	3	4	6	3	1	1	1	5	5	6	1	5	3	5	1	5	1	6	3	1	2	4	0	0	3	3	4	1	3	4	6	6	2	2	1	1	

5 9	3	5	5	6	6	3	2	2	2	1	1	5	2	6	5	5	6	5	4	5	4	4	5	2	3	4	2	2	1	5	4	1	2	4	4	5	4	1	4	5	6	2	5	2	2		
6 0	5	5	5	6	2	5	3	5	3	5	2	4	4	5	5	3	5	2	2	5	5	7	3	3	6	3	6	3	2	6	4	0	4	4	5	0	2	0	2	6	3	4	1	3	4		
6 1	2	3	2	4	6	6	6	7	4	2	3	5	4	2	6	7	6	5	4	5	7	6	5	1	2	3	5	4	3	4	2	1	4	5	6	4	4	4	4	6	4	5	6	5	4	2	
6 2	5	6	6	6	4	5	4	5	1	2	2	7	4	1	5	5	7	5	6	5	5	3	3	2	2	6	2	1	3	4	1	0	4	4	4	4	4	2	5	6	6	4	5	4	2		
6 3	6	4	5	6	5	4	6	3	4	4	1	7	4	5	4	5	7	6	6	5	6	5	5	4	6	2	6	3	4	6	2	0	4	0	4	2	5	5	5	6	6	2	4	0	4		
6 4	2	4	4	5	3	6	2	2	4	2	3	3	4	5	4	4	5	5	6	5	5	7	4	0	2	3	4	4	5	4	2	0	2	4	2	4	2	4	2	2	5	4	6	2	6	3	2
6 5	4	4	4	5	2	4	6	6	7	1	2	5	4	3	2	4	5	5	5	4	4	5	5	0	2	2	3	6	6	5	3	0	0	4	4	4	2	0	4	4	5	4	5	4	2		
6 6	5	5	5	6	1	3	1	2	1	2	1	5	2	2	5	6	4	5	5	1	4	4	5	2	1	3	2	2	1	4	6	1	2	1	1	5	2	1	1	6	2	4	4	1	2		
6 7	6	3	7	4	6	4	4	5	5	5	4	4	4	5	3	3	4	5	5	3	4	5	1	4	4	5	2	4	3	2	4	2	3	6	5	4	6	3	3	3	4	5	6	6	3		
6 8	4	6	4	6	4	2	2	4	4	3	4	6	5	3	6	6	4	5	5	1	2	5	6	4	4	3	4	5	3	4	3	1	4	2	5	3	3	5	3	4	5	6	5	4	2		
6 9	4	5	5	5	5	4	2	3	4	1	2	3	4	5	5	6	5	6	5	5	5	3	4	0	1	1	3	1	1	1	0	0	1	6	5	2	4	2	1	2	4	1	1	2	4		
7 0	1	3	3	3	4	5	5	4	3	4	4	6	5	5	3	5	5	6	6	5	5	6	2	2	2	4	2	6	4	4	6	2	2	1	2	5	1	3	5	2	3	6	5	4	3		
7 1	4	5	5	5	3	4	3	4	5	1	2	7	3	4	4	4	6	6	7	7	4	5	2	1	1	1	1	3	5	4	1	1	2	1	2	3	2	2	1	1	4	2	1	1	0		
7 2	4	6	6	6	7	7	4	4	3	3	5	6	4	5	6	6	7	7	6	7	7	6	6	0	4	4	6	4	0	5	4	1	0	5	4	4	0	4	5	3	6	3	5	6	0		
7 3	4	4	5	5	5	5	6	5	5	2	3	1	4	5	3	5	7	5	7	5	4	5	3	0	1	1	6	2	0	5	5	0	0	4	4	4	4	4	2	4	6	6	3	3	5	5	
7 4	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	7	2	1	4	3	6	7	7	1	3	3	4	1	3	3	4	2	6	5	1	1	5	5	4	2	2	4	3	3	4	4	2	6	2		
7 5	6	5	7	5	6	4	7	5	5	1	5	6	5	6	3	6	7	6	3	5	5	7	6	3	6	5	3	6	6	6	1	0	0	6	5	0	4	0	3	5	3	3	4	6	3		
7 6	6	7	5	4	7	7	5	6	1	4	4	7	6	7	6	6	7	6	7	6	5	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
7 7	5	5	5	5	2	5	7	5	4	4	1	1	4	1	6	6	4	7	1	5	1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
7 8	7	7	6	5	3	3	6	1	3	3	3	1	7	6	6	6	6	5	5	5	2	4	3	4	4	2	3	2	0	1	1	2	0	0	2	3	0	6	6	2	3	4	4	6	4		

79	4	7	5	7	3	7	5	6	5	5	6	7	7	5	7	6	1	2	2	5	7	7	5	0	6	3	6	1	0	0	0	6	0	5	6	2	4	6	5	6	6	5	6	6	6			
80	3	5	2	5	1	5	3	4	1	3	1	1	3	1	7	7	5	2	4	1	3	1	5	1	4	6	5	6	5	6	4	0	4	0	2	0	6	0	2	4	4	0	3	4	3			
81	2	4	2	4	1	2	5	7	4	6	6	3	5	6	2	5	7	5	6	6	5	3	5	5	2	4	6	6	0	2	3	3	3	3	5	3	5	5	4	4	6	5	6	4	5			
82	6	5	5	2	3	4	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	7	7	7	6	4	3	5	0	1	1	2	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	4	6	3	4	6	3	5	4		
83	5	5	4	3	5	4	6	7	2	2	4	7	5	3	5	4	7	5	5	3	4	5	4	1	1	1	1	1	4	0	0	1	1	6	5	0	5	5	6	6	5	5	6	2	5			
84	2	6	4	7	6	3	5	6	1	2	4	3	6	6	6	3	6	6	7	5	7	4	5	0	3	4	3	5	0	4	6	0	3	3	3	3	3	4	6	6	4	4	5	5	6	4		
85	6	5	7	6	3	5	6	6	3	4	2	3	6	2	6	3	7	6	6	4	6	6	5	2	6	4	5	2	3	0	4	0	3	0	2	3	6	0	4	5	6	3	2	3	5			
86	4	6	5	7	5	6	6	6	4	1	3	5	2	5	5	2	6	4	7	7	3	6	5	3	6	3	2	0	5	6	5	0	3	3	4	4	2	5	1	2	3	4	5	6	1			
87	1	3	3	2	4	1	4	3	4	1	2	6	1	1	5	5	7	6	6	4	7	1	4	1	2	1	4	4	1	3	2	0	3	6	5	3	1	1	4	6	0	1	2	3	1			
88	5	5	6	3	3	4	5	6	7	2	3	7	4	4	3	3	7	6	6	5	4	5	4	0	1	1	0	1	0	1	6	0	2	2	2	2	3	1	1	1	0	6	3	5	4	1		
89	4	4	4	5	5	4	6	6	6	5	5	4	6	5	6	6	6	5	4	5	4	4	5	1	2	3	4	5	5	4	2	1	1	4	3	4	3	1	3	4	6	1	1	1	2			
90	4	1	2	1	4	5	2	4	5	3	3	6	5	5	7	7	7	6	6	5	4	5	7	0	1	2	2	3	0	6	3	0	1	5	4	5	5	1	1	6	1	4	5	5	1			
91	3	1	2	5	5	4	4	6	6	1	2	4	3	5	5	5	6	7	5	6	5	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6		
92	4	5	5	6	3	4	4	5	5	2	4	6	2	5	2	1	6	6	7	3	5	6	1	0	1	1	1	6	1	0	1	0	3	4	4	1	5	2	1	5	2	1	3	4	3			
93	6	6	7	3	3	4	2	5	1	2	2	6	4	2	5	5	7	5	6	5	5	5	7	1	4	4	4	2	1	3	4	1	1	4	4	5	2	2	4	6	6	4	2	2	0			
94	5	6	5	6	4	5	5	5	6	2	2	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	6	3	0	1	2	1	1	2	1	1	1	2	3	3	1	5	2	1	2	4	2	3	1	6			
95	2	3	3	4	5	4	2	5	6	1	1	1	1	1	5	4	7	4	5	4	5	4	5	0	1	1	2	2	1	1	1	1	1	6	6	2	2	1	6	5	6	1	1	2	3			
96	5	6	5	7	5	4	2	3	3	2	3	1	6	7	7	7	6	4	6	5	5	7	7	2	3	3	2	2	1	2	2	1	0	1	1	3	2	1	3	5	6	2	3	5	0			
97	7	6	5	5	5	6	3	5	3	1	3	7	1	1	5	5	7	7	7	5	6	7	3	0	1	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	5	5	6	6	5	6	4	5
98	5	6	3	4	6	5	5	3	5	1	3	7	2	1	6	6	7	7	6	3	6	5	6	1	6	4	5	1	1	5	4	1	1	4	4	4	4	6	4	5	2	6	3	4	5	0		

9	6	5	4	7	3	2	2	4	5	2	4	6	5	5	6	5	6	4	5	4	4	6	4	2	6	3	6	1	1	1	2	0	0	5	4	5	1	5	5	6	6	1	2	6	1			
1	6	6	6	7	6	7	5	6	7	4	5	6	5	5	5	6	6	5	5	6	6	6	4	1	1	2	5	1	1	4	4	2	5	1	3	5	5	6	4	2	6	2	6	1	4			
0																																																

Anexo 11: Sintaxis del programa usado o códigos de R Studio

Su periodo de uso temporal para IBM SPSS Statistics caducará en 5444 días.

```
COMPUTE
Satisfacción=VAR00001+VAR00002+VAR00003+VAR00004+VAR00005+VAR00006+VAR
00007+VAR00008+
VAR00009+VAR00010+VAR00011+VAR00012+VAR00013+VAR00014+VAR00015+VAR0001
6+VAR00017+VAR00018+VAR00019+
    VAR00020+VAR00021+VAR00022+VAR00023.
VARIABLE LABELS  Satisfacción 'Satisfacción laboral'.
EXECUTE.
COMPUTE
Burnout=VAR00024+VAR00025+VAR00026+VAR00027+VAR00028+VAR00029+VAR00030
+VAR00031+VAR00032+
VAR00033+VAR00034+VAR00035+VAR00036+VAR00037+VAR00038+VAR00039+VAR0004
0+VAR00041+VAR00042+VAR00043+
    VAR00044+VAR00045.
VARIABLE LABELS  Burnout 'Síndrome de Bournout'.
EXECUTE.
COMPUTE
Supervisión=VAR00001+VAR00002+VAR00003+VAR00004+VAR00005+VAR00006.
VARIABLE LABELS  Supervisión 'Satisfacción de la supervisión'.
EXECUTE.
COMPUTE Ambiente=VAR00007+VAR00008+VAR00009+VAR00010+VAR00011.
VARIABLE LABELS  Ambiente 'Satisfacción del ambiente físico'.
EXECUTE.
COMPUTE Prestaciones=VAR00012+VAR00013+VAR00014+VAR00015+VAR00016.
VARIABLE LABELS  Prestaciones 'Satisfacción de las prestaciones'.
EXECUTE.
COMPUTE Intrínseca=VAR00017+VAR00018+VAR00019+VAR00020.
VARIABLE LABELS  Intrínseca 'Satisdacción intrínseca por el trabajo'.
EXECUTE.
COMPUTE Participación=VAR00021+VAR00022+VAR00023.
VARIABLE LABELS  Participación 'Satisfacción en la participación en la
toma de decisiones'.
EXECUTE.
EXAMINE VARIABLES=Satisfacción Burnout
    /PLOT NPLOT
    /STATISTICS NONE
    /CINTERVAL 95
    /MISSING LISTWISE
    /NOTOTAL.
```