

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



Relación entre los Niveles de Satisfacción Laboral y el
Síndrome de Burnout en trabajadores de una fábrica textil del
Callao

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

AUTOR

Juan Carlos Ramos Cajo

ASESORA

Victoria Paula Sandoval Medina

Lima, Perú

2025

METADATOS COMPLEMENTARIOS**Datos de los Autores****Autor 1**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Autor 2

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Autor 3

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Autor 4

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Datos de los Asesores**Asesor 1**

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (Obligatorio)	

Asesor 2

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (Obligatorio)	

Datos del Jurado

Presidente del jurado

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Segundo miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Tercer miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Datos de la Obra

Materia*	
Campo del conocimiento OCDE Consultar el listado:	
Idioma	
Tipo de trabajo de investigación	
País de publicación	
Recurso del cual forma parte (opcional)	
Nombre del grado	
Grado académico o título profesional	
Nombre del programa	
Código del programa Consultar el listado:	

***Ingresar las palabras clave o términos del lenguaje natural (no controladas por un vocabulario o tesauro).**



**UNIVERSIDAD
CATÓLICA
SEDES SAPIENTIAE**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE PSICOLOGÍA
SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LICENCIATURA**

ACTA N° 089-2025

En la ciudad de Lima, a los veinticinco días del mes de Junio del año dos mil veinticinco, siendo las 15:50 horas, el Bachiller JUAN CARLOS RAMOS CAJO, sustenta su tesis denominada "**Relación entre los Niveles de Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en trabajadores de una fábrica textil del Callao**" para obtener el Título Profesional de Licenciado en Psicología, del Programa de Estudios de Psicología.

El jurado calificó mediante votación secreta:

- | | |
|--|----------------------|
| 1.- Prof. Rafael Martin Del Busto Bretoneche | APROBADO : BUENO |
| 2.- Prof. Jorge Alexander Quilla Regalado | APROBADO : BUENO |
| 3.- Prof. Roger Joaquin Angulo Salas | APROBADO : MUY BUENO |

Se contó con la participación del asesor:

- 4.- Prof. Victoria Paula Sandoval Medina

Habiendo concluido lo dispuesto por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Católica Sedes Sapientiae y siendo las 16:52 horas, el Jurado da como resultado final, la calificación de:

APROBADO : BUENO

Es todo cuanto se tiene que informar.

Prof. Rafael Martin Del Busto Bretoneche
Presidente

Prof. Jorge Alexander Quilla Regalado

Prof. Roger Joaquin Angulo Salas

Prof. Victoria Paula Sandoval Medina

Anexo 2

CARTA DE CONFORMIDAD DEL ASESORA DE TESIS CON INFORME DE EVALUACIÓN DEL SOFTWARE ANTIPLAGIO

Lima, 31 de Julio del 2025

Doctor,
Yordaniz Enriquez Canto
Jefe del Departamento de Investigación
Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad Católica Sedes Sapientiae

Reciba un cordial saludo.

Sirva el presente para informar que la tesis, bajo mi asesoría, con título: *Relación entre los Niveles de Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en trabajadores de una fábrica textil del Callao*, presentado por el estudiante Juan Carlos Ramos Cajo con el código 2012101111 y DNI 72726507 para optar el título de Licenciado en Psicología ha sido revisado en su totalidad por mi persona y **CONSIDERO** que el mismo se encuentra **APTO** para ser publicado en el Repositorio Institucional Digital.

Asimismo, para garantizar la originalidad del documento en mención, se le ha sometido a los mecanismos de control y procedimientos antiplagio previstos en la normativa interna de la Universidad, **cuyo resultado alcanzó un porcentaje de similitud de 15 % (quince porciento)**. Por tanto, en mi condición de asesora, firmo la presente carta en señal de conformidad y adjunto el informe de similitud del Sistema Antiplagio Turnitin, como evidencia de lo informado.

Sin otro particular, me despido de usted. Atentamente,



Victoria Paula Sandoval Medina
DNI N°:47365528
ORCID: 0000-0002-4799-5565
Facultad de Ciencias de la Salud

* De conformidad con el artículo 8°, del Capítulo 3 del Reglamento de Control Antiplagio e Integridad Académica para trabajos para optar grados y títulos, aplicación del software antiplagio en la UCSS, se establece lo siguiente:

Artículo 8°. Criterios de evaluación de originalidad de los trabajos y aplicación de filtros

El porcentaje de similitud aceptado en el informe del software antiplagio para trabajos para optar grados académicos y títulos profesionales, será máximo de veinte por ciento (20%) de su contenido, siempre y cuando no implique copia o indicio de copia.

Relación entre los Niveles de Satisfacción Laboral y el
Síndrome de Burnout en trabajadores de una fábrica textil
del Callao

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a Dios, que siempre me ha iluminado y protegido. A mis padres, que se esforzaron mucho para brindarme lo necesario, a mi pareja Yolanda Tafur por motivarme e inspirarme a seguir creciendo profesional y personalmente; así como también a mi hermana por su gran apoyo en la realización de la presente investigación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

Gracias a mis padres: Juan Ramos y Rosario Cajo, por ser los principales promotores de mis metas, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Agradezco a los docentes de la facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Católica Sedes Sapientiae, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión, de manera especial, a la Lic. Victoria Sandoval Asesora de mi proyecto de tesis quien me ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente, y a los trabajadores de la fábrica textil por su valiosa participación en mi investigación.

RESUMEN

Objetivo: El presente trabajo trató de determinar si existe correlación entre los niveles de Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en trabajadores de una fábrica textil del Callao. **Materiales y métodos:** El tipo de estudio utilizado fue de asociación, es decir, correlacional; de corte transversal y presentó un diseño no experimental básico con enfoque cuantitativo. La población estuvo constituida por 120 trabajadores que cumplieron con los parámetros de inclusión de la investigación. **Resultados:** Se evidenció la relación entre las variables principales ($p \leq 0.00$), en donde la mayoría de trabajadores en los factores de Condiciones Físicas, Beneficios laborales, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas y Relación con la Autoridad cuenta con un alto nivel insatisfacción laboral donde un 77% tiene un alto cansancio emocional, un 71% un alto nivel de despersonalización y un 97% tiene un bajo nivel de realización personal. **Conclusiones:** Los resultados principales de la investigación señalaron la relación entre los niveles de satisfacción laboral y el síndrome de burnout siendo estadísticamente significativo, lo que confirma la asociación entre estas dos variables, es decir, el mayor porcentaje de estas personas evaluadas que manifestaron tener el síndrome de burnout presentaron un baja satisfacción laboral, En donde se pudo apreciar que los niveles de satisfacción laboral que presentaron los trabajadores juegan un papel importante en la manifestación del síndrome de burnout.

Palabras Claves: Agotamiento Psicológico, Satisfacción en el Trabajo, Compromiso Laboral, Industria Textil, Despersonalización (Fuente: DeCS).

ABSTRACT

Objective: The present work tried to determine if there is a relationship between the levels of Job Satisfaction and Burnout Syndrome in workers of a textile factory in Callao.

Materials and methods: The type of study used was correlational; cross-sectional and presented a basic non-experimental design with a quantitative approach. The sample consisted of 120 workers who met the inclusion parameters of the research.

Results: The relationship between the main variables was evident ($p \leq 0.00$), where the majority of workers in the factors of Physical Conditions, Work Benefits, Administrative Policies, Social Relations, Personal Development, Task Performance and Relationship with Authority have with a high level of job dissatisfaction where 77% have high emotional exhaustion, 71% have a high level of depersonalization and 97% have a low level of personal fulfillment.

Conclusions: The main results of the research indicated the relationship between levels of job satisfaction and burnout syndrome being statistically significant, which confirms the association between these two variables, that is, the highest percentage of these people evaluated who stated that they had the burnout syndrome presented low job satisfaction, where it could be seen that the levels of job satisfaction presented by workers play an important role in the manifestation of burnout syndrome.

Keywords: Psychological Exhaustion, Job Satisfaction, Work Commitment, Textile Industry, Depersonalization (Fuente: DeCS).

ÍNDICE

Resumen	v
Índice	vii
Introducción	viii
Capítulo I El problema de investigación	9
1.1. Situación problemática	9
1.2. Formulación del problema	10
1.3. Justificación de la investigación	10
1.4. Objetivos de la investigación	11
1.4.1. Objetivo general	11
1.4.2. Objetivos específicos	11
1.5. Hipótesis	11
Capítulo II Marco teórico	12
2.1. Antecedentes de la investigación	12
2.2. Bases teóricas	15
Capítulo III Materiales y métodos	23
3.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación	23
3.2. Población	23
3.2.3. Criterios de inclusión y exclusión	23
3.3. Variables	24
3.3.1. Definición conceptual y operacionalización de variables	24
3.4. Plan de recolección de datos e instrumentos	25
3.5. Plan de análisis e interpretación de la información	27
3.6. Ventajas y limitaciones	27
3.7. Aspectos éticos	28
Capítulo IV Resultados	30
Capítulo V Discusión	37
5.1. Discusión	37
5.2. Conclusión	38
5.3. Recomendaciones	38
Referencias bibliográficas	40
Anexos	44

INTRODUCCIÓN

Actualmente, los cambios que sufre la sociedad y las modificaciones en la ejecución del trabajo, reducen ciertos factores al producir cambios en los sistemas de las organizaciones y en las actividades que los trabajadores realizan, pero a la vez surgen otros peligros que antes no se percibían ni detectaban. Es decir, que, disminuyen ciertos riesgos físicos, pero aumentan los psíquicos y sociales (Peiró,1999). Teniendo en cuenta dicho contexto, es relevante considerarla satisfacción laboral de los trabajadores para evitar ciertos padecimientos de estrés u otras manifestaciones psicológicamente peligrosas (Ramírez y Maturana, 2011).

Davis y Newstrom (2003), compartían que la satisfacción laboral era consecuencia de eventos que se desencadenaban de manera interna como externa en la experiencia que obtenía el trabajador, en relación con el ambiente de trabajo, tales experiencias, tenían asociación con la motivación, el incentivo, la identificación, el desarrollo profesional del personal, y el sentido de pertenencia a la institución (Davis y Newstrom, 2003). Así mismo la autora Sonia Palma (2004) declara que el estudio de esta variable es un campo de interés cada vez más creciente por quienes están vinculados a la actividad de gestión del potencial humano, ya que resulta un buen indicador del desenvolvimiento organizacional y representa para la comunidad un referente de los estándares de calidad de vida (Palma, 2004).

En este sentido, también existen pruebas que sostienen que un colaborador insatisfecho tiende a padecer de diversas quejas de salud, tales como: dolores de cabeza, dolores físicos, estrés mental y emocional, accidentes neurológicos, entre otros. Que a su vez provocan altos porcentajes de ausentismo, gastos médicos para el trabajador y costos para la organización, los cuales van en decaimiento directo con la calidad de la atención de los usuarios externos (Santamaría,2010). Por lo que existen investigaciones en las últimas tres décadas que han presentado ciertas enfermedades relacionadas al estrés laboral como el denominado Síndrome de Burnout o más conocido como el Síndrome del quemado. El cual Dolan (1987) consideró que era uno de las consecuencias de padecer una insatisfacción laboral (Dolan, 1987).

En el capítulo uno de la investigación se desarrollaron los puntos de la situación problemática de investigación, formulación del problema, objetivos, justificación y las hipótesis planteadas en función a la población en estudio. En el capítulo dos se investigó y se realizó la exposición de los antecedentes del estudio; incluyendo investigaciones internacionales y nacionales; así como también las bases teóricas las variables de investigación. En el capítulo tres se señaló la parte metodológica, en la cual se indica el tipo de estudio y diseño de la investigación utilizado, la población, el tamaño de la población, la selección de muestreo, los criterios de exclusión e inclusión, las variables con su definición conceptual, el plan de recolección de datos e instrumentos, el análisis e interpretación de información, las ventajas / limitaciones con las que cuenta la investigación y los aspectos éticos. Finalmente, se explicaron los resultados, la discusión, las conclusiones y recomendaciones del presente estudio.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación problemática

Según la Organización Mundial de la Salud en el año 2005 se calculó a nivel mundial, que aproximadamente entre el 5% y el 10% de las personas que laboraban en diversas empresas, pertenecientes a países en proceso de desarrollo sufrían de un estrés laboral permanente, mientras que en los países denominados industrializados lo sufrían un aproximado de 20% y el 50% de las personas (OMS, 2005).

La investigación respecto a la satisfacción laboral es algo necesario y fundamental para cualquier empresa u organización, ya que mejora la productividad integral y reduce el agotamiento laboral. Según una encuesta nacional se pudo apreciar que el 76% de los evaluados manifestó que no era feliz en su trabajo (Sánchez, 2016). Por lo que podemos decir que es de un tema de preocupación para la mayoría de las empresas actualmente.

De acuerdo con una encuesta de satisfacción laboral realizada por la institución Supera (2014), casi la mitad de los empleados afirmó que no estaban satisfechos en su centro de trabajo. Asimismo, el 45% de los participantes en el estudio admitieron sentirse triste en su centro de labores y la mayoría sostuvo que dicha condición se debe a problemas vinculados con el clima de trabajo (Institución Supera, 2014).

Muchas veces la satisfacción laboral puede verse vulnerada por las demandas de la empresa y situaciones personales que generan emociones negativas. Una de estas señales es el estrés en sus diferentes niveles (Pacheco, 2016). Generalmente las personas con niveles de estrés alto pueden llegar a tener el conocido síndrome de Burnout.

Según un estudio nacional realizado por Amaya (2016), se observó que el 21% de la población padecen algún nivel de estrés. El síndrome de Burnout o el síndrome de quemarse en el trabajo viene a ser un tipo de respuesta permanente a los diversos tipos de estrés que se manifiestan en diversos centros de trabajo, los cuales pueden afectar de manera emocional o interpersonal en las diversas actividades laborales que con lleva a los síntomas de agotamiento emocional, despersonalización y un sentido de baja realización personal que da como resultado una disminución en el desenvolvimiento del trabajador (Amaya,2016).

También se tiene en consideración, que aproximadamente un 20% de las faltas que suelen ocurrir en las diversas empresas por parte del personal de trabajo, son precisamente por problemas de tipo psicológico, e incluso la tercera parte de estas dichas ausencias, se relacionan íntimamente con el síndrome de Burnout. Teniendo conocimiento que, si en una empresa ocurre una baja por problemas de esta índole, se tiene un periodo de recuperación aproximado de 103 días, lo que se traduciría en pérdidas económicas para la organización (Pacheco, 2016).

Actualmente, el 60% de trabajadores en el Perú sufre de estrés, según el último reporte del Instituto de Integración, se desarrollaría el síndrome de Burnout por un constante agotamiento físico, mental y psíquico, además de la falta de motivación e incentivo (Olavarría, 2018).

Por ende, realizar un estudio sobre estas variables como factores relacionados, es de crucial importancia, ya que el estudio de los efectos mentales e impacto físico que causan en los trabajadores servirán para la realización de futuras intervenciones con la finalidad de disminuir este malestar y aumentar el desempeño laboral. De esta manera después de haber realizado una contextualización de la pregunta de investigación se cuestiona si existirá relación entre los niveles de satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en trabajadores de una fábrica textil del Callao. En donde los primeros favorecidos serían la población de estudio.

1.2. Formulación del problema:

1.2.1 Problema General:

- ¿Existe relación entre los niveles de satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en trabajadores de una fábrica textil del Callao?

1.2.2 Problemas Específicos:

- ¿Qué nivel de satisfacción laboral existe en trabajadores de una fábrica textil del Callao?
- ¿Qué dimensión del Síndrome de Burnout prevalece más en trabajadores de una fábrica textil del Callao?
- ¿Existe relación entre los niveles de satisfacción laboral y los datos sociodemográficos en trabajadores de una fábrica textil del Callao?
- ¿Existe relación entre el Síndrome de Burnout y los datos sociodemográficos en trabajadores de una fábrica textil del Callao?

1.3. Justificación de la investigación

La presente investigación ayudará a mejorar el conocimiento científico de las variables satisfacción laboral y síndrome de Burnout en trabajadores de una fábrica textil, considerando que no se han encontrado estudios publicados de estas variables en el Callao. De este modo, el estudio fue conveniente por su fácil aplicación y flexibilidad por parte de la población en las evaluaciones.

Además, este estudio se enfoca en encontrar la relación que puede existir entre estas variables, debido a que el síndrome de Burnout, en los trabajadores, tienen una estrecha relación con la satisfacción laboral y un buen rendimiento en la empresa (Briseño, 2013). Es por ello, que se justificaría por su relevancia social, ya que al saber que existen posibles indicios de insatisfacción laboral en la fábrica textil donde se realizaron las pruebas, se lograría brindar ideas con acciones preventivas y adaptativas para mejorar el trabajo dentro de la población.

Finalmente, gracias a los resultados se podría justificar la investigación por su relevancia teórica y metodológica siendo así un aporte para marcos teóricos de otros investigadores que quisieran evaluar los mismos temas abordados. Así mismo, este estudio puede contribuir también al entendimiento e importancia de estas dos variables para el éxito de una empresa. Finalmente, a partir de los hallazgos del estudio se pretende incentivar a futuras estrategias de intervención psicológica para la prevención del síndrome de Burnout.

1.4. **Objetivos de la investigación**

1.5. **Objetivo general:**

- Determinar si existe relación entre los niveles de Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en trabajadores de una fábrica textil del Callao.

1.6. **Objetivos específicos:**

- Describir los niveles de Satisfacción Laboral en trabajadores de una fábrica textil del Callao.
- Describir las dimensiones del Síndrome de Burnout en trabajadores de una fábrica textil del Callao.
- Determinar si existe relación entre los niveles de Satisfacción Laboral y los datos sociodemográficos en trabajadores de una fábrica textil del Callao.
- Determinar si existe relación entre el Síndrome de Burnout y los datos sociodemográficos en trabajadores de una fábrica textil del Callao.

1.7. **Hipótesis**

1.5.1 **Hipótesis general:**

- **Hipótesis Alternativa:** Existe relación entre los niveles de Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en trabajadores de una fábrica textil del Callao.
- **Hipótesis Nula:** No existe relación entre los niveles de Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en trabajadores de una fábrica textil del Callao.

1.5.2 **Hipótesis específicas:**

- **Hipótesis Alternativa:** Existe relación entre los niveles de Satisfacción Laboral y los datos sociodemográficos en los trabajadores de una fábrica textil del Callao.
- **Hipótesis Nula:** No existe relación entre los niveles de Satisfacción Laboral y los datos sociodemográficos en los trabajadores de una fábrica textil del Callao.
- **Hipótesis Alternativa:** Existe relación entre el Síndrome de Burnout y los datos sociodemográficos en los trabajadores de una fábrica textil del Callao.
- **Hipótesis Nula:** No existe relación el Síndrome de Burnout y los datos sociodemográficos en los trabajadores de una fábrica textil del Callao.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Durante la búsqueda entre diferentes fuentes bibliográficas se encontraron diversos artículos y tesis, cuyo estudio está relacionado con las variables de Niveles de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout, la información encontrada es tanto internacional como nacional.

2.1.1 Internacionales

Morales (2021) hizo un estudio en Ecuador sobre el “Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope S.A”; en donde se tuvo como objetivo conocer la asociación entre las variables principales, y utilizó una investigación descriptiva correlacional, con un diseño no experimental. Para obtener los datos y resultados se evaluó a 30 trabajadores y se utilizó el cuestionario de Maslach. En los resultados se evidenció que el 39% de trabajadores muestran mucho agotamiento emocional en su centro laboral, adicional a ello el 49% reflejó que es necesario el planteamiento de actividades que fomenten su realización personal y profesional. Es así, como el autor concluye que la correlación entre las variables es alta, señalando que al reducir el agotamiento laboral y estrés crece la satisfacción laboral (Morales, 2021).

Morales y Alban (2021) en su tesis realizada en Ecuador y que se denominó “Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral de los trabajadores de un establecimiento público de la ciudad de Ecuador”, planteó de objetivo central establecer la relación entre las variables y estimar qué dimensión del síndrome de burnout influye de manera significativa en la satisfacción laboral. Para esta investigación se utilizó el estudio no experimental de corte transversal y de tipo correlacional. Para la recolección de datos se evaluó con el inventario de Maslach a la muestra conformada por 25 trabajadores. Dentro de los resultados encontramos que se encuentra el síndrome del Burnout en un 34%, donde se observa que un 48% tiene una nula preocupación por su propia salud cuando se tiene una descarga emocional y un manejo inadecuado de estrés. Concluye se da la relación entre las variables y que el síndrome de burnout es un trastorno que debe ser gestionado en el momento adecuado para eliminarlo y evitar que perjudique al trabajador en su desarrollo personal y profesional (Morales y Alban, 2021).

Salgado y Lería (2020) estudiaron en Chile de las variables de “Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios del sector público”; planteando como objetivo estimar la influencia de las variables. Para este estudio se utilizó un tipo de investigación comparativo – transversal, y se evaluaron a 120 empleados a través del cuestionario de Maslach. En los resultados, ya procesados, se observa que hay altos niveles de burnout en un 10%, y se encontró relación entre la edad, la falta de motivación y la existencia del cansancio emocional. Concluye que los datos reflejan la prevalencia moderada del síndrome de burnout en los colaboradores, y que la calidad de vida laboral no apoya a la satisfacción, por condiciones negativas como el clima laboral, el nivel de compañerismo y la falta de motivación (Salgado y Lería, 2020).

Pilicita (2020) realizó un estudio en Ecuador sobre “Estrategias de afrontamiento del Síndrome de Burnout para mejorar la satisfacción laboral en la institución Mejía DT”, tuvo de objetivo el diseño de estrategias que afronten el síndrome de burnout y mejorar la satisfacción laboral. Para la investigación se evaluaron a 23 trabajadores, a través del instrumento de Maslach, siendo así un estudio no experimental y de corte transversal. Dentro de los resultados se logró observar que dentro de la empresa existe un alto nivel

de despersonalización en un 53%, así mismo, se evidenció que los trabajadores tienen agotamiento emocional en un 32% y la población afirma sentirse estresado y que busca generar espacios donde se reduzca la carga laboral. Concluye que las condiciones de vida laboral negativas perjudican la satisfacción laboral y originan el síndrome de burnout, por ello las estrategias de afrontamiento deben estar enfocadas en crear actividades de recreación y en una mejor división del trabajo (Pilicita, 2020).

Gómez y Vásquez (2019) en Chile, señalaron en su estudio sobre la “Relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en trabajadores”; que el objetivo fue conocer la asociación de las variables. La investigación fue de naturaleza cuantitativa, donde 166 fueron los trabajadores evaluados mediante un cuestionario y siendo seleccionados por un muestreo probabilístico. Los resultados lograron reflejar que el 91% tiene temor por desarrollar un estado de estrés alto. Concluye que la relación es negativa y, además, es significativa, por tal al crear estrategias que reduzcan el agotamiento emocional, que promuevan el desarrollo personal y que eviten la carga laboral, se logra garantizar que exista una mayor satisfacción en los colaboradores (Gómez y Vásquez, 2019).

2.1.2 Nacionales

Molina y Palomino (2021) realizó un estudio en Ica titulada “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Santa Teresa”. El objetivo de los tesisistas era el poder medir la relación entre las variables principales a través de un estudio cuantitativo y de alcance correlacional. Los encuestados fueron de una población de 40 utilizando la escala de satisfacción y el inventario de Maslach. Dentro de los resultados hallamos que la mayoría de trabajadores cuentan con una desmotivación laboral. Concluye que, por las condiciones encontradas en la empresa y según los hallazgos existe una relación no significativa con un indicador de 0,193 entre las variables, sin embargo, en sus dimensiones agotamiento emocional y realización personal, si influyen en la satisfacción laboral (Molina y Palomino, 2021).

Medina (2021) en su investigación realizado en Arequipa de “Satisfacción laboral y síndrome de burnout en personal de un establecimiento público de Arequipa”, planteando como objetivo el ver el grado de asociación entre las variables principales. Para ello utilizaron un estudio de tipo correlacional, no experimental y la muestra fue de 36 trabajadores que ayudaron a recolectar la información. En los resultados hallamos que un 72% si percibe un adecuado trato en sus labores; mientras que un 27% se sienten insatisfechos y la mayoría de trabajadores presenta un síndrome de Burnout bajo. Finalizando pudo concluir que hay relación significativa entre las variables, por tal para garantizar que los colaboradores estén satisfechos con su trabajo en la empresa debe plantear acciones de recreación, mejora en las condiciones de trabajo y reducir la carga de trabajo en los empleados (Medina, 2021).

Cjuiro y Quispe (2020) realizaron un estudio en Lima, denominado “Síndrome de burnout y satisfacción laboral en la empresa EMAQ “y tuvo como objetivo establecer si existe relación entre las variables. Se utilizó un enfoque cuantitativo y de diseño transversal para realizar la parte estadística. La muestra estuvo conformada por 35 trabajadores de la empresa y se evaluaron con la prueba del MBI y la escala de satisfacción laboral. Los resultados que se hallaron nos reflejaron que, si existe una relación dentro de las variables investigadas, por lo que se estima que los trabajadores se encuentran dentro de un estrés permanente. Concluye que el síndrome de Burnout afecta a diversas profesiones y es necesario que las empresas implementen medidas que ayuden a tener

trabajadores satisfechos y que repercuta de forma positiva en su conducta hacia los clientes (Cjuiro y Quispe, 2020).

Cerrón (2019) en su estudio elaborado en Huancayo sobre “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral”, planteó como propósito central el establecer la relación entre las variables definidas en una empresa que ofrece servicios, El estudio fue de corte transversal – causal, conformado por una muestra de 263 personas que fueron evaluadas con el MBI y la escala de satisfacción laboral. Dentro de los resultados se encontraron que en 51% de empleados percibe un clima laboral inestable con muchos conflictos y también que un 48% presenta de agotamiento emocional. Concluye que existe una relación de tipo inversa entre las variables, con un valor de $-0,1216$, mostrando que cuando el valor de puntuación del síndrome de Burnout se incrementa, la satisfacción laboral se reduce (Cerrón, 2019).

Mujica y Portal (2019) hicieron un estudio en la ciudad de Cajamarca titulado “Síndrome de Burnout y dimensiones de satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Acuario SAC”, quienes plantearon su objetivo central de determinar la relación entre síndrome de Burnout y las dimensiones de la satisfacción laboral. Fue un estudio de tipo correlacional y transversal, se uso los instrumentos del MBI y de la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma. Los principales resultados fueron que el 96% de colaboradores tiene un bajo nivel de agotamiento emocional mostrando un 98% de satisfacción laboral. Concluye que existe una relación negativa baja entre las variables, por tal mientras mayor exista el síndrome de burnout, menor será la satisfacción que muestren los subordinados, con las dimensiones que más se relaciona el síndrome es con los beneficios laborales y las relaciones sociales (Mújica y Portal, 2019).

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Satisfacción Laboral

La satisfacción la define el diccionario como un sentimiento de bienestar o goce que se tiene cuando se ha completado un deseo o una necesidad. Sin embargo, la satisfacción laboral se relaciona con aspectos distintos. Por lo que no se llega a un acuerdo a la hora de definirla, pues hay investigaciones en donde la consideran como una dinámica, como una evaluación o bien como un estado emocional (González, 2016).

Los trabajadores que normalmente muestran altos niveles de satisfacción laboral, evidencian un sentimiento positivo en relación con su labor de trabajo y hacia la organización, sin embargo, aquellos trabajadores que presentan bajos niveles de satisfacción tendrán sentimientos opuestos, evidenciando una variedad de comportamientos desfavorables que resultan perjudiciales para las empresas (Cote y Heslin, 2003).

De acuerdo con Liu (1990), la satisfacción laboral ayuda a aumentar el desenvolvimiento de los trabajadores, mejorando la voluntad y disposición de cada uno de ellos en beneficio de la organización. Lo que quiere decir que aquellos trabajadores satisfechos son, generalmente, personas motivadas y felices en su labor, lo que hace que su entorno sea más productivo y estable. Cuando el trabajo tiende a ser novedoso para el empleado, se llega a obtener goce e interés al momento de efectuar la labor, presentando estabilidad psicológica y emocional, sin evidencia de estresores ni de frustraciones (Liu, 1990). Del mismo modo Mc Farlane (1989), comparte que la satisfacción laboral puede ser influenciada por muchos factores, como por ejemplo en relación con los obreros, a los empleados, al trabajo, etc. (Farlane, 1989).

Actualmente las fábricas o empresas prestan mayor interés a la calidad de vida laboral a diferencia de años anteriores, donde se centraban más en el rendimiento y eficacia de los trabajadores. Por lo tanto, la satisfacción laboral va a depender de las asociaciones entre las posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que obtienen, teniendo en cuenta políticas administrativas, las relaciones con los otros compañeros de la institución y relaciones con la autoridad, al igual que las condiciones físicas y materiales que favorecen su tarea y desenvolvimiento laboral (Palma, 1999).

2.2.1.1 Antecedentes de la satisfacción laboral

Si bien no existe una única concepción o modelo universal que explique a detalle esta variable, las diversas investigaciones concuerdan en señalar que uno de los primeros investigadores en profundizar acerca de esta cuestión fue Hawthorne (1933), donde en sus estudios, la cual fue acreditado por Elton Mayo, buscó demostrar los efectos de varias condiciones en la productividad de los trabajadores. Evidenciando que ciertos cambios nuevos en las condiciones laborales aumentaban la productividad. Posteriormente se aclaró que este incremento de la productividad no se debía a las nuevas condiciones, sino al hecho de que los trabajadores eran observados por los supervisores. Acontecimiento que demostró que los empleados no sólo trabajaban por el dinero, sino que existían otros factores que influenciaban en la satisfacción laboral, como por ejemplo la necesidad de acoplar el trabajo en función de los beneficios del empleado (Barbash, 1974).

La influencia que ejercían las características individuales de los trabajadores sobre sus niveles de satisfacción laboral ha sido de mucho interés para los sociólogos y

psicólogos, donde a través del análisis y la literatura, se apreciaron vinculaciones diferenciales, incluso controversiales, entre múltiples autores. Para Thurman (1977) la satisfacción evolucionaba en relación a las necesidades y aspiraciones del individuo (Thurman, 1977). Mientras que, para Edwards, Bell, Arthur y Decuir, (2008) la satisfacción laboral era como un juicio evaluativo que incluía componentes afectivos y cognitivos, originados por el nivel de goce que producía el trabajo (Edwards et al., 2008). Por su parte, Morris y Venkatesh (2010) la definieron como una respuesta emocional resultante de la relación evidente entre el puesto de trabajo y los valores personales del empleado (Morris y Venkatesh, 2010). Siendo lo estudiado por Palma (2005), afirma que la satisfacción laboral es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de las experiencias ocupacionales (Palma, 2005).

2.2.1.2 Factores que afectan la satisfacción laboral

Existen una multitud de factores que pueden incentivar la satisfacción de un trabajador por su labor. Estos pueden ser a nivel de remuneraciones, beneficios, a través de la buena calidad de las condiciones de trabajo, el liderazgo, relaciones con los compañeros, entre otras cosas (Palma, 2005).

Sin embargo, ante la variedad de aspectos y criterios para enumerar los factores que dañan ciertos aspectos de la satisfacción laboral, tenemos que iniciar partiendo de la investigación realizada por Gamero (2005), quien menciona que la satisfacción va a estar condicionado por el grado de concordancia entre lo que la persona busca de su labor y lo que realmente obtiene de él. Teniendo en cuenta que el tiempo de trabajo es uno de los principales desencadenantes tanto de la satisfacción como de la insatisfacción laboral, debido a que se suele observar que cuando el trabajo es nuevo, suele ser interesante, generando expectativas hacia la misma, dando como resultado una satisfacción. Sin embargo, realizar la misma labor constantemente tiende a producir hostigamiento, produciendo una disminución en su satisfacción laboral (Alarcón, 2017). Es decir, cuanto más sea la discrepancia entre lo que uno quiere conseguir y lo que se obtiene del trabajo, menor será el grado de satisfacción laboral que presente la persona. De manera que el grado de esta variable va a depender de las características de cada persona y de las condiciones de trabajo. En otras palabras, de Factores intrínsecos (Interés, Edad, Autonomía, Estado Civil, Posibilidades de aprender, Nivel académico) y de Factores extrínsecos (Salario, Tiempo de servicio, Relación con los compañeros de trabajo, Seguridad, Reconocimiento, Horas de trabajo, Tamaño de la empresa). Existiendo, de esta manera, muchos aspectos que afectarán la satisfacción laboral de los trabajadores. Ocasionando, en respuesta a estos puntos, una insatisfacción laboral que influirá de manera desfavorable el estado de ánimo y el comportamiento de las personas en el entorno laboral y en la realización del trabajo mismo. Demostrando en posteriores estudios que la insatisfacción tiende a producir diversos síntomas y enfermedades físicas, (Johns, 1988). Influyendo en el estado de ansiedad, trastornos gastrointestinales, estrés y alteraciones diversas. Produciendo una alteración del comportamiento del personal dentro de las organizaciones (Gamero,2005)..

2.2.1.3 Consecuencias de la satisfacción laboral

Cuando los trabajadores se encuentran insatisfechos laboralmente muestran muchos tipos de comportamientos que pueden ser desfavorables dentro de las organizaciones, ya que la insatisfacción va estrechamente relacionada a la salud de los empleados, la cual a su vez está asociada a diversos síntomas psíquicos, provocando en principio: desmotivación, actitud negativa hacia el trabajo, ansiedad, estrés, etc. Y posteriormente:

el ausentismo, cambios de trabajos solicitados por el obrero, renunciaciones, etc. Llegando a una insatisfacción laboral que puede dañar de igual modo la marea de comportarse de los trabajadores en relación con la vida, la familia, y ante sí mismo. Generando que el empleado manifieste su inconformidad de diversas maneras. Como, por ejemplo, ocasionando una baja en la eficiencia organizacional (Márquez, 2003). Siendo la ansiedad y el estrés los resultados psicológicos más desfavorables e importantes dentro del mundo empresarial (Sánchez, 2002).

2.2.1.4 Teorías que explican la satisfacción laboral

2.2.1.4.1 Teoría de la satisfacción laboral según Peiró y Prieto

Peiró y Prieto (1996) agruparon múltiples teorías de la satisfacción laboral en el concepto de discrepancia o desajuste, comenzando de la idea de que la satisfacción va a estar ligado al grado de concordancia que una persona busca en su trabajo con lo que realmente consigue de él. Dividiendo su teoría general en 4 puntos:

- **Aproximación bifactorial:** También llamada teoría de motivación-higiene donde se obtuvieron las ideas elaboradas por el psicólogo Herzberg (1959), quien comentaba que el vínculo que un individuo tenía con su labor era básico y su actividad respecto ello podía definir el éxito o el fracaso del trabajador (Herzberg, 1959).
- **Aproximación basada en el concepto de discrepancia:** Donde se recogió la información brindada por Locke (1976). Que afirmaba que la variable satisfacción laboral estaba estrechamente relacionada a los valores del individuo, asociada a sus actividades en el trabajo, los cuales se pueden dar por medio de las necesidades o actividades laborales (Locke, 1976).
- **Aproximaciones situacionales:** Donde Quarstein (1992) afirma que la variable satisfacción laboral está conformada por los siguientes factores: características y eventos situacionales. La primera, son los aspectos laborales que el obrero suele examinar antes de aceptar un puesto de trabajo y la segunda está relacionado con los eventos que suelen aparecer cuando el sujeto ya aceptó el trabajo (Quarstein, 1992).
- **Aproximación dinámica:** Destaca que no sólo es relevante la cantidad de satisfacción laboral que presenta el trabajador, sino también la calidad de esta.

2.2.1.4.2 Teoría de la Satisfacción Laboral según Sonia Palma

No existe una concepción globalmente aceptada sobre la variable satisfacción laboral. Es más, en múltiples eventos cada autor elabora una nueva definición para el desenvolvimiento de su propia investigación. Sin embargo, en la actualidad, se asume que el contexto social, físico y del trabajo mismo, interactúan con las necesidades y los valores del individuo e influyen en la satisfacción laboral. Por lo tanto, comentar acerca de la satisfacción laboral hace mención a la definición elaborada por Palma (2004), quien, en primer lugar, menciona que la satisfacción es consecuencia de un óptimo estado motivacional, como resultado de la interacción de factores higiénicos y de factores motivacionales. Lo que finalmente quiere decir que la real satisfacción del hombre con su labor viene a ser el resultado de nutrir el puesto de donde se desempeña el trabajador, poniendo en relieve el logro, responsabilidad y el crecimiento, aparte de los factores extrínsecos. De esta manera la satisfacción laboral vendría a ser básicamente un concepto globalizador con el que se hace referencia a los comportamientos de las personas hacia diversos aspectos del trabajo. Por lo tanto,

hablar de satisfacción laboral va de la mano con las características de cada persona (Palma 2004).

Esta teoría sirvió como base del instrumento que fue utilizado en la presente investigación. Por ello, a continuación, se explicará con más detalles:

2.2.1.4.2.1 Factores de la satisfacción laboral

Se han podido evidenciar múltiples teorías en referencia a los factores de la satisfacción laboral, sin embargo, se tomó en cuenta lo expuesto en el instrumento de Satisfacción Laboral de Palma (1999), en donde los factores están distribuidos de la siguiente manera:

- **Condiciones Físicas o Materiales:** Este primer factor hace referencia a la infraestructura donde el trabajador se desenvuelve, proporcionando de cierta manera un mejor desenvolvimiento a la hora de efectuar su trabajo (Palma, 1999).
- **Beneficios Laborales y Remunerativos:** Este segundo factor hace mención al nivel de goce que puede expresar el trabajador en respuesta a la remuneración o incentivo que se le ofrece por realizar su trabajo (Palma, 1999).
- **Políticas Administrativas:** Este factor está relacionado al grado de aprobación que tiene el individuo, con respecto a las normas institucionales encargadas de regular la relación laboral (Palma, 1999).
- **Relaciones Sociales:** Este tercer factor hace referencia al bienestar que demuestra el trabajador al interactuar con sus otros compañeros que laboran con él, en la misma empresa u organización (Palma, 1999).
- **Desarrollo Personal:** Este factor está relacionado con las chances que posee el trabajador o de las oportunidades que le puedan proporcionar la empresa para que ellos puedan lograr su autorrealización (Palma, 1999).
- **Desempeño de Tareas:** Este factor está vinculado a la valoración que desempeña el trabajador a sus tareas cotidianas empleadas en la organización (Palma, 1999).
- **Relación con la Autoridad:** Este último factor está vinculado con el aprecio que puede desarrollar el trabajador en referencia a su relación con su jefe directo y respecto a sus actividades en la empresa (Palma, 1999).

2.2.2 Síndrome de Burnout

En la actualidad se conocen múltiples concepciones distintas acerca del Síndrome de Burnout, las que si bien, muestran cierta concordancia respecto del concepto, algunas suelen confundirse o entrelazarse con términos de ansiedad o fobia, por lo que su definición universal suele ser difícil. Por ejemplo, Leiter (1989), manifiesta que este síndrome es originado principalmente por el cansancio emocional, lo que da como consecuencia que el individuo responda aislándose, mediante la despersonalización, de sus clientes o compañeros de trabajo, produciendo la pérdida de compromiso con su labor e incrementando así un cansancio psicológico, lo que trae como resultado una baja en la sensación de realización personal, llegando finalmente al diagnóstico de Burnout (Leiter, 1989).

Martínez (1997), afirma que esta variable hace referencia a un tipo de enfermedad laboral, que mayormente la padecen personas cuya caracterización se asocia a las relaciones permanentes y directas de ayuda con la mayoría de sus compañeros en el

trabajo, basando su surgimiento en cómo los individuos interpretan y sostienen sus propios estados profesionales ante situaciones de crisis permanentes (Martínez, 1997).

Sin embargo, Pines y Aronson (1981) realizando una definición más concisa, afirman que el Burnout tiene que ver con el estado de decaimiento físico, emocional y mental del individuo, caracterizado por sentimientos de desamparo, cansancio psicológico, desesperanza, vacío emocional, entre otros. Produciendo, de esta manera, el desenvolvimiento de actitudes negativas hacia la actividad laboral, y hacia las personas. Considerando, el cansancio físico como un factor predisponente a enfermedades infecciosas, accidentes, trastorno de sueño, sentimientos de depresión y actitudes negativas sobre su persona, acompañado de sentimientos de ineficacia e incompetencia. Por lo tanto, se puede afirmar, a manera general que el síndrome de Burnout es un estado de agotamiento físico y mental producido por períodos estresantes y continuos que generan que el individuo se colapse (Pines y Aronson, 1981).

2.2.2.1 Antecedentes del Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout surgió en un inicio, debido a una marcada transformación del mundo del trabajo a partir de 1970, ya que se proporcionaron nuevas tecnologías, lo que produjeron cambios en las organizaciones. Generando el incremento del desempleo y la automatización. Por lo que también se alzó la intensificación de la explotación de los trabajadores mediante nuevos procedimientos de trabajo. Estas nuevas técnicas o manera de ejercer el trabajo trajeron como consecuencia la aparición de nuevos factores de riesgo, asociados al daño psicológico del individuo, produciendo un bajón tanto en la calidad de vida como en el bienestar de los empleados (Martínez, 2010).

De esta manera, Freudenberger (1974) definió por primera vez el síndrome, como un grupo de sintomatologías inespecíficas de características médico biológicas y psicosociales, que normalmente se desenvuelven en las actividades laborales, debido a la excesiva demanda de energía que suelen producir ciertas actividades. Sin embargo, sus estudios sólo fueron episódicos, es decir se enfocaron primordialmente, solo en los aspectos clínicos y descriptivos del término (Freudenberger, 1974).

Por lo tanto, fue Maslach (1976) quién originalmente transformó al burnout en un producto de investigación. Teniendo en cuenta que este estudio se desarrolló en dos periodos claramente marcados:

El primer periodo estuvo caracterizado por una etapa de ebullición de formulaciones y aproximaciones clínicas, de intentos de especificaciones conceptuales del síndrome. Así como también, por el alejamiento e indiferenciación del mundo académico y universitario a las proposiciones que se elaboraban en relación al tema. Mientras que el segundo periodo Maslach y Schaufelli (1993) comentan que se caracterizó, más que todo, por un afianzamiento y verificación empírica (Maslach y Schaufelli, 1993).

2.2.2.3 Sintomatología y consecuencias del Síndrome de Burnout

Gil-monte (1997), comentan que el síndrome de Burnout surge como una respuesta a la falla de las estrategias de afrontamiento, por lo que se deduce la aparición de un sentimiento de fracaso tanto el ámbito laboral, como en las relaciones con sus compañeros. En esta situación, las consecuencias que se evidencian son los sentimientos de poca realización personal y de cansancio emocional. Provocando que el trabajador realice conductas de despersonalización como una manera de enfrentar

estas situaciones. Así, esta variable vendría a ser un estadio intermedio entre el estrés y sus consecuencias, ya que la constante permanencia de estresores en el trabajo daría origen a efectos dañinos en el trabajador, en forma de enfermedad o falta de salud con alteraciones psicosomáticas (Gil-Monte, 1997).

Siguiendo a Barria (2001) dentro de algunos de los síntomas propios de este mal se pueden apreciar las siguientes:

- **Sintomatología cognitiva:** Aquella persona que empieza a sentir este síntoma parece haber perdido la habilidad de adaptación en el pensamiento, mostrando actitudes nocivas que perjudican la capacidad de afrontamiento, generando problemas en el desenvolvimiento de su labor (Barria, 2001).
- **Sintomatología afectiva:** Son Aquellas personas que manifiestan tener sentimientos contradictorios entre su malestar personal y el no poder satisfacer su deber como profesionales. Es decir, son los individuos que ya no sienten la misma motivación o interés en realizar su labor (Barria, 2001).
- **Sintomatología física:** Es aquel síntoma en donde la persona va perdiendo poco a poco parte de su energía y vitalidad que es evidente en situaciones normales. El individuo se muestra más predispuesto a adquirir enfermedades, además de ser más vulnerables a trastornos depresivos (Barria, 2001).
- **Sintomatología conductual:** Es aquel síntoma en donde la persona afectada suele manifestar diferentes actitudes que reflejan su estado ansioso llegando a adquirir determinados comportamientos de riesgo (Barria, 2001).

Consecuencias: Según Perlman y Hartman (1982), algunas de las consecuencias que causan daños tanto a las personas como a las instituciones son las siguientes:

- **Personal insuficiente,** que suele ser originado por el ausentismo o la intención de abandonar el trabajo o, incluso, la profesión. Como resultado de haber adoptado apatía y desganado laboral (Perlman y Hartman, 1982).
- **Resultados desfavorables en la salud de los trabajadores:** Debido a que el síndrome de Burnout hace predisponente al trabajador y más apto a que sea víctima de múltiples tipos de enfermedades o infecciones (Perlman y Hartman, 1982).
- **Contagio de Burnout:** Debido a que un ambiente apático o desganado contagia el estado de ánimo de muchos compañeros (Perlman y Hartman, 1982).

2.2.2.6 Teoría de Maslach sobre el Síndrome de Burnout

Aproximadamente fue en los años setenta donde la psicóloga social e investigadora, Maslach (1976), dispuso todas sus investigaciones en el estrés emocional, la cual se dice que apareció de la interacción interpersonal con los clientes. Con el pasar de los años sus avances respecto a sus investigaciones tuvo que ser desarrollada de la mano con otros grupos de psicólogos, docentes, asistentes sociales, policías, enfermeros, etc (Maslach, 1976).

Logrando definirla como un tipo de estrés laboral permanente generada por la interacción constante con los clientes que llevan al cansancio y al alejamiento emocional con sus compañeros en su actividad laboral (Nilda, 2002).

Maslach y Jackson (1981) comentan que esta variable es una consecuencia al estrés laboral constante, que tienden a manifestarse en las organizaciones u empresas. Estas se suelen caracterizar por actitudes y sentimientos desfavorables, hacia las personas.

Concluyendo, así, que el Burnout vendría a ser un síndrome caracterizado por el cansancio emocional, despersonalización y una reducida realización personal (Maslach y Jackson, 1981).

Posteriormente, Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) agregan que el Burnout también es una consecuencia de la constante interacción con los estresores, los cuales se van generando en diversas situaciones, como por ejemplo en el trabajo, donde los síntomas más resaltantes son: el agotamiento notable, sensaciones de cinismo en la organización y un sentido de incompetencia y carencia de la realización personal, redefiniendo así la concepción a uno más completo (Maslach et al., 2001).

Cabe resaltar que los tres síntomas mencionados anteriormente, es decir, agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, no nacen de un modelo teórico anterior, sino que son el resultado de diversos análisis exploratorios de una serie de experiencias asociadas con esta variable, a través de un cuestionario (Schaufeli, et al., 2005), estableciéndose de esta manera la definición del síndrome de Burnout como un constructo multidimensional, que hace mención a diversas dimensiones relacionadas por un solo constructo teórico (Maslach et al., 2008).

Esta teoría es teoría de base del instrumento que se utilizó en la presente investigación. Por ello, a continuación, se explicará con más detalles:

2.2.2.6.1 Dimensiones del Síndrome de Burnout

Para una mejor investigación respecto a esta variable, se tiene en cuenta los estudios de sus dimensiones, en donde Maslach y colaboradores (2001) señalan las siguientes:

- **Cansancio emocional:** Esta primera dimensión del Síndrome de Burnout surge como respuesta a las diversas demandas estresantes en el trabajo y hace referencia a una ausencia de energía por parte del trabajador, así como una percepción de cansancio de los recursos emocionales (Maslach, 2001). Es decir que hace referencia a las sensaciones de cansancio físico y emocional, las cuales aparecen como consecuencia de las permanentes interacciones que los trabajadores suelen tener al momento de realizar sus labores (Maslach, 2001).
- **Despersonalización:** También conocida por otros investigadores como cinismo, viene a ser la conducta que manifiesta una baja o ausencia del interés, así como una pérdida de la empatía e irritabilidad proporcionando respuestas nocivas, frías e impersonales hacia los supervisores o clientes, brindándoles la responsabilidad del malestar que siente el obrero en el trabajo (Gil – Monte, 1997). Esta dimensión aparece como un mecanismo de defensa derivado del agotamiento emocional (Quinceno y Vinaccia, 2007) y no solo va dirigida contra los clientes, sino que el individuo también se aleja afectivamente de sus compañeros de trabajo (Maslach, et al., 2001). Por lo tanto, esta dimensión provocaría el nacimiento de comportamientos desfavorables, tanto para el desarrollo de la organización como en la atención hacia los clientes.
- **La falta de Realización Personal:** Esta última dimensión hace referencia a la sensación de falta de logros de su trabajo, autocalificándose de manera nociva. Esto alude a los problemas en el desempeño y tiene como resultado sentimientos de insatisfacción que perjudican de manera considerable el clima de la institución y la relación con los clientes (Gil – Monte, 1997). Es indispensable resaltar que la productividad de la organización también se ve desfavorecida puesto que las personas que se sienten inconformes con su

desarrollo profesional desarrollan una baja en su competitividad (Carlotto y Gobi, 2001). Las debilidades más notables de esta dimensión son los sentimientos de insuficiencia y la baja autoestima (Bakker, 2002).

CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación

El alcance del presente trabajo fue de tipo correlacional, ya que se pretendió determinar cómo las variables de Satisfacción laboral y Síndrome Burnout se relacionaron estadísticamente. La investigación abordó un enfoque cuantitativo, ya que se usó la cuantificación de los datos recolectados. El diseño del estudio fue observacional de nivel básico, debido a que no hay manipulación, ni control sobre las variables, únicamente hay medición; y analítico, ya que se analizó la asociación entre variables. Finalmente, el trabajo de investigación fue de corte transversal, ya que se obtuvo la información en un determinado corte de tiempo (Hernández, 2014, p.127).

3.2. Población

La población que se tomó en cuenta para este estudio estuvo conformada por 120 trabajadores que laboran en los turnos mañana, tarde y rotativo de una fábrica textil del rubro de la hilandería, ubicada en el Callao. Los trabajadores fueron de ambos sexos, y tuvieron una edad mínima de 18 y una edad máxima de 65 años; siendo estos seleccionados y participando del estudio a través de un censo, para esta investigación se tomaron las pruebas en el año 2021. Se eligió este tipo de muestreo por la población finita de la empresa, por lo que no se seleccionó la muestra, sino que se tomó a toda la población para el estudio. Esto permitió analizar a toda la población sin afectar la validez de los resultados y obtener datos de todas las unidades del centro laboral.

3.2.1. Criterios de inclusión y exclusión

- **Criterios de Inclusión:**
 - Obreros que laboren en el turno mañana y tarde en una empresa textil del Callao.
 - Empleados varones y mujeres mayores de 18 años.
 - Trabajadores con un tiempo de labor en la empresa de 6 meses a más.
 - Participantes que realicen la evaluación de forma voluntaria y completa.
 - Evaluados que lean y firmen el consentimiento informado antes de realizar la evaluación.

- **Criterios de Exclusión:**
 - Presentar alguna incapacidad física que interfiera en el desarrollo del cuestionario.

3.3. Variables

3.3.1. Definición conceptual y operacionalización de variables:

- **Satisfacción Laboral:**

Definición Conceptual:

La variable Satisfacción Laboral es la disponibilidad o costumbre relativamente equilibrada en relación hacia el trabajo, basada en creencias y valores elaborados a partir de su experiencia en la organización. (Palma, 1999).

Definición Operacional:

Esta variable se abordó con el instrumento de la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo SL-SPC. Esta variable fue clasificada como cualitativa politómica ordinal. Esta escala cuenta con 5 categorías relacionadas a la satisfacción laboral de los centros con una puntuación del 1 al 5 oscilando entre los puntajes de 0 y 180. Así mismo, cuenta con 36 ítems a responder durando 20 minutos en la aplicación (Espinoza, 2022).

La operacionalización de la variable principal de Satisfacción laboral se puede visualizar en el Anexo 7.

- **Síndrome de Burnout:**

Definición Conceptual:

Según Maslach (1976), son aquellas personas que manifiestan un exceso de demandas emocionales externas e internas difíciles de complacer, lo que generará que el sujeto experimente vivencias de fracaso individual, luego de haber obtenido en el trabajo de una considerable carga emocional.

Definición Operacional:

Para que esta variable sea estudiada se empleó el Inventario de Burnout de Maslach. Esta variable fue clasificada como cualitativa politómica ordinal. Este inventario cuenta con 3 sub escalas: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal con una puntuación del 0 al 6 para sus 22 ítems. Estas tres escalas tienen gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad. Puntuaciones altas en las dos primeras subescalas y baja en la tercera definen la presencia del síndrome (Espinoza, 2022)

La operacionalización de la variable principal de Síndrome de Burnout se puede visualizar en el Anexo 7.

- **Datos Sociodemográficos:**

Definición Conceptual:

- **Sexo:** Según la Real Academia Española (RAE) (2014), es la condición orgánica que específicamente sirve para la diferenciación entre un hombre y una mujer, al igual que también se toma en cuenta en plantas y animales.
- **Edad:** Es la cantidad de tiempo que el individuo ha vivido hasta el momento (Glosario, 1997).
- **Lugar de Procedencia:** Es la patria o país, en donde el sujeto ha nacido o donde desarrolló su infancia (Glosario, 1997).
- **Grado de Instrucción:** Está referido al nivel más elevado de estudios que el individuo ha realizado, sin tomar en consideración si se ha llegado a culminar o si todavía está en proceso (Glosario, 1997).
- **Estado Civil:** Es la situación que manifiestan las personas, determinadas por sus relaciones de familia, que surgen del matrimonio y establecen derechos y obligaciones (Glosario, 1997).
- **Tiempo de Servicio:** Es la cantidad de tiempo que se invierte en una determinada empresa u organización (Glosario, 1997).
- **Turnos de Trabajo:** Se le denomina a cierta parte del día en que las personas invierten sus actividades laborales (Glosario, 1997).

- **Horas Extra:** Se refiere al tiempo de labor invertido adicionalmente a la jornada laboral normal, acordada entre ambas partes (Glosario,1997).
- **Puesto de Trabajo:** Es el lugar de ocupación del trabajador, en relación con la propiedad de bienes y servicios producidos en el desempeño de su labor (Glosario, 1997).

Definición Operacional:

La operacionalización de los datos sociodemográficos se puede visualizar en el Anexo 5.

3.4. Plan de recolección de datos e instrumentos

1. En la primera fase se obtuvo la aprobación para realizar la investigación por parte del departamento de investigación y del comité de ética de la Facultad de Ciencias de la Salud para realizar la encuesta correspondiente.
2. Una vez concluida la primera fase se solicitó una cita, vía telefónica, con el jefe de una empresa textil del Callao para que autorice la realización de la investigación.
3. Durante esa segunda cita se realizó una reunión con los trabajadores de la empresa para explicarles el proyecto y su importancia. Posteriormente, se les entregó un consentimiento informado explicándoles los aspectos éticos del estudio, a manera de que ellos pudieran reconocer y exigir sus derechos como colaboradores voluntarios, como por ejemplo el respeto de la confidencialidad, la privacidad, no discriminación y libre participación. Al aceptar el desarrollo del estudio, se procedió a la aplicación de los cuestionarios.
4. Al momento donde se llevó a cabo la encuesta se comenzó haciéndoles recordar a los trabajadores sobre sus derechos durante la aplicación de los instrumentos. Seguidamente, se entregó primero la ficha sociodemográfica, para posteriormente empezar a aplicar los cuestionarios, los cuales estuvieron identificados con un código cada uno para mantener la confidencialidad de los participantes, recordando también que los datos eran anónimos.
5. Se creó una base de datos, a la cual solo tuvo acceso el tesista. La base de datos estuvo protegida con una contraseña de seguridad para cuidar la información de los participantes.
6. Finalmente se revisaron los datos dos veces para, de esa manera, realizar un correcto análisis estadístico correspondiente.

INSTRUMENTOS:

- Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (1999).

Este instrumento fue creado por la investigadora Sonia Palma Carrillo, quien a su vez estandarizó su cuestionario en Perú - Lima. Esta prueba presenta un ámbito de aplicación que va desde adultos de 18 años, sea varón o mujer, a más. Puede ser aplicado en adultos sin importar el nivel socioeconómico. Su forma aplicación puede ser de forma individual o grupal, teniendo como meta medir el grado de satisfacción laboral en empresas u organizaciones, en concordancia con los factores de dicha escala. Así mismo el tiempo estimado para su correcta aplicación va ser de un aproximado de 20 minutos. El cuestionario va estar compuesto por 36 ítems vinculados a 7 factores distribuidos de la siguiente manera: condiciones físicas o Materiales (5 ítems); beneficios laborales o remunerativos (4 ítems); políticas administrativas (5 ítems); relaciones

sociales (4 ítems); desarrollo personal (6 ítems); desempeño de tareas (6 ítems); relación con la autoridad (6 ítems). Los puntajes para la calificación se encuentran desde los 36 a 180 puntos, en donde las puntuaciones altas dentro del cuestionario otorgan una alta satisfacción laboral y una puntuación baja indicaría una baja satisfacción laboral. Para la corrección se le suman los puntajes obtenidos por cada uno de los ítems hasta llegar a los puntos de corte de alta, parcial, regular y baja satisfacción (Espinoza, 2022).

- **Validez:** El instrumento de satisfacción laboral de Palma ostenta una validez de 0.05 y 1 para todos los ítems. Estimando la validez de constructo y la validez constante de la prueba; conseguida esta última a través de una correlación del puntaje total de la escala realizada por el instrumento de Sonia Palma con las del cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota (versión abreviada) en una submuestra de aproximadamente 300 trabajadores (Rubio, 2015).
- **Confiabilidad:** El coeficiente Alfa de Cronbach ítem - puntaje total favoreció el cálculo respecto a la confiabilidad, consiguiendo un puntaje de 0.79, lo que significa que la prueba presenta una confiabilidad aceptable.

- **Cuestionario de Maslach Burnout Inventory**

Este inventario es un instrumento de vital importancia a la hora de indagar respecto al síndrome de Burnout, el cual puede ser aplicado en adultos de cualquier sexo, edad y nivel socioeconómico. Presentando tres dimensiones características, las cuales son: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. El inventario está conformado por 22 ítems, las cuales se suelen puntuar a través de una escala de Likert, estas generalmente suelen tener siete opciones de respuesta con un valor asignado diferente en cada una de ellas, las cuales oscilan desde 0=Nunca hasta 6=Todos los días.

Su forma de administración puede ser individual o grupal, con un aproximado tiempo de 15 a 20 minutos para una correcta aplicación. Cabe resaltar que este instrumento no presenta un puntaje total que desvele el diagnóstico de Burnout, sino que sólo evalúa los grados de cada uno de los componentes del mismo. Por lo que, sólo se podrá indagar un posible síndrome a aquellos obreros que presenten altos niveles en las escalas negativas (cansancio emocional y despersonalización) y bajos niveles en la escala de realización personal (Maslach et al., 2001). Es por ello, que la calificación del cuestionario otorgaría el conocimiento en las categorías de alto, medio y bajo con las calificaciones de 0 al 54 para cansancio emocional, del 0 al 30 para la despersonalización y del 0 al 56 para la realización personal (Espinoza, 2022).

- **Validez:** La validez del siguiente instrumento se efectuó por medio del análisis factorial de las subescalas del instrumento de Burnout de Maslach (Delgado, 2003). Llegando a obtener una medida de adecuación del muestreo de Kaiser Meyer-Olkin de 0.61 y un test de esfericidad de Bartlett que es considerable y que confirma la conformidad de la aplicación del análisis factorial. Elaborándose por medio del método de factorización de los componentes primordiales, dejando en evidencia, de esta manera, la existencia de un único factor, lo cual deja explicar el 55.54% de la varianza de las puntuaciones. Llegando a la conclusión que los aspectos evaluados por las tres subescalas (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) pertenecen a un único constructo que

es el de la variable de síndrome de Burnout, lo que hace que la prueba sea válida.

- **Confiabilidad:** Se registra que en los estudios primordiales elaborados en España se llevó a cabo el estudio de la confiabilidad por el método de consistencia interna, en donde el coeficiente alfa de Cronbach aplicados en una muestra de 1,316 casos, dio como resultado los siguientes índices: 0,90 en agotamiento emocional 0,79 en despersonalización y 0,71 en realización personal. Lo que demuestra un puntaje de confiabilidad alto.

- **Adaptación Peruana:**
 - **Validez:** En relación con la validez Rojas, Sarriá y Pizarro (2007) elaboraron la adaptación en el Perú sustentada 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”. En donde el análisis factorial dio como resultado que, respecto al cansancio emocional, habían presentado una varianza considerable de 39.97%, mientras que, en relación a la despersonalización y la realización personal hubo un 37.59% y un 34.90 %, es decir, que habían alcanzado menos del 40% de la varianza, por lo que se puede afirmar que el instrumento es válido (Tavera, 2011).
 - **Confiabilidad:** Rojas et al., (2007) aplicaron la adaptación en el Perú apoyada por una muestra de 313 colaboradores, entre médicos y enfermeras del “Departamento de Cuidados Intensivos, Medicina Interna, Padomi, Neurología y Epidemiología de un hospital de Lima”. Donde la confiabilidad del instrumento se elaboró por medio del método de consistencia interna. Aplicando el coeficiente de Alfa de Cronbach. Donde se consiguió que en la dimensión de agotamiento emocional se encontró una correlación de 0.80, en la dimensión de despersonalización; 0.47 y en la dimensión realización profesional; 0.73. Siendo un puntaje aceptable de confiabilidad.

3.5. Plan de análisis e interpretación de la información

Los resultados obtenidos de la escala de Satisfacción Laboral, del cuestionario de Burnout y la ficha sociodemográfica se ordenaron empleando una base de datos en Excel en el cual se empleó un diccionario de variables para codificar los resultados. Se utilizó el programa estadístico STATA 13. Para el análisis descriptivo se realizó el análisis de frecuencias y porcentajes para las variables de investigación. Para el análisis inferencial se utilizó la prueba de Chi Cuadrado para correlacionar las variables principales y los datos sociodemográficos, porque todas tienen naturaleza cualitativa y poseen un valor de confiabilidad de $P \leq 0.05$.

3.6. Ventajas y limitaciones

En cuanto a las ventajas de la investigación, obtuvimos que gracias a su diseño de estudio transversal se pueden realizar el trabajo con un bajo costo y en un corto tiempo para la recolección de datos en las evaluaciones, con relación a las variables que se utilizaron. Así mismo, debido a la sencillez y confiabilidad de los instrumentos aplicados se otorgó un fácil entendimiento y comprensión por parte de la población evaluada sin presentar ningún riesgo para el personal de la empresa.

Como limitaciones del presente estudio, se tiene que las variables principales a pesar de que se encuentren relacionadas entre sí, no se puede saber qué variable es la que influye sobre la otra descartando de esa manera una influencia o causa efecto entre estas por el tipo de estudio correlacional. Así mismo, la población al ser seleccionada por un censo, los datos obtenidos no se pueden generalizar a otro tipo de poblaciones, ya que no cumplirían con las características propias de la población evaluada. Finalmente, otra limitación se dio por la posibilidad de la presencia de deseabilidad social por parte de los evaluados en las pruebas psicométricas, controlándose a la hora de tomar las pruebas con una explicación clara de las preguntas, se indicó que no existía respuesta mala ni buena.

3.7. Aspectos éticos

3.7.1 De acuerdo con el respeto de los principios y criterios éticos:

3.7.1.1 Respeto de la confidencialidad y política de datos:

- a) La aplicación y administración de los cuestionarios se desarrolló respetando el anonimato de los trabajadores.
- b) Se argumentó la finalidad y el uso que se le dará a la información obtenida de los participantes de la empresa textil en el Callao.
- c) La información recopilada fue accesible solo al investigador tesista.
- d) La información de los resultados se guardarán por un periodo de cinco años y usada posteriormente para estudios de investigación, beneficiando al mejor conocimiento de satisfacción laboral y síndrome Burnout y su relación, permitiendo la evaluación de medidas de control.
- e) Si en caso la información sea publicada se mantendrá en reserva la procedencia de los datos obtenidos.
- f) Los materiales de la investigación no digitales fueron conservados y protegidos en un lugar adecuado, la información digital se mantendrá asegurada en archivos computacionales con claves de seguridad.

3.7.1.2 Respeto de la privacidad.

- a. El trabajador tuvo la opción de participar o no en este estudio. Así mismo, de retirarse en cualquier momento, comunicándole su decisión al investigador responsable.
- b. El trabajador tuvo el derecho a elegir la cantidad de información a compartir.

3.7.1.3 No discriminación y libre participación.

- a) No existieron formas de discriminación en el grupo de trabajadores que participaron en el estudio en cuanto a género, edad, idioma, condición educativa o lugar de residencia.
- b) No existieron formas de inducción coercitiva de participación al estudio.
- c) Participar en el estudio no causaron daños o perjuicios a nivel personal o laboral.

3.7.1.4 Consentimiento informado a la participación a la investigación.

- a) Se realizó la mención del consentimiento informado, un documento que brindó información de lo que se pretende con la investigación y donde se mencionó que la información obtenida iba a ser con el anonimato de su persona y su participación voluntaria. Dicho consentimiento fue entregado a cada individuo para ratificar que acepta participar de la investigación por medio de su firma. Fue entregado junto con los instrumentos y la ficha sociodemográfica.

b) Se proporcionó información de que el estudio no tendrá ningún riesgo y tampoco ningún beneficio personal, pero será útil para otras personas en la prevención de los efectos secundarios del síndrome Burnout.

3.7.1.5 Respeto por la calidad de la investigación, autoría y uso de los resultados.

a) Las autoridades de la institución u organización y los trabajadores obreros que participaron fueron informadas sobre el tema del estudio y de los procedimientos de recolección de datos.

b) La investigación representó un marco teórico que se basa en la documentación científica válida y actualizada.

c) Disposición a la autoridad competente del material físico y de la base de datos elaborada a la revisión del proceso de recolección de información.

d) Es prohibida la comercialización y negociación del contenido parcial o total del proyecto.

e) Es reconocido al tesista el derecho de autoría del estudio y hallazgos.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

En la tabla 1, entre los resultados más llamativos, se pudo observar que el total de las personas evaluadas fueron del sexo masculino, teniendo una edad de entre 26 a 32 años y señalándose que se tiene una población con un alto índice de un estado civil de divorciado. Siendo un 50% de los encuestados que realizan horarios extras para aumentar su ingreso económico.

Tabla1. Datos Sociodemográficos de la población encuestada.

	VARIABLES	n	%
Sexo	Masculino	70	(58.0)
	Femenino	50	(42.0)
Edad	18 - 25	9	(8.0)
	26 - 32	91	(78.0)
	32 – a más	20	(16.0)
Lugar de origen	Lima	40	(33.0)
	Provincia	60	(50.0)
	Extranjero	20	(16.0)
Grado de instrucción	Primaria	0	(0.0)
	Secundaria	40	(33.0)
	Superior Técnico	40	(33.0)
	Superior Universitario	40	(33.0)
Estado Civil	Soltero	20	(16.0)
	Casado	40	(33.0)
	Conviviente	0	(0.0)
	Divorciado	60	(50.0)
Tiempo de servicio	Menor a un año	60	(50.0)
	De uno a cinco años	60	(50.0)
	De cinco años a más	0	(0.0)
Horario de trabajo	Mañana	40	(33.3)
	Tarde	80	(67.0)
Horas extra	Si	60	(50.0)
	No	60	(50.0)
Puesto de Trabajo	Obreros	53	(44.0)
	Otros	57	(48.0)

En la tabla 2, sobre las variables principales de la población evaluada, se pudo apreciar que, de los 120 trabajadores encuestados, el 17,5% se encontraron en un nivel de alta insatisfacción laboral. El nivel de satisfacción regular es el más común, con un 40% de los trabajadores en esta categoría. En cuanto a la satisfacción parcial, se observó que el 31.7% de los trabajadores pertenece a este grupo. Finalmente, el 10,8% de los trabajadores presentó alta satisfacción laboral. Por otro lado, de los trabajadores encuestados, el 35% presentó un nivel alto de burnout, mientras que el 45% mostró un nivel medio de burnout, lo que representa el porcentaje más elevado en esta distribución. Finalmente, el 20% de los trabajadores se encuentra en un nivel bajo de burnout. Así mismo, dentro de los factores evaluados en la satisfacción laboral, los más llamativos fueron los niveles de una baja satisfacción en las condiciones físicas o materiales de su centro de trabajo con un 29%, como también un 38% de insatisfacción en las relaciones sociales, en el desempeño de tareas con un 57%. Y en cuanto a las dimensiones del síndrome de burnout se evidenció un nivel medio en la dimensión de cansancio emocional con un 34%, un nivel alto en la despersonalización con un 46% y un nivel alto de realización personal con un 39%.

Tabla 2. Características de las variables principales de la población evaluada.

	n	%
Alta Satisfacción Laboral	13	(10.0)
Satisfacción Laboral	38	(31.0)
Regular Satisfacción Laboral	48	(40.0)
Parcial Insatisfacción Laboral	0	(0.0)
Baja Satisfacción Laboral	21	(18.0)
Condiciones Físicas y/o materiales		
Alta Satisfacción Laboral	27	(23.0)
Satisfacción Laboral	30	(25.0)
Regular Satisfacción Laboral	28	(23.0)
Parcial Insatisfacción Laboral	0	(0.0)
Baja Satisfacción Laboral	35	(29.0)
Beneficios laborales		
Alta Satisfacción Laboral	24	(20.0)
Satisfacción Laboral	35	(29.0)
Regular Satisfacción Laboral	27	(23.0)
Parcial Insatisfacción Laboral	0	(0.0)
Baja Satisfacción Laboral	34	(28.0)
Políticas Administrativas		
Alta Satisfacción Laboral	13	(11.0)
Satisfacción Laboral	26	(22.0)
Regular Satisfacción Laboral	49	(41.0)
Parcial Insatisfacción Laboral	0	(0.0)
Baja Satisfacción Laboral	32	(27.0)
Relaciones Sociales		
Alta Satisfacción Laboral	23	(23.0)
Satisfacción Laboral	32	(32.0)
Regular Satisfacción Laboral	19	(16.0)
Parcial Insatisfacción Laboral	0	(0.0)

Niveles de Satisfacción Laboral

	Baja Satisfacción Laboral	46	(38.0)
	Desarrollo Personal		
	Alta Satisfacción Laboral	13	(11.0)
	Satisfacción Laboral	36	(30.0)
	Regular Satisfacción Laboral	35	(29.0)
	Parcial Insatisfacción Laboral	0	(0.0)
	Baja Satisfacción Laboral	36	(30.0)
	Desempeño de tareas		
	Alta Satisfacción Laboral	0	(0.0)
	Satisfacción Laboral	0	(0.0)
	Regular Satisfacción Laboral	52	(43.0)
	Parcial Insatisfacción Laboral	0	(0.0)
	Baja Satisfacción Laboral	68	(57.0)
	Relación con la autoridad		
	Alta Satisfacción Laboral	30	(25.0)
	Satisfacción Laboral	27	(23.0)
	Regular Satisfacción Laboral	33	(28.0)
	Parcial Insatisfacción Laboral	0	(0.0)
	Baja Satisfacción Laboral	30	(25.0)
Síndrome de Burnout	Cansancio Emocional		
	Alto	40	(33.0)
	Medio	41	(34.0)
	Bajo	39	(33.0)
	Despersonalización		
	Alto	55	(46.0)
	Medio	30	(25.0)
	Bajo	35	(29.0)
	Realización Personal		
	Alto	47	(39.0)
	Medio	38	(32.0)
	Bajo	35	(29.0)

En la tabla 3, sobre la relación de la satisfacción laboral con las variables sociodemográficas, se pudo observar que no se mantienen asociaciones significativas entre ellas. Sin embargo, se resalta la importancia de visualizar que la mayoría de evaluados de sexo masculino y femenino presentaron una regular satisfacción laboral en su centro laboral con un 45% y 36% respectivamente. Así mismo, el 40% de los entrevistados que tenían un rango de edad de entre 26 a 32 años reflejaron un nivel de satisfacción laboral regular. A demás de ello, una gran parte de la población que presentaban una regular satisfacción laboral tenían un grado de instrucción técnico en un 43%, era un 37% de empleados divorciados y teniendo un 35% en un tiempo de servicio entre 1 año y 5 años.

Tabla3. Relación entre los Niveles de Satisfacción laboral v los datos sociodemográficos en la población evaluada.

		SATISFACCIÓN LABORAL										P- valor
		ALTA INSATISFACCIÓN		PARCIAL INSATISFACCIÓN		REGULAR SATISFACCIÓN		PARCIAL SATISFACCIÓN		ALTA SATISFACCIÓN		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
SEXO	Masculino	12	(17.0)	0	(0.0)	30	(43.0)	21	(30.0)	7	(10.0)	0.798
	Femenino	9	(18.0)	0	(0.0)	18	(36.0)	17	(34.0)	6	(12.0)	
EDAD	18-25 años	1	(11.0)	0	(0.0)	3	(33.0)	5	(55.0)	0	(0.0)	0.789
	26-32 años	17	(19.0)	0	(0.0)	37	(41.0)	26	(20.0)	11	(12.0)	
	32 a más	3	(15.0)	0	(0.0)	8	(40.0)	7	(35.0)	2	(10.0)	
LUGAR DE PROCEDENCIA	Lima	7	(16.0)	0	(0.0)	15	(38.0)	14	(35.0)	4	(10.0)	0.664
	Provincia	10	(17.0)	0	(0.0)	24	(40.0)	20	(33.0)	6	(10.0)	
	Extranjero	4	(20.0)	0	(0.0)	9	(45.0)	4	(20.0)	3	(15.0)	
GRADO DE INSTRUCCIÓN	Primaria	0	(9.0)	0	(0.0)	0	(0.0)	0	(0.0)	0	(0.0)	0.51
	Secundaria	8	(20.0)	0	(0.0)	16	(40.0)	13	(33.3)	3	(8.0)	
	Superior técnico	7	(18.0)	0	(0.0)	17	(43.0)	11	(28.0)	5	(13.0)	
ESTADO CIVIL	Superior universitario	6	(15.0)	0	(0.0)	15	(38.0)	14	(35.0)	5	(13.0)	0.78
	Soltero	3	(15.0)	0	(0.0)	8	(40.0)	7	(35.0)	2	(10.0)	
	Casado	6	(15.0)	0	(0.0)	18	(45.0)	13	(33.3)	3	(8.0)	
	Conviviente	0	(0.0)	0	(0.0)	0	(0.0)	0	(0.0)	0	(0.0)	
TIEMPO DE SERVICIO	Divorciado	12	(20.0)	0	(0.0)	22	(37.0)	18	(30.0)	8	(13.0)	0.96
	Menor a un año	10	(17.0)	0	(0.0)	25	(42.0)	20	(33.3)	5	(8.0)	
	De uno a cinco años	11	(16.0)	0	(0.0)	23	(38.0)	18	(30.0)	8	(13.0)	
TURNOS DE TRABAJO	De cinco años a más	0	(0.0)	0	(0.0)	0	(0.0)	0	(0.0)	0	(0.0)	0.62
	Mañana	8	(20.0)	0	(0.0)	18	(45.0)	10	(25.0)	4	(10.0)	
HORAS EXTRAS	Tarde	13	(16.0)	0	(0.0)	30	(35.0)	28	(35.0)	9	(11.0)	0.69
	Si	10	(17.0)	0	(0.0)	27	(45.0)	17	(28.0)	6	(10.0)	
PUESTO DE TRABAJO	No	11	(18.0)	0	(0.0)	21	(35.0)	21	(35.0)	7	(12.0)	0.921
	Obreros	10	(16.0)	0	(0.0)	27	(43.0)	20	(32.0)	6	(10.0)	
	Otros	11	(19.0)	0	(0.0)	21	(37.0)	18	(32.0)	7	(12.0)	

En la tabla 4, sobre la relación entre la presencia del síndrome de Burnout con los datos sociodemográficos, se pudo observar que no se mantienen asociaciones significativas entre ellas. Sin embargo, se resalta la importancia de visualizar que la mayoría de evaluados presenta un nivel alto del síndrome de burnout donde un 37% es del sexo masculino, un 38% tienen un rango de edad de 26 a 32 años, un 37% viene de provincia, un 38% tiene un estado civil divorciado y un 35% tiene un tiempo de servicio de un año a cinco años.

Tabla 4. Relación entre el Síndrome de Burnout y los datos sociodemográficos en la población evaluada.

		SINDROME DE BURNOUT						SIG.
		ALTO		MEDIO		BAJO		
		f	%	f	%	f	%	
SEXO	Masculino	26	(37.0)	31	(44.0)	13	(19.0)	0.798
	Femenino	16	(32.0)	23	(46.0)	11	(22.0)	
EDAD	18-25 años	2	(22.0)	4	(44.0)	3	(33.0)	0.789
	26-32 años	35	(38.0)	39	(43.0)	17	(19.0)	
LUGAR DE PROCEDENCIA	32 a más	5	(25.0)	11	(55.0)	4	(20.0)	0.664
	Lima	12	(30.0)	20	(50.0)	8	(20.0)	
	Provincia	22	(37.0)	27	(45.0)	11	(18.0)	
	Extranjero	8	(40.0)	7	(35.0)	5	(25.0)	
GRADO DE INSTRUCCIÓN	Primaria	0	(0.0)	0	(0.0)	0	(0.0)	0.51
	Secundaria	15	(38.0)	18	(45.0)	7	(18.0)	
	Superior técnico	13	(33.0)	18	(45.0)	9	(23.0)	
ESTADO CIVIL	Superior universitario	14	(35.0)	18	(45.0)	8	(20.0)	0.78
	Soltero	5	(25.0)	11	(55.0)	4	(20.0)	
	Casado	14	(35.0)	20	(50.0)	6	(15.0)	
	Conviviente	0	(0.0)	0	(0.0)	0	(0.0)	
TIEMPO DE SERVICIO	Divorciado	23	(38.0)	23	(38.0)	14	(23.0)	0.96
	Menor a un año	21	(35.0)	29	(48.0)	10	(17.0)	
	De uno a cinco años	21	(35.0)	25	(42.0)	14	(23.0)	
TURNOS DE TRABAJO	De cinco años a más	0	(0.0)	0	(0.0)	0	(0.0)	0.362
	Mañana	16	(40.0)	16	(40.0)	8	(20.0)	
HORAS EXTRAS	Tarde	26	(33.0)	38	(48.0)	16	(20.0)	0.696
	Si	22	(37.0)	27	(45.0)	11	(18.0)	
PUESTO DE TRABAJO	No	20	(33.0)	27	(45.0)	13	(22.0)	0.921
	Obreros	22	(35.0)	30	(48.0)	11	(17.0)	

En la tabla 5, sobre la relación entre la presencia del síndrome de Burnout con los niveles de satisfacción laboral, se pudo apreciar la existencia de una relación significativa entre las variables principales. En donde se evidencia que la mayoría de trabajadores en los factores de Condiciones Físicas, Beneficios laborales, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas y Relación con la Autoridad cuenta con un alto nivel de insatisfacción laboral donde un 77% tiene un alto cansancio emocional, un 71% un alto nivel de despersonalización y un 97% tiene un bajo nivel de realización personal.

Tabla 5. Relación entre los niveles de satisfacción laboral y el síndrome de burnout en la población encuestada.

		CANSANCIO EMOCIONAL						p- valor	DESPERSONALIZACIÓN						p- valor	REALIZACIÓN PERSONAL						p- valor
		ALTO		MEDIO		BAJO			ALTO		MEDIO		BAJO			ALTO		MEDIO		BAJO		
		f	%	f	%	f	%		f	%	f	%	f	%		f	%	f	%	f	%	
CONDICIONES FÍSICAS O MATERIALES	Alta Insatisfacción	27	(77.0)	8	(23.0)	0	(0.0)	0.000	25	(71.0)	9	(26.0)	1	(3.0)	0.000	34	(97.0)	1	(3.0)	0	(0.0)	0.000
	Regular Satisfacción	8	(29.0)	20	(71.0)	0	(0.0)		19	(65.0)	7	(25.0)	2	(7.0)		11	(39.0)	13	(46.0)	4	(14.0)	
	Parcial Satisfacción	5	(17.0)	6	(20.0)	19	(63.0)		0	(0.0)	6	(20.0)	24	(80.0)		0	(0.0)	24	(80.0)	6	(20.0)	
BENEFICIOS LABORALES	Alta Satisfacción	0	(0.0)	7	(20.0)	20	(74.0)	0.000	11	(41.0)	8	(30.0)	8	(30.0)	0.000	2	(7.0)	0	(0.0)	25	(93.0)	0.000
	Alta Insatisfacción	32	(94.0)	2	(6.0)	0	(0.0)		25	(74.0)	3	(9.0)	6	(18.0)		28	(82.0)	1	(3.0)	5	(15.0)	
	Regular Satisfacción	7	(26.0)	20	(74.0)	0	(0.0)		24	(89.0)	1	(4.0)	2	(7.0)		6	(22.0)	13	(4.0)	8	(30.0)	
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	Parcial Satisfacción	0	(0.0)	14	(40.0)	21	(60.0)	0.000	0	(0.0)	14	(40.0)	21	(60.0)	0.000	8	(23.0)	24	(69.0)	3	(9.0)	0.000
	Alta Satisfacción	1	(4.0)	5	(21.0)	18	(75.0)		6	(25.0)	12	(50.0)	6	(25.0)		5	(21.0)	0	(0.0)	19	(79.0)	
	Alta Insatisfacción	28	(85.0)	4	(13.0)	0	(0.0)		26	(81.0)	3	(9.0)	3	(9.0)		28	(88.0)	1	(3.0)	3	(9.0)	
RELACIONES SOCIALES	Regular Satisfacción	6	(12.0)	37	(75.0)	6	(12.0)	0.000	29	(59.0)	20	(41.0)	0	(0.0)	0.000	19	(39.0)	19	(39.0)	11	(22.0)	0.000
	Parcial Satisfacción	1	(4.0)	0	(0.0)	25	(95.0)		0	(0.0)	7	(27.0)	19	(73.0)		0	(0.0)	18	(69.0)	8	(31.0)	
	Alta Satisfacción	5	(38.0)	0	(0.0)	8	(62.0)		0	(0.0)	0	(0.0)	13	(100.0)		0	(0.0)	0	(0.0)	13	(100.0)	
DESARROLLO PERSONAL	Alta Insatisfacción	33	(72.0)	13	(25.0)	0	(0.0)	0.000	31	(67.0)	14	(30.0)	1	(2.0)	0.000	45	(98.0)	1	(2.0)	0	(0.0)	0.000
	Regular Satisfacción	0	(0.0)	19	(10.0)	0	(0.0)		12	(63.0)	7	(37.0)	0	(0.0)		0	(0.0)	19	(100.0)	0	(0.0)	
	Parcial Satisfacción	7	(22.0)	4	(13.0)	21	(65.0)		1	(3.0)	3	(9.0)	28	(88.0)		2	(6.0)	18	(56.0)	12	(38.0)	
DESARROLLO PERSONAL	Alta Satisfacción	0	(0.0)	5	(22.0)	18	(75.0)	0.000	11	(45.0)	6	(26.0)	6	(26.0)	0.000	0	(0.0)	0	(0.0)	23	(100.0)	0.000
	Alta Insatisfacción	28	(78.0)	8	(22.0)	0	(0.0)		25	(69.0)	10	(28.0)	1	(3.3)		34	(94.0)	1	(3.0)	1	(3.0)	

	Regular Satisfacción	7	(20.0)	28	(40.0)	0	(0.0)	19	(54.0)	14	(40.0)	2	(6.0)	13	(37.0)	19	(54.0)	3	(9.0)				
	Parcial Satisfacción	0	(0.0)	5	(14.0)	31	(86.0)	11	(31.0)	6	(17.0)	19	(5.0)	0	(0.0)	18	(50.0)	18	(50.0)				
	Alta Satisfacción	5	(35.0)	0	(0.0)	8	(62.0)	0	(0.0)	0	(0.0)	13	(100.0)	0	(0.0)	0	(0.0)	13	(100.0)				
	Alta Insatisfacción	34	(50.0)	32	(47.0)	2	(3.0)	43	(63.0)	22	(32.0)	3	(4.0)	45	(66.0)	20	(29.0)	3	(4.0)				
DESEMPEÑO DE TAREAS	Regular Satisfacción	6	(12.0)	9	(17.0)	37	(71.0)	0.000	12	(23.0)	8	(15.0)	32	(62.0)	0.000	2	(4.0)	18	(35.0)	32	(62.0)	0.000	
	Parcial Satisfacción	0	(0.0)	0	(0.0)	0	(0.0)	0	(0.0)	0	(0.0)	0	(0.0)	0	(0.0)	0	(0.0)	0	(0.0)	0	(0.0)	0	(0.0)
	Alta Insatisfacción	22	(73.0)	8	(27.0)	0	(0.0)	19	(63.0)	10	(33.0)	1	(3.0)	28	(93.0)	1	(3.0)	1	(3.0)				
RELACIÓN CON AUTORIDAD	Regular Satisfacción	13	(39.0)	20	(61.0)	0	(0.0)	0.000	25	(76.0)	6	(18.0)	2	(6.0)	0.000	17	(52.0)	13	(39.0)	3	(9.0)	0.000	
	Parcial Satisfacción	0	(0.0)	8	(30.0)	19	(75.0)	0	(0.0)	8	(30.0)	19	(70.0)	2	(7.0)	24	(89.0)	1	(4.0)				
	Alta Satisfacción	5	(17.0)	5	(17.0)	20	(65.0)	11	(37.0)	6	(20.0)	13	(43.0)	0	(0.0)	0	(0.0)	30	(100.0)				

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

5.1. Discusión

Los resultados demostraron que existe relación significativa entre los niveles de satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores encuestados de una fábrica textil, evidenciando que se cuenta con una satisfacción baja porque se percibe un ambiente tenso en el componente de las relaciones sociales entre los colaboradores de la fábrica, por no contar con las condiciones óptimas dentro de la estructura física de la fábrica para realizar un adecuado rendimiento de las tareas asignadas y por la falta de percepción de una adecuada recompensa por la mano de obra realizada. Así mismo, se encontró que la mayoría de los trabajadores fueron del sexo masculino que realizan horas extras y se encuentran entre el rango de edades de 26 a 32 años, demostrando la necesidad del trabajo dentro de la población joven para obtener una retribución básica en busca de la construcción de su calidad de vida. Por otro lado, se evidenció relación significativa entre las dimensiones de los niveles de satisfacción laboral con las categorías del síndrome de burnout, donde destaca la dimensión de condiciones físicas, desempeño de tareas, relaciones sociales y desarrollo personal con la categoría de despersonalización y realización personal del burnout.

Lo encontrado coincide con los aportes teóricos realizados por Cote y Helsin (2003), quienes mencionan que aquellos trabajadores con altos niveles de satisfacción laboral, por lo general, evidencian un sentimiento positivo en relación con su labor de trabajo y hacia la organización. Igualmente se relaciona con los aportes teóricos de la investigadora Palma (1999) quien comenta que cierta satisfacción en el trabajo puede estar relacionado con la conformidad que puede presentar el trabajador ante las remuneraciones económicas, lugar de trabajo, relación con la autoridad, el personal administrativo, etc. (Palma, 1999). De igual manera, estos hallazgos coinciden con la investigación realizada por Nancy Malander (2016) en donde en su artículo, menciona que la satisfacción laboral suele predecir significativamente el síndrome de burnout. Es decir, a medida que los individuos presentan mayores niveles de satisfacción laboral, la incidencia del síndrome de burnout disminuye (Malandar, 2016).

Asimismo, las autoras Sobrequés et al., (2003) comentan que la relación entre los niveles de satisfacción laboral y las subescalas que medían el desgaste profesional por lo general son muy estrechas, pues en los resultados obtenidos en su estudio manifiestan que los bajos niveles de satisfacción se asociaban a puntuaciones altas, en referencia a las escalas de cansancio emocional y despersonalización, acompañadas con bajas puntuaciones en la realización personal. Lo que quiere decir que la relación entre el desgaste profesional e insatisfacción laboral están muy vinculados a la manifestación del síndrome de burnout. Reforzando los resultados encontrados en el presente estudio (Sobrequés., et al, 2003)..

Asimismo, otras relaciones significativas se dieron entre los factores contemplados dentro de los niveles de satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de burnout, donde encontramos una relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión realización personal; este resultado se relaciona con lo planteado por Adams (1969), donde la motivación que tiene el trabajador de acuerdo al esfuerzo que puso en la tarea, influye en su recompensa. Así mismo, reafirma lo planteado por Herzberg (1954) y corroborado por López (2014), quienes afirman que uno de los factores determinantes para lograr la satisfacción, está en el desempeño eficiente y adecuado de la tarea, lo cual conlleva al desarrollo personal y de autorrealización, que finalmente fundamentan los criterios de satisfacción (López, 2014).

Además, se encontró una asociación estadísticamente significativa entre agotamiento emocional con la significación de la tarea, lo que se explica que de acuerdo a mayor sea la exigencia de la actividad que se realice, mayor será el desgaste o agotamiento del trabajador. También encontramos una entre la realización personal y las relaciones sociales y desarrollo personal. Rodríguez, Zarco y Gonzales (2009) indican que mientras el trabajador reciba reconocimientos, este presentará menor desgaste o agotamiento en su trabajo. Cuando una persona presenta sentimientos, pensamientos o emociones positivas frente a aspectos propios de su labor mostrará siempre una actitud favorable hacia los mismos (Rodríguez et al, 2009).

Respecto a la despersonalización se presentó correlaciones significativas con el desempeño de tareas, que se entiende como a mayor las exigencias en el trabajo, las sensaciones negativas del trabajador aumentarán, en la medida que no logre desarrollar

satisfactoriamente la tarea. Del mismo modo, existió una correlación entre el desarrollo personal y la despersonalización, lo que indica que mientras el trabajador reciba más reconocimiento sobre su trabajo, esta mejora su relación con las personas de su entorno y por tal motivo la calidad de su servicio y la satisfacción. Dawis (1994) explica que las competencias del trabajador determinarán el éxito y mayores probabilidades de satisfacción frente a su trabajo (Dawis, 1994).

Finalmente, se presentó una correlación entre la despersonalización y las condiciones de trabajo, de aquí que la teoría de higiene-motivación, sustente que, si bien las condiciones laborales contribuyen a prevenir la insatisfacción laboral, de ningún modo, si son adecuadas, deberán producir satisfacción, de ahí que no esperamos hallar satisfacción al mejorarse las condiciones físicas de trabajo. En la cual, esta teoría sustentada por Herzberg (1954) indica que la insatisfacción está directamente relacionada con en los factores ambientales, físicos y sobre todo con la necesidad que se generan los trabajadores por evitar situaciones dificultosas, lo que fundamentalmente se logra es evitar o prevenir la insatisfacción (Herzberg, 1954).

5.2. Conclusiones

El presente trabajo de investigación nos da como conclusión de que existe relación entre los niveles de satisfacción laboral con el síndrome de burnout en los trabajadores de la fábrica textil del Callao, presumiendo que esto puede estar asociado por la carga laboral que se encuentra dentro del horario de trabajo y la posibilidad de la falta de organización personal para la ejecución de su rutina. Así mismo, no se encontró relación significativa entre las variables principales y los datos sociodemográficos; sin embargo, podemos decir que si se encontraron asociaciones entre los factores contemplados dentro de la satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de burnout. Señalando que los trabajadores tienen una baja satisfacción laboral en los factores de condiciones físicas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación de la autoridad, presentan un alto nivel de cansancio emocional y despersonalización y un bajo nivel de realización personal, interpretando estos resultados a que los trabajadores de la empresa posiblemente no contemplan una buena comunicación y relación entre lo que se les pide y lo que se les da en nombre de la empresa, no generando un sentido de pertenencia sino más bien de un trabajo automático.

5.3. Recomendaciones

En base a lo obtenido, se espera que con este estudio se pueda contribuir con la prevención de este síndrome y alentar nuevas investigaciones con las problemáticas mencionadas. Así mismo, se le recomienda al dueño de la fábrica textil revisar la investigación realizada para comprender la importancia de la satisfacción laboral, así como las consecuencias del síndrome de burnout para tenerlos en cuenta al momento de diseñar sus planes de trabajo orientado a los recursos humanos. Por otro lado, se sugiere al dueño de la fábrica realizar un estudio de corte longitudinal en aquellos trabajadores que desarrollaron el Síndrome de

Burnout con la finalidad de evaluar su evolución en el tiempo. Por otro lado, se sugiere al administrador de la empresa a realizar reuniones mensuales entre colaboradores y la gerencia tocando temas como situaciones o condiciones sobre el entorno laboral para buscar mejoras en conjunto. Así mismo, iniciar capacitaciones orientadas en cuanto a temas remunerativos, sobre ascensos. Además, implementar charlas motivacionales, para que se sigan capacitando y estudiando para que inspiren en su desarrollo personal, de esta forma podrán tener un mejor salario y tendrán una mejor satisfacción laboral. Y finalmente, se recomienda a los sectores políticos y autoridades regionales tomar conciencia acerca de la importancia que tiene la salud mental en el desenvolvimiento del trabajo.

Por otro lado, en cuanto a recomendaciones metodológicas se recomienda que en base a los resultados se pueda ampliar y diversificar la muestra que incluya a diferentes áreas de la empresa para generalizar los hallazgos con mayor solidez y de esa forma saber si las variables se mantienen o no de acuerdo al rol desempeñado. Así mismo, se podría utilizar técnicas mixtas para obtener la información correspondiente complementando los instrumentos psicométricos con entrevistas semiestructuradas o focus group para tener una visión más profunda sobre cómo los trabajadores perciben la relación entre su desgaste emocional y su satisfacción laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaya, C. (2016). *Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa*. Revista Cubana de Salud Pública 42(4), 559 – 575.
- Alarcón, J. (2017). *Relación de la Satisfacción Laboral y el Clima Educativo en las Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 04, Red 18* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Alegre, R. (2017). *Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en capacitadores de una empresa de Call Center de Lima Metropolitana* (Tesis de Pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola.
- Bakker, H. (2002). *La investigación sobre el Síndrome de Burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010*. Revista Psicología del Caribe, 33,123- 417. 64
- Barria, R. (2001). Síndrome de Burnout, Personalidad y Satisfacción Laboral en Enfermeras de la Ciudad de La Paz. Ajayu. Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología de la Universidad Católica Boliviana "San Pablo", 8, 62-100. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=461545466004>
- Cote, C. (2003). *Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de un hospital público colombiano*. MEDISAN, 21(11), 3172 – 3179.
- Barbash, T. (1974). *Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal del departamento de trabajo social del Ipasme Zulia*. (Tesis de maestría). Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela.
- Carlotto, R. y Gobi, U. (2001). Satisfacción laboral. En J. Peiró y F. Prieto (Eds.). Tratado de psicología del trabajo, 1. La actividad laboral en su contexto. España: Ed. Síntesis S.A. 343-394.
- Cjuiro, Y. y Quispe, R. (2020). *Síndrome de Burnout y su relación con el perfil sociodemográfico en enfermeras que laboran en un hospital nacional especializado de salud mental y psiquiatría. Lima – 2016*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Cerrón, G. (2019). Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. Latino-Am. *Enfermagem*, 21(6), 1314-20.
- Davis, H., Newstrom, J. (2003). *Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquica*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Delgado, R. (2003). Satisfacción laboral y síndrome de Burnout entre el personal de un policlínico y el de una comunidad local de administración de salud, distrito La Victoria, Chiclayo, 2012. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/329>
- Dolan, D. (1987). *The theory of work adjustment as convergent theory*. En M. L. Savikas, & R.W. Lent, (Eds.), *Convergence in Career Development Theories: Implications for Science and Practice* (pp.33-43). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. Recuperado de http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf
- Edwards, T. (2008). *Satisfacción laboral en los médicos del primer nivel atención en la región Lambayeque de setiembre a diciembre del 2014* (Tesis de Maestría). Universidad San Martín de Porres, Chiclayo, Perú.

- Espinoza, J. (2022). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de una institución educativa del Callao* (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Sede Sapientae, Lima, Perú.
- Farlane, H. (1989). *Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad*. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.
- Gil-monte, T. (1997). *Psicología del Trabajo*. Madrid, España: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya S.A.).
- Gómez G y Vásquez, H. (2013). *Influencia de factores personales y organizacionales en la Satisfacción laboral de los trabajadores Sociales*. *BiBlid* 13(2) 25 – 37.
- Gonzales, A. (2016). *Burnout y su relación con variables sociodemográficas, sociolaborales y organizacionales en profesores universitarios chilenos*. *Jornades de Foment de la Investigación*.
- Gamero, L. (2005). *Satisfacción laboral y síndrome de Burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito de Victoria, Chiclayo*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Glosario, R (1997). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and preventive psychology*, 7(1), 63-74.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México D.F: Mc Graw Hill.
- Institución Supera, D (2014). *¿Cómo motiva usted a sus empleados?* *Harvard Bussiness Review*, 46, 53-62.
- Jhons, Y. (1998). *Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg*. *Gestión en el Tercer Milenio*, 8(15), 25-36. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9>
- Liu, R. (1990). *Síndrome de Burnout en el personal asistencial de la Clínica del hospital "Hermilio Valdizan"*. (Tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- López Más, J. (2014). *Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg*. *Gestión en el Tercer Milenio*, 8(15), 25-36. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9> 692/8498
- Locke, Y. (1976). *Síndrome de Burnout en supervisores de seguridad industrial de Arequipa*. *Ciencia y trabajo* 17(52), 0718-2449.
- Leiter, T. (1999). *Motivación y Satisfacción Laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas* (Trabajo de maestría). Instituto Politécnico Nacional, D.F., México.
- Martínez, Y. (1997). *Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en enfermeras del servicio de emergencia y cuidados críticos del hospital San Bartolomé*. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

- Medina, R. (2021). Factores asociados al síndrome de burnout en internos de medicina humana del Hospital Nacional Hipólito Unanue Durante el año 2016 (Tesis de Bachiller). Universidad Privada San Juan Bautista, Lima, Perú.
- Morales, M. (2021). *Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario*. *Ciencia y trabajo*, 18(57), 0718-2449.
- Morales, J y Alvan, C. (2021). *El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión*. *Revista Vivat Academia*, 112.
- Molina, A. y Palomino (2021). *Satisfacción laboral y síndrome de "Burnout" en profesores de educación primaria y secundaria*. *Revista Colombiana de Psicología*. 15 ,81-89.
- Mojica, R. y Portal, T. (2019). *Síndrome de Burnout de identificación de los Factores de riesgo asociados en los trabajadores asistenciales de los establecimientos de salud de la Red de Salud Barranco Chorrillos Surco* (Tesis de maestría). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Morris, T. (2010). *Psicología del Trabajo*. Madrid, España: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya S.A.).
- Márquez, K. (2003). *Relación de los factores de riesgo psicosociales y el síndrome de burnout en docentes de planta de la Universidad Francisco de Paula Santander en el periodo del 2011-2012*. *Ciencia y cuidado* 10(2) 85 – 95.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1993 - 2008). *Inventario "Burnout de Maslach" Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial*. Madrid: TEA Ediciones. Mendoza, M. (2017). *Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en Enfermería en el instituto Nacional de Ciencias Neurológicas*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Martínez, T. (2010). *La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria*. *Atención Primaria*, 31(4), 227-233.
- Nilda, R. (2002). *El proceso de estrés*. En J. Cejudo (1era Eds.), *Motivación y Emoción* (pp. 377-405). España - Madrid: Mc Graw Hill.
- Organización Mundial de la Salud, OMS. (2005) *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*. Escuela Nacional de Salud Pública, La Habana, Cuba.
- Olabarria, M (2018). *Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de Burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.
- Palma, S. (2004). *Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres*. (Tesis doctoral). Universidad de Extremadura, Cáceres, España.
- Palma, S. (1999). *Revisión de estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres*. Universidad de Extremadura, Cáceres, España.
- Palma, S. (2005). *Psicología del Trabajo*. Madrid, España: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya S.A.).
- Peiro, J y Monte G. (1999). *Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo*. *Revista Científica de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 15(2), 261-268.

- Pearlman, R. (1982). Estudio comparativo de satisfacción laboral de docentes de un colegio estatal y un colegio privado. [Tesis de Licenciatura]. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Pacheco, M. (2016). *Satisfacción Laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena* (Tesis de maestría). Universidad Estatal Chilena, Santiago, Chile.
- Pilicita, H (2020). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería y su relación con cuatro variables laborales*. *Enfermería universitaria* 15(2), 1665-7063.
- Pines, J. y Aronson, U. (1998). *Satisfacción laboral del personal profesional del centro de salud Clorinda Málaga de la red Túpac Amaru – Disa V, Lima* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Quinceno, R. y Vinaccia, T. (2007). Estudio comparativo de satisfacción laboral de docentes de un colegio estatal y un colegio privado. [Tesis de Licenciatura]. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Quanstein, H. (1992). *Síndrome de burnout en personal de salud de la ciudad de Arequipa* (Perú). *Medicina y Seguridad del Trabajo* 63(249) 0465-546.
- Ramirez, D y Maturana, J. (2011). *Satisfacción y desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas adventistas de la asociación oriental y misión paracentral de el Salvador* (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos,
- Rodríguez, A., Zarco, V., & González, J. (2009). *Psicología del Trabajo*. Madrid, España: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya S.A.).
- Rubio, R. (2015). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario. *Ciencia & trabajo*, 18(57), 177-182. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000300177>
- Santa María, D. (2010). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera* (Tesis de licenciatura). Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires, Argentina.
- Sánchez, K. (2016). *Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial pre hospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud*. *Revista enfermería Herdiana*,8,3-10.
- Salgado, L y Leria, J. (2020) *Estudios sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora*. *Revista Psicología para América Latina* ,13.
- Sánchez, A.. (2002). *El Burnout y las variables sociodemográficas en los profesionales de la educación que trabajan con personas con discapacidad en Córdoba* (España). *Artigo Article*, 3288- 3295.
- Sobrequésa, J. (2003). La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria. *Atención Primaria*, 31(4), 227-233.
- Tavera R. (2011). Community-based treatment for young adult offenders. *NPPA Journal*, 15(3), 359-370.
- Thurman, K. (1977). *Variables asociadas a la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso*, Carabayllo, 2018 (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Anexos

Anexo 1:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Relación entre los niveles de Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en trabajadores de una fábrica textil en el Callao.

1.8. Objetivo del estudio:

Por medio del presente Consentimiento Informado solicitamos su participación de manera voluntaria en el trabajo de investigación titulado: Relación entre los niveles de Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en trabajadores de una fábrica textil del Callao. El propósito del estudio es buscar determinar la relación entre los niveles de Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en trabajadores de la fábrica textil por lo cual, través de la información recolectada, podríamos crear nuevos programas de intervención psicológica para contrarrestar el Síndrome de Burnout, mejorando de esta manera la Satisfacción Laboral.

Si usted accede colaborar con el presente estudio tendrá que seguir el siguiente procedimiento: Deberá completar tres encuestas anónimas las cuales son: ficha sociodemográfica, el Inventario Burnout de Maslach y la escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma, que durará aproximadamente 35 minutos.

1.9. Riesgo del estudio:

El riesgo por la participación en esta investigación es nulo.

Es probable que usted pueda sentirse incómodo en referencia a algunas preguntas de la encuesta, como, por ejemplo, las relacionadas a su forma de remuneración. Para asegurar que se sienta tranquilo, le recordamos que su colaboración será totalmente anónima. No preguntaremos ningún dato de identificación, DNI o dirección. Asimismo, gran parte de las preguntas son opcionales, y puede dejar de responderlas si desea. Del mismo modo, le recordamos que cuando usted desee puede dejar de completar la encuesta, o la entrevista. Su participación es voluntaria. De igual modo es prohibida la comercialización y negociación del contenido parcial o total del proyecto.

Para evitar que los datos obtenidos en sus respuestas puedan ser observados por alguien más, los equipos informáticos que guardan la base de datos estarán protegidos por una clave y guardada en lugares seguros. Solamente la persona encargada de la investigación tendrá acceso a la información. Asimismo, dichos datos serán descargados frecuentemente de la plataforma web para evitar que alguien acceda a ésta.

1.10. Beneficio, uso y finalidad de los resultados del estudio:

Se ofrecerá a las participantes recomendaciones para mejorar la satisfacción laboral y manejar el estrés laboral. El estudio tiene implicancias directas en el campo de prevención del Síndrome de Burnout; con la información resultante se diseñarán más estrategias para cumplir con este objetivo.

Participar en el estudio no causara daño o perjuicio a nivel personal o laboral.

1.11. Procedimiento para la encuesta:

Se le entregará dos escalas de medición y una ficha sociodemográfica; al mismo tiempo que el consentimiento informado. Para resolverlos, tendrá un tiempo de 35 minutos aproximadamente. Una vez haya terminado de resolver los cuestionarios se procederá a revisar que la escala no cuente con ningún espacio vacío, si fuese ese el caso se le pedirá que lo rellene. Finalizado todo el procedimiento se le agradecerá por su participación.

1.12. Confidencialidad, privacidad y protección de datos:

La encuesta será totalmente anónima por lo tanto no existirá ningún dato que lo identifique. Asimismo, almacenaremos su información con códigos que no tienen vínculo con el correo electrónico que usó. En caso los resultados del estudio fueran publicados, no habrá ningún dato personal que revelara la identidad de los participantes.

1.13. Costo:

Participar en el siguiente trabajo de investigación no posee costo alguno, de la misma manera, tampoco recibirán ningún incentivo monetario, sólo la grata satisfacción de haber contribuido con el estudio para poder implementar mejores estrategias para el mejoramiento de la Satisfacción Laboral y la prevención del Síndrome de Burnout.

1.14. Requisitos para la participación:

Ser trabajador de la fábrica textil del Callao.

Para cualquier consulta o duda comuníquese con el tesista **Juan Carlos Ramos Cajo** al siguiente Nro. De Teléfono Móvil: **983320251** o al correo: **2012101111@ucss.pe**.

Si desea participar por favor llenar la siguiente autorización:

1.15. AUTORIZACIÓN

He leído el procedimiento descrito arriba. El (la) investigador(a) me ha explicado el estudio y ha contestado a mis preguntas..... Voluntariamente doy mi consentimiento. para participar en el estudio de *Juan Carlos Ramos Cajo* sobre la *Relación entre los niveles de Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en trabajadores de una fábrica textil del Callao*.

He recibido copia de este procedimiento.

Marcar una X en el casillero de desear participar en esta investigación.

() Si deseo participar.

.....
Firma del Trabajador

.....
Fecha

“Gracias por su participación”

Anexo 2:

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

Estimado trabajador se le hará unas preguntas necesarias para realizar un estudio sobre la relación entre los niveles de Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en trabajadores de una fábrica textil del Callao. Por ello es importante su ayuda para lograr los objetivos planteados. Por todo esto, se le pide su colaboración.

1. ¿Cuál es su sexo?

F () M ()

2. ¿Cuántos años cumplidos tiene?

.....

3. ¿Su lugar de origen es?

Lima. () Provincia. () Extranjero. ()

4. ¿Cuál es tu grado de instrucción?

- () Primaria.
- () Secundaria.
- () Superior Técnico.
- () Superior Universitario.

5. ¿Cuál es tu estado civil?

- () Soltero.
- () Casado.
- () Divorciado.
- () Conviviente.

6. ¿Cuánto tiempo de servicio tiene en la empresa?

- () Menor a un año.
- () De un año a 5.
- () De 5 años a más.

7. ¿Cuál es su horario de trabajo?

- () Mañana.
- () Tarde

8. ¿Realizas horas extras?

- () Si.
- () No.

9. ¿Cuál es tu puesto de trabajo?

- () Obrero.
- () Otros.

Anexo 3:

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC

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

TA (5) Totalmente de acuerdo.

A (4) De acuerdo.

I (3) Indeciso.

D (2) En desacuerdo.

TD (1) Totalmente en desacuerdo.

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

N		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2*	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).					
7*	Me siento mal con lo que gano.					
8*	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					

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

N		TA	A	I	D	TD
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

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

Anexo 4:**INVENTARIO DE MASLACH**

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

ESCALA DE FRECUENCIA DE LOS SENTIMIENTOS

0	1	2	3	4	5	6
Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez por semana	Algunas veces por semana	Todos los días

N	FRASES	PT
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado	0 1 2 3 4 5 6
2	Al final de la jornada me siento agotado	0 1 2 3 4 5 6
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis alumnos	0 1 2 3 4 5 6
5	Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia	0 1 2 3 4 5 6
6	Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mi	0 1 2 3 4 5 6
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis alumnos	0 1 2 3 4 5 6
8	Me siento agotado por el trabajo	0 1 2 3 4 5 6

9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	0 1 2 3 4 5 6
10	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que hago este trabajo	0 1 2 3 4 5 6
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0 1 2 3 4 5 6
12	Me encuentro con mucha vitalidad	0 1 2 3 4 5 6
13	Me siento frustrado por mi trabajo.	0 1 2 3 4 5 6
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro	0 1 2 3 4 5 6
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los alumnos a los que tengo a mi cargo en el colegio.	0 1 2 3 4 5 6
16	Trabajar en contacto directo con los alumnos me produce bastante estrés	0 1 2 3 4 5 6
17	Tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis alumnos	0 1 2 3 4 5 6
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con mis alumnos	0 1 2 3 4 5 6
19	He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo	0 1 2 3 4 5 6
20	En el trabajo siento que he llegado al límite de mis posibilidades	0 1 2 3 4 5 6
21	Siento que se tratar de forma adecuada los conflictos emocionales en el trabajo	0 1 2 3 4 5 6
22	Siento que los alumnos me culpan de algunos de sus problemas	0 1 2 3 4 5 6

Anexo 5:

Matriz de Consistencia de las Variables de Investigación

Problema	Objetivo	Hipótesis	Población:	Diseño y tipo de estudio	Instrumento (validación)	Análisis estadístico
<p>Problema general</p> <p>¿Existe relación entre los niveles de satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en trabajadores de una fábrica textil del Callao?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Qué nivel de satisfacción laboral existe en trabajadores de una fábrica textil del Callao?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar si existe relación entre los niveles de Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en trabajadores de una fábrica textil del Callao.</p> <p>Objetivo Específico:</p> <p>Describir los niveles de Satisfacción Laboral en trabajadores de una fábrica textil</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Hipótesis Alternativa: Existe relación entre los niveles de Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en trabajadores de una fábrica textil del Callao.</p> <p>Hipótesis Nula: No existe relación entre los niveles de Satisfacción Laboral y el Síndrome de</p>	<p>Población:</p> <p>-120 trabajadores que laboran en los turnos mañana, tarde y rotativo de una fábrica textil del rubro de la hilandería, ubicada en el Callao</p> <p>Tipo de muestreo:</p> <p>-Se realizó a través de un censo. Se eligió este tipo</p>	<p>Diseño:</p> <p>-No experimental, observacional de nivel básico.</p> <p>Tipo:</p> <p>-Correlacional de corte transversal.</p> <p>Enfoque:</p> <p>- Cuantitativo.</p>	<p>- Escala de Satisfacción Laboral SL -SPC de Herzberg:</p> <p>Este instrumento consta de 36 ítems y está conformado por 7 factores. Cuenta con adaptación en el contexto peruano y su autora es Sonia Palma (1999).</p> <p>-Cuestionario de Burnout de Maslach:</p> <p>Este inventario consta de 22</p>	<p>Se utilizó el programa estadístico STATA v. 13.</p> <p>Análisis descriptivo:</p> <p>Para la descripción de las variables Satisfacción laboral, Síndrome de Burnout y los datos sociodemográficos que son de naturaleza cualitativa, se realizó el análisis</p>

<p>¿Qué dimensión del Síndrome de Burnout prevalece más en trabajadores de una fábrica textil del Callao?</p>	<p>del Callao. Describir el Síndrome de Burnout en trabajadores de una fábrica textil del Callao.</p>	<p>Burnout en trabajadores de una fábrica textil del Callao.</p>	<p>de muestreo por la población finita de la empresa, por lo que no se seleccionó una muestra, sino que se tomó a toda la población para el estudio.</p>		<p>ítems y se pueden medir 3 dimensiones que conforman el (SBO). Sus autores son Maslach y Jackson (1981). Ha sido adaptado al contexto peruano por Fernández (2002).</p>	<p>de frecuencias y porcentajes.</p>
<p>¿Existe relación entre los niveles de satisfacción laboral y los datos sociodemográficos en trabajadores de una fábrica textil del Callao?</p>	<p>Determinar si existe relación entre los niveles de Satisfacción Laboral y los datos sociodemográficos en trabajadores de una fábrica textil del Callao.</p>	<p>Hipótesis Específicas:</p> <p>Hipótesis Alternativa: Existe relación entre los niveles de Satisfacción Laboral y los datos sociodemográficos en los trabajadores de una fábrica textil del Callao.</p>	<p>Criterios de inclusión:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obreros que laboren en el turno mañana y tarde en una empresa textil del Callao. - Empleados varones y mujeres mayores de 18 años. - Trabajadores 		<p>-Ficha de datos sociodemográficos</p>	<p>Análisis inferencial:</p> <p>Para el análisis inferencial se utilizó la prueba estadística Chi Cuadrado, ya que las variables principales de estudio son cualitativas y poseen un valor de confiabilidad de ≤ 0.05.</p>

<p>¿Existe relación entre el Síndrome de Burnout y los datos sociodemográficos en trabajadores de una fábrica textil del Callao?</p>	<p>Determinar si existe relación entre el Síndrome de Burnout y los datos sociodemográficos en trabajadores de una fábrica textil del Callao.</p>	<p>Hipótesis Nula: No existe relación entre los niveles de Satisfacción Laboral y los datos sociodemográficos en los trabajadores de una fábrica textil del Callao.</p> <p>Hipótesis Alternativa: Existe relación entre el Síndrome de Burnout y los datos sociodemográficos en los trabajadores de una fábrica textil del Callao.</p> <p>Hipótesis Nula: No existe relación el Síndrome de</p>	<p>con un tiempo de labor en la empresa de 6 meses a más.</p> <p>- Participantes que realicen la evaluación de forma voluntaria y completa.</p> <p>-Evaluados que lean y firmen el consentimiento informado antes de realizar la evaluación.</p> <p>Criterio de exclusión:</p> <p>- Presentar alguna incapacidad física que interfiera en el</p>			
--	---	--	---	--	--	--

		Burnout y los datos sociodemográficos en los trabajadores de una fábrica textil del Callao.	desarrollo del cuestionario.			
--	--	---	------------------------------	--	--	--

Anexo 6:

Operacionalización de Variables Sociodemográficas

VARIABLES	NATURALEZA	ESCALA DE MEDICIÓN	CATEGORÍAS
Sexo	Cualitativa, dicotómica.	Nominal	-Femenino -Masculino
Edad	Cualitativa, politómica	Ordinal	-18 – 25 -26 – 32 -32 – a más
Lugar de Procedencia	Cualitativa, politómica	Nominal	-Lima. -Provincia. -Extranjero.
Grado de Instrucción	Cualitativa, politómica.	Ordinal	- Primaria. - Secundaria. - Superior Técnico. - Superior Universitario.
Estado Civil	Cualitativa, politómica.	Nominal	- Soltero. - Casado. - Conviviente. - Divorciado.
Tiempo de Servicio	Cualitativa, politómica.	Ordinal	- Menor a un año. - De un año a cinco. - De cinco a más.
Turnos de Trabajo	Cualitativa, politómica.	Nominal	- Mañana. - Tarde.

Horas Extra	Cualitativa, dicotómica.	Nominal	- Si. - No.
Puesto de Trabajo	Cualitativa, dicotómica.	Ordinal	- Obreros. - Otros.

Anexo 7:

Operacionalización de Variables Principales

INSTRUMENTO	ITEMS / PUNTUACIÓN	DIMENSIONES	CATEGORÍAS	PUNTOS DE CORTE	NATURALEZA / ESCALA DE MEDICIÓN
<p align="center">Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo SL – SPC.</p>	<p>Escala tipo Likert con una puntuación del 1 al 5.</p> <p>5: Totalmente de acuerdo. 4: De acuerdo. 3: Indeciso 2: En desacuerdo 1: Totalmente en desacuerdo.</p> <p>En total se tienen 36 ítems en la prueba y los puntajes altos significan satisfacción y los bajos insatisfacción frente al trabajo.</p>	<p>FACTOR I: Condiciones físicas y/o materiales FACTOR II: Beneficios laborales y/o remunerativas FACTOR III: Políticas administrativas FACTOR IV: Relaciones sociales FACTOR V: Desarrollo personal FACTOR VI: Desempeño de tareas FACTOR VII: Relación con la autoridad –</p> <p>SASTIFACCIÓN LABORAL = Puntaje Total</p>	<p align="center">Alta Satisfacción</p>	<p>F I: 23 - + F II: 18 - + F III: 23 - + F IV: 19 - + F V: 29 - + F VI: 29 - + F VII: 29 - + SL PT: 168 - +</p>	<p align="center">Variable Cualitativa Politómica Ordinal.</p>
			<p align="center">Parcial Satisfacción</p>	<p>F I: 20 - 22 F II: 15 - 17 F III: 20 - 22 F IV: 17 - 18 F V: 26 - 28 F VI: 26 - 28 F VII: 25 - 28 SL PT: 149 – 167</p>	
			<p align="center">Regular Satisfacción</p>	<p>F I: 15 - 19 F II: 9 - 14 F III: 15 - 19 F IV: 12 - 16 F V: 19 - 25 F VI: 20 - 25 F VII: 19 - 24 SL PT: 112 – 148</p>	

			<p>Parcial Insatisfacción</p>	<p>F I: 11 - 14 F II: 7 - 8 F III: 11 - 14 F IV: 10 - 11 F V: 14 - 18 F VI: 14 - 19 F VII: 14 - 18 SL PT: 93 - 111</p>	
			<p>Alta Insatisfacción</p>	<p>F I: 0 - 10 F II: 0 - 6 F III: 0 - 10 F IV: 0 - 9 F V: 0 - 13 F VI: 0 - 13 F VII: 0 - 13 SL PT: 0 - 92</p>	

INSTRUMENTO	SUB ESCALAS	ITEMS / PUNTUACIÓN	PUNTOS DE CORTE	NATURALEZA / ESCALA DE MEDICIÓN
Inventario de Burnout de Maslach	Cansancio Emocional	Escala tipo Likert con una puntuación del 0 al 6. 0: Nunca. 1: Pocas veces al año.	Bajo: 0 - 18 Medio: 19- 26 Alto: 27 - 54	Variable Cualitativa Politómica Ordinal.
	Despersonalización	2: Una vez al mes. 3: Unas pocas veces al mes. 4: Una vez a la semana. 5: Unas pocas veces a la semana.	Bajo: 0 - 5 Medio: 6 - 9 Alto: 10 - 30	Variable Cualitativa Politómica Ordinal.
	Realización Personal	6: Todos los días. En total se tienen 22 ítems Altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera definen	Bajo: 0 - 33 Medio: 34 -39 Alto: 40 - 56	Variable Cualitativa Politómica Ordinal.

		la presencia del síndrome de Burnout.		
--	--	---------------------------------------	--	--