



**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA**

**SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA.**

**TITULO:**

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT DE LOS  
TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE  
SERVICIOS PARA APOYO MARÍTIMO ZORRITOS, TUMBES – 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA HUMANA**

**AUTOR:**

**BR. HERRERA VARGAS, RAÚL CARLOS**

**PIURA- PERÚ**

**2017**

## **DEDICATORIA**

A:

Dios, por bendecirme con buena salud y brindarme la oportunidad de estar junto a mis seres queridos y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mis pensamientos con buenas decisiones y por permitirme ser una persona íntegra en lo personal y profesional.

Mi madre, por darme la vida, por ser mi soporte durante mi vida universitaria. Gracias madre por todo tu esfuerzo para lograr que sea un profesional.

Mi abuela Felicia (QEPD), por quererme e inculcarme principios de constancia y dedicación por lo que realmente se quiere, esto también te lo debo a ti.

El autor.

## **AGRADECIMIENTOS**

Aprovecho estas líneas para expresar mi gratitud a todas aquellas personas que directa o indirectamente han hecho posible la producción de esta investigación.

Un agradecimiento especial a mi asesora Dra. Maribel Diaz Espinoza, por haber brindado su tiempo y orientación en el desarrollo y culminación de este trabajo.

Agradezco también a la empresa donde laboro por permitirme las facilidades para el desarrollo y aplicación de las pruebas correspondientes.

A mi esposa y a mi pequeña Fabiana por ser mi fortaleza diaria, motor y motivo de superación constantes.

## RESUMEN

La investigación denominada: Satisfacción laboral y síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes – 2016. Tuvo como objetivo Determinar la relación entre satisfacción laboral y síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes – 2016.

El estudio, fue un tipo de estudio no experimental y con un diseño descriptivo correlacional. La muestra de esta investigación estuvo conformada por 50 trabajadores distribuidos, para medir la variable satisfacción laboral, fue elaborado por Sonia Palma (2005), consta de 36 ítems, el instrumento para evaluar la variable Síndrome de Burnout, fue elaborado Maslach (1986), es un cuestionario, consta de 22 ítems. Después de la aplicación de los instrumentos, se tabularon los datos en tablas estadísticas de Excel, luego estos datos se analizarán y se establecerán los vínculos que existen entre ellas. Para la comprobación de la hipótesis se utilizó la correlación de Spearman.

Los resultados sobre la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout, se encontró que existe un coeficiente de correlación de 0,520 que se interpreta como una correlación significativa bilateral (Sig. ,004) entre ambas variables evaluadas. Por lo tanto se afirma que la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout se relacionan de manera significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación

**Palabras clave:** Satisfacción Laboral, Cansancio, Despersonalización, Realización personal.

## **ABSTRACT**

The research called: Job satisfaction and Burnout syndrome of workers of a company providing services for maritime support Zorritos, Tumbes - 2016. It aimed to determine the relationship between job satisfaction and Burnout syndrome of workers in a service company For maritime support Zorritos, Tumbes - 2016.

A quantitative methodology was followed, with a non-experimental type of study and with A descriptive correlational design. The sample of this investigation was conformed by 50 workers distributed. To measure the variable labor satisfaction, was elaborated by Sonia Palma (2005), consists of 36 items The instrument to evaluate the variable Burnout Syndrome was elaborated Maslach (1986), is a questionnaire, consists of 22 items After the application of The instruments were tabulated the data in statistical tables of Excel, statistical tables of frequency were produced, then this data will be analyzed and the links that exist between them will be established. The Spearman correlation was used to verify the hypothesis.

The results on the relationship between job satisfaction and burnout syndrome were found to have a correlation coefficient of 0.520 which is interpreted as a significant bilateral correlation (Sig., 004) between the two variables evaluated. Therefore it is affirmed that the job satisfaction and the Burnout syndrome are related in a significant way, therefore the research hypothesis is accepted.

**Keywords:** Job Satisfaction, Tiredness, Depersonalization, Personal Achievement.

## **INTRODUCCION**

El presente estudio titulado “Satisfacción laboral y síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes – 2016.”. Ha sido estructurado en 4 capítulos de los cuales contiene el desarrollo y proceso de la investigación.

En el primer capítulo “PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA” el cual contiene la descripción de la realidad problemática a nivel internacional, nacional, local, así también se limita el tiempo de la investigación que es de 4 meses; el aspecto geográfico que es en la empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos y la delimitación social. También se formula el problema principal y específico; objetivos generales y específicos; hipótesis general y específicos y finalmente la justificación de la investigación.

El segundo capítulo titulado “MARCO TEÓRICO” encontramos todas las investigaciones previas al estudio realizado, que tienen relación con las variables de dicha investigación. Así mismo encontramos las bases teóricas de las variables que consisten en la descripción con conceptos, teorías, características, tipos y dimensiones de las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout.

En el tercer capítulo titulado “METODOLOGÍA” tenemos que el tipo de la presente investigación no experimental y el diseño es descriptiva-correlacional. La población está compuesta por 50 trabajadores distribuidos: 12 Administrativos y 38 Operativos

tripulante y la muestra es la misma. La técnica utilizada es encuesta y el instrumento es el cuestionario.

En el cuarto capítulo titulado “RESULTADOS” es la presentación de los resultados en relación con los objetivos y las hipótesis planteadas.

Y finalmente en el quinto capítulo titulado “CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS” en esta investigación se llegó a la principal conclusión: Existe un coeficiente de correlación de 0,520 que se interpreta como una correlación significativa bilateral (Sig. ,004) entre ambas variables evaluadas. Por lo tanto se afirma que la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout se relacionan de manera significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación.

## ÍNDICE

<b>Dedicatoria.....</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>iii</b>
<b>Resumen – Abstract.....</b>	<b>iv</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>vi</b>

## INDICE

<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>11</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	11
1.2. Formulación del problema.....	16
1.3. Objetivos de investigación.....	16
1.4. Justificación de la investigación.....	17
1.4.1. Importancia de la investigación.....	17
1.4.2. Viabilidad de la investigación. ....	18
1.5. Limitación del estudio.....	18
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>19</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	19
2.2. Bases teóricas.....	23
2.3. Definición de términos básicos.....	46
<b>CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE INVESTIGACION.....</b>	<b>49</b>
3.1. Formulación de hipótesis .....	49
3.2. Variables, dimensiones e indicadores.....	50



<b>CAPITULO IV: METODOLOGÍA.....</b>	<b>53</b>
4.1. Diseño metodológico.....	53
4.2. Diseño muestral, población y muestra.....	54
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confidencialidad.....	55
4.4. Técnicas del procesamiento de la información.....	56
4.5. Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información.....	56
4.6. Aspectos éticos.....	57
<b>CAPITULO V: RESULTADOS, ANALISIS Y DISCUSION.....</b>	<b>58</b>
5.1 Análisis descriptivo.....	58
5.2 Análisis inferencial.....	63
5.3 Comprobación de hipótesis.....	67
5.4 Discusión y conclusiones.....	68
REFERENCIA.....	73
Anexos.....	81
Anexo 01: Matriz de consistencia.....	81
Anexo 02: Ficha técnica del instrumento Síndrome de Burnout.....	85
Anexo 03: Instrumento Síndrome de Burnout.....	88
Anexo 04: Ficha técnica del instrumento Satisfacción laboral.....	90
Anexo 05: Instrumento Satisfacción laboral.....	94

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo ubicado en Zorritos.....	58
TABLA 2: Síndrome de Burnout según sus dimensiones en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo ubicado en Zorritos.....	59
TABLA 3: Satisfacción laboral y el agotamiento emocional en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo ubicado en Zorritos .....	60
TABLA 4: Satisfacción laboral y la despersonalización en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo ubicado en Zorritos .....	61
TABLA 5: Satisfacción laboral y la realización personal en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo ubicado en Zorritos.....	62
TABLA 6: Relación entre la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de Burnout de los trabajadores.....	63
TABLA 7: Relación entre la satisfacción laboral y la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout de los trabajadores.....	64
TABLA 8: Relación entre la satisfacción laboral y la dimensión realización personal del síndrome de Burnout de los trabajadores.....	65
TABLA 9: Relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout de los trabajadores.....	66

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática.**

Las organizaciones modernas en general buscan cada día ser más competitivas en este mundo globalizado, creando estrategias que les permitan obtener algunas ventajas sobre sus competidores tanto en el producto como en los servicios que prestan. Por lo que centran su mirada en sus empleados, ya que el tema en relación a la satisfacción laboral clima o atmósfera en la que se desempeñan los empleados durante las horas diarias de la jornada laboral, ha tomado gran relevancia para las entidades privadas y estatales. Debido a que los empleados son considerados el intangible más valioso de las empresas, por ser el capital más importante para el funcionamiento de las mismas; de esto deriva el interés de ofrecerles un clima organizacional apto para laborar, permitiéndoles sentirse satisfechos y que de esta manera realicen las actividades asignadas con eficiencia y eficacia que coadyuve al desarrollo de la visión organizacional (Imran, Saeed, Anis-Ul-Haq & Fatima, 2010).

Para Silva (1996), muchas veces las organizaciones ponen en marcha programas de intervención o capacitaciones, sin analizar convenientemente todos los elementos

importantes que deben ser mejorados, pasando por alto la historia de la organización así como los modelos que dan cuenta de su complejidad. Como consecuencia, dichos programas fracasan o tienen un impacto sólo a corto plazo. A pesar del gran número de investigaciones existentes sobre clima y satisfacción (Carr, Schmidt, Ford, DeShon, 2003; Cuadra, Veloso, 2007; Chiang, 2004; Chiang, 2008), muy pocos son los esfuerzos que se centren por clarificar los efectos diferenciales que estas variables tienen sobre la satisfacción laboral.

A nivel mundial se estima que la prevalencia global del síndrome de burnout para trabajadores es casi del 10%. Esta cifra variaría en distintos países, llegando a valores del 14.9% en España, 14.4% en Argentina y 7.9% en Uruguay. En México, Guatemala, El Salvador y otros países de Suramérica (Perú, Colombia y Ecuador) se reportan datos entre 2.5% y 5.9% para los trabajadores en el área del sector público. (Bertolote, 2010)

Actualmente la población se ve laboralmente afectada, ya que por los diferentes cambios organizacionales que se dan en la mayoría de las empresas e instituciones públicas, donde se observa el constante cambio del personal, producto del nuevo gobierno entrante, esto genera la contratación de nuevo personal y salida de otros (Peiro, 1993). Así también las organizaciones, buscan estar a la vanguardia con los servicios que prestan a sus clientes, y para poder dar cumplimiento a los requerimientos de los mismos; saben que necesitan a un personal altamente calificado, y dispuesto a dar más de su tiempo y esfuerzo, todo esto con el fin de llegar al cumplimiento de las metas que persigue la organización. (Chiavenato, 2009)

Rodríguez (1995) habla sobre la satisfacción laboral como las apreciaciones evaluativas y valorativas compartidas que los miembros de una organización tienen de su experiencia “en” y “con” el sistema organizacional. Si la persona no redefine sus expectativas, tomando las actitudes adecuadas, la situación antes descrita puede llevarlo a experimentar lo que se ha denominado Síndrome de Burnout o Desgaste Profesional, lo que puede ser explicado como un déficit en el sentido existencial (Langle, 2005). Lo anterior no es exclusivo de un país o de una actividad laboral; en el Hudson Report (2005) que cubre la zona de Asia (Japón, Hong Kong, Shanghai y Singapur) se señala un importante incremento en el burnout de los empleados; el número de empresas que reportó incremento de burnout subió, de 34% al 43%, con respecto al reporte anterior. Por otra parte, diversos investigadores han señalado la necesidad de tomar acciones preventivas, para evitar que el Burnout se convierta en una de las principales enfermedades laborales.

En un amplio estudio (Kirsi, 2007), se descubrió que el Burnout ocupacional estuvo relacionado con la prevalencia de desórdenes depresivos, ansiedad y con la dependencia alcohólica entre hombres y mujeres. El Burnout también estuvo relacionado a desórdenes esquelético musculares entre las mujeres y decesos cardiovasculares entre los hombres, independientemente de los factores socio demográficos, estresores físicos en el trabajo, estado de salud y síntomas depresivos. Las ausencias por enfermedad, certificadas médicamente, fueron más altas en empleados con burnout con respecto a sus colegas sin burnout. Se puede concluir que el síndrome de burnout y, en especial el deterioro emocional de los sujetos que lo caracteriza, causarán un deterioro de su salud; este deterioro se da en el contexto

laboral, pero persiste fuera del trabajo. Aunque inicialmente el término burnout hace referencias a un tipo de estrés laboral e institucional generado específicamente en aquellas profesiones donde existe una relación constante, directa e intensa con otras personas, Brill, (1984, como se cita en Deprati, 2001) se ha identificado como el primero que señala que el síndrome puede presentarse en cualquier profesión.

Entre los investigadores existe un consenso a señalar que el Síndrome de Burnout es el resultado de la combinación de estresores originados en el entorno social, laboral y en el propio sujeto, en donde intervienen variables de carácter demográfico (sexo, edad, estado civil, número de hijos, entre otras), de personalidad y organizacionales (Gil-Monte, 1997, como se cita en Aranda, 2003). Éstas últimas han sido reconocidas como detonadores del burnout, particularmente en lo que se refiere al clima laboral, señalándose aspectos como resolución de quejas y conflictos, estilo de dirección, grado de participación, motivación y compromiso de los trabajadores, control y regulaciones existentes en la organización, retribución material y moral, la estructura organizativa y el diseño del trabajo existente (Casales, 2000).

La satisfacción laboral y el síndrome de Burnout, son variables que toman en cuenta el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral y que, en consecuencia, afectan su desempeño en el trabajo. En éste panorama, se ha considerado conveniente analizar la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout, en la empresa dedicada a la operación de embarcaciones de apoyo marítimo en América Latina y el Caribe, cuyas cuatro líneas de servicio principales: son la asistencia portuaria, asistencia en terminales especializados, apoyo offshore y operaciones especiales. Este

importante rol, requiere que la Institución se encuentre en óptimas condiciones en el manejo de sus recursos, principalmente de sus capacidades humanas, soporte fundamental para cumplir con su visión institucional conformando una organización líder que inspire confianza y credibilidad. Sin embargo, se observa que muchos de los trabajadores se encuentran agotados con recarga de trabajo y se puede presumir que no se encuentren satisfechos con la labor y el estrés generado por las múltiples labores encomendadas.

## **1.2. Formulación del problema.**

### 1.2.1. Formulación General:

¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes – 2016?

### 1.2.2. Formulación específicos.

¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y la dimensión cansancio emocional del síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes – 2016?

¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes –2016?

¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y la dimensión realización personal del síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes – 2016?

### **1.3. Objetivos de investigación.**

#### 1.3.1. Objetivos general:

Determinar la relación entre satisfacción laboral y síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes – 2016.

#### 1.3.2. Objetivos específicos:

- Identificar la relación entre satisfacción laboral y la dimensión cansancio emocional del síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes – 2016
- Describir la relación entre satisfacción laboral y la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes –2016
- Demostrar la relación entre satisfacción laboral y la dimensión realización personal del síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes – 2016



## **1.4. Justificación de la investigación.**

### 1.4.1. Importancia de la investigación.

El estudio se justifica bajo tres aspectos; en lo teórico, se intentará demostrar la teoría de los dos factores de Herzberg, (1957), el cual comprobó la relación entre satisfacción y desempeño y establecieron una teoría basada en sus resultados. Según esta teoría las personas tenemos dos dominios uno llamado higiene y el otro de motivación ambos interrelacionan de tal manera que conlleve a una satisfacción laboral buena, en cuanto al Síndrome de Burnout se demostrará la teoría de Leiter y Maslach, (2004), ellos consideran que se manifiesta este síndrome debido a que se produce un desajuste entre las personas y su entorno de trabajo, reduce la capacidad de energía, implicación y sensación de eficacia, mientras que el ajuste produciría el efecto contrario, aumentando los niveles de compromiso.

En cuanto a lo metodológico el estudio usará dos instrumentos, adaptados para la población de estudios, estos instrumentos serán validados según los criterios de confiabilidad y validez, de esta manera podrán ser usados por otros investigadores.

En lo práctico, la investigación tiene importancia práctica porque recoge evidencia empírica de cómo el clima organizacional se relacionan con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Piura, sus resultados servirán para las correcciones respectivas y la toma de decisiones adecuadas a los encargados del área de Recursos Humanos.

#### 1.4.2. Viabilidad de la investigación.

La presente investigación es viable por las siguientes condiciones:

- Se cuenta con los recursos humanos capacitados suficientes para la ejecución del estudio.
- Se cuenta con los materiales como los instrumentos y el financiamiento económico para la elaboración y ejecución del estudio.
- Se dispone de tiempo necesario para realizar las coordinaciones con las autoridades de la institución, para la aplicación de los cuestionarios y finalmente para realizar los análisis respectivos del estudio.

#### **1.5. Limitación del estudio.**

Son pocas las limitaciones que se presentan, una de ellas es en el ámbito de los antecedentes internacionales, por cuanto no existen muchos estudios relacionados; si los hay no se encuentran aún publicados ni colocados en las bibliotecas de las universidades visitadas.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### 2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional se han consultado las siguientes investigaciones:

Castro, L. (2012) titulado: “*Influencia del clima laboral en el síndrome de Burnout*”, en una empresa de producción. Universidad Rafael Landívar Guatemala. Tesis para obtener el grado de magister en Administración. La investigación tuvo dentro de sus objetivos el determinar la influencia del clima laboral en el Síndrome de Burnout en el personal de una empresa de producción de la ciudad de Quetzaltenango. Se tomó a 50 colaboradores del área administrativa que representa al cien por ciento del universo comprendidos entre las edades de 20 a 60 años, de ambos sexos, con diferente estado civil y nivel académico. Los instrumentos utilizados fueron: encuesta de 30 preguntas, que evaluó el clima laboral y el test psicométrico Maslach Burnout Inventory el cual busca determinar la presencia del Síndrome de Burnout, mediante la medición de sus tres escalas: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. El estudio concluye que efectivamente la percepción que los colaboradores tienen del clima laboral, influye en el desarrollo de síntomas de estrés, mismos que pueden

avanzar al grado de presentar Síndrome de Burnout. Otra de las conclusiones que destacan es que el 60% de los colaboradores muestran niveles regulares de S.B. Del 100% de los encuestados, el 34% coincide en que el clima laboral que se maneja en la empresa es bueno. De la muestra total, un 12% presento un índice considerable de padecer a futuro el Síndrome de Burnout.

Asimismo, Fuentes, S (2012), presenta su tesis titulada: “*Satisfacción Laboral y su Influencia en la productividad*” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. México, tesis para obtener el grado de Magister en Administración, tuvo como objetivo de este estudio fue establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad. El procedimiento estadístico a utilizar fue la significación y fiabilidad de la correlación. Con base a los resultados se estableció que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad, los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el Organismo Judicial es un buen patrono. Los resultados en las encuestas de productividad la mayoría de trabajadores obtuvieron 90 puntos para arriba lo que quiere decir que los objetivos que se plantean en la Delegación de Recursos Humanos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario. Se concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la

comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones.

En cuanto a los estudios a nivel regional, se han tomado los siguientes: Gonzaga M. y Medina S. (2011), su investigación la denominaron “*clima laboral y síndrome de Burnout, en el personal administrativo de una Universidad de Piura-Piura*”, teniendo como objetivo determinar la relación entre clima laboral y satisfacción laboral en el personal administrativo de una Universidad de Piura. El estudio fue de tipo descriptivo correlacional. Se trabajó con una población muestral conformada por 146 participantes, entre varones y mujeres. Se trata de un estudio que resume las actividades que realizan los administrativos en distintas áreas de la universidad, siendo satisfactorio o insatisfactorio. Se llega a concluir que existe relación altamente significativa entre las variables analizadas. Este estudio nos muestra cómo es que el clima laboral es factor frecuente y determinante de la presencia de burnout en la despersonalización y agotamiento emocional de cualquier tipo de trabajador

El estudio de Castro A. (2012), realizó una investigación de “*clima laboral y locus de control en trabajadores en una empresa privada de la ciudad de Piura*”, tesis de maestría en Administración, su objetivo es conocer la situación real de la organización en los aspectos relacionado al clima laboral y su relación con el locus de control de los trabajadores, logrando así identificar posibles problemas que aqueja a la organización y poder brindar ciertas recomendaciones de acuerdo a la problemática encontrada. La población fue conformada por 100 personas del sexo masculino. Se utilizó como instrumentos la medición de escala de clima social laboral (WES). Con

esto se llegó a concluir que no hay ningún tipo de relación significativa entre clima laboral y locus de control en los trabajadores en una empresa privada de la ciudad de Piura, pero permitió establecer ciertos puntos débiles dentro de la organización. Este estudio aporta a la investigación, la información de que las relaciones interpersonales del clima laboral permiten reforzar actividades de los trabajadores.

González M. (2011), Denomina su investigación como “*relación entre clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa topy top*”, teniendo como objetivo identificar la relación del clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa topy top, teniendo como muestra 40 trabajadores. Los resultados indican que existen correlación significativa entre clima y satisfacción, la cual es moderada y positiva. Entre clima laboral y satisfacción laboral existe correlación significativa moderada y positiva. Existe parcial satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa topy top. Esta investigación es importante para la nuestra ya que da luces de como un buen clima laboral determina una satisfacción laboral positiva para los trabajadores.

Talledo, J. (2009). “*Relación entre el clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Piura*”. Universidad Cesar Vallejo, el estudio tuvo como Determinar la relación entre el clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Piura. Estudio de tipo cuantitativo correlacional, con un diseño no experimental, la muestra quedó determinada por el total de trabajadores municipales 280, a los cuales se les aplicó los dos instrumentos utilizados para la recolección de datos. Dentro de sus principales conclusiones, esta que

la satisfacción laboral se encuentra significativamente relacionada con el clima laboral, las correlaciones positivas indican que mientras el trabajador se desenvuelva en un clima positivo su satisfacción laboral mejora, asimismo se encontró un clima laboral neutral y la satisfacción regular.

## 2.2. Bases teóricas.

### 2.2.1. Satisfacción Laboral

#### 2.2.1.1. Definición

Existen muchas definiciones sobre el constructo satisfacción laboral, así tenemos a Hoppock (1935) define la satisfacción laboral por primera vez, considerándola como una *“combinación de circunstancias ambientales psicológicas y fisiológicas que causan que el individuo considere que se encuentra satisfecho con su trabajo”*. Lawler (1973) define satisfacción en función de las expectativas y las necesidades del trabajador; porque la diferencia entre lo que la persona siente que debe recibir y aquello que en realidad recibe es lo que determina la satisfacción laboral. Para Locke (1976), la satisfacción laboral *“es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”*.

Según Kalleberg (1977), se acepta ampliamente que la satisfacción en el trabajo es una función de las recompensas y valoraciones relacionadas con el trabajo. De manera general, la satisfacción laboral podría definirse *“como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo”* (Hodgetts y Altman, 1983). La satisfacción laboral, por su parte, *“es una respuesta emocional positiva al puesto y que*

resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo” (Locke, 1984).

Por otro lado Muñoz, (1990: 76) define la satisfacción laboral como “*el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas*”. Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como “*el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas*”.

Para Loitegui (1990: 83) la satisfacción laboral “*es un constructo pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto cuanto de las características y especificidades del trabajo que realiza*”. Además, el concepto de satisfacción en el trabajo está integrado por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general. Así entendida, la satisfacción laboral es una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción. Este modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un determinado



aspecto, puede compensar, o incluso suplir, otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales puedan producirse.

Según Kreitner y Kinicki (1997: 171) la satisfacción laboral “*es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo*”. Esta definición no recoge una conceptualización uniforme y estática, ya que la propia satisfacción laboral puede proyectarse desde un aspecto determinado, produciendo satisfacción en áreas concretas de ese trabajo e insatisfacción en otras facetas que este mismo trabajo exija para su desempeño. Según Peiró (2000), la satisfacción laboral “*se trata de la actitud de una persona relacionada con el trabajo*”. El interés por estudiar la satisfacción en el trabajo es porque está ligada al desarrollo de los trabajadores como personas y a su dignidad, en tanto se relaciona con la calidad de vida en general y finalmente, porque un empleado satisfecho presentará más conductas a favor de la organización que uno menos satisfecho (Kalleberg, 1977, citado por Galaz, 2002).

Otro enfoque sostiene que la satisfacción laboral en las organizaciones será mayor en aquellas donde el trabajo se realice en equipo que en aquellas en que se realice en forma individual (Aritzeta, Ayestarán, 2002). También se dice que la satisfacción laboral está asociada a culturas orientadas al empleado, corporativistas, abiertas, pragmáticas y con un control laxo, se piensa que el bienestar laboral tiene relación con los resultados económicos de la empresa, las condiciones externas para la dirección empresarial y la satisfacción de los clientes (Murillo, Calderón y Torres, 2003).

Palma (2005), quien define a “*la satisfacción laboral como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional*”.

La satisfacción laboral es una dimensión actitudinal que se ha definido como un amplio conjunto de actitudes y reacciones emocionales positivas que el individuo tiene hacia su trabajo, construidas a partir de la comparación entre los resultados esperados y los que ha obtenido efectivamente de tal trabajo (Topa, Lisboa, Palacio y Alonso, 2004). Otra definición nos dice que la “satisfacción laboral” es entendida como los sentimientos que las personas tienen sobre sí mismas en relación a su trabajo (Warr, 2003, citado por Laca, Mejía y Gondra, 2006).

Indica Morillo (2006) que la satisfacción laboral como la perspectiva favorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo, expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial.

La satisfacción laboral “*es un conjunto de sentimientos favorables con los que los empleados perciben su trabajo*” (Newstrom, 2007).

#### 2.2.1.2. Teorías:

A continuación se explicarán las teorías que se consideran importantes en esta investigación, para explicar la satisfacción laboral del trabajador.

a) La teoría de los dos factores de Herzberg, (1957)

Este teórico señala que la satisfacción en el trabajo depende de algunas condiciones establecidas, mientras que la insatisfacción en el trabajo es el resultado de una serie completamente distinta de condiciones. Por lo tanto, aunque es posible pensar que la satisfacción y la insatisfacción son dos extremos de un solo continuo, están determinadas por diferentes factores. Herzberg (1959) comprobaron la relación entre satisfacción y desempeño y establecieron una teoría basada en sus resultados. Según esta teoría, las personas tienen dos tipos de necesidades. Él denominó a las primeras necesidades de higiene, las cuales son influidas por las condiciones físicas y psicológicas en las que trabajan las personas.

Asimismo, llamó a las segundas necesidades de motivación y las describió muy parecidas a las necesidades de orden elevado de la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow. Por lo tanto aseguraba que estos dos tipos de necesidades eran satisfechas por diferentes tipos de resultados o recompensas. Factores higiénicos (o insatisfactores). Se refieren a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo, comprende las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. Corresponden a la motivación ambiental y constituyen los factores que tradicionalmente utilizan las organizaciones para motivar a los empleados. Sin embargo, los factores higiénicos tienen una limitada capacidad para influir de manera poderosa en la conducta de los empleados.

La expresión higiene refleja precisamente su carácter preventivo y profiláctico e indica que están destinados únicamente a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales al equilibrio. Si estos factores higiénicos son óptimos, únicamente evitan la insatisfacción, ya que su influencia sobre la conducta no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera. Pero, si son precarios, provocan insatisfacción, por lo que se les llama factores de insatisfacción. Comprenden: Condiciones de trabajo y bienestar, políticas de la organización y administración, relaciones con el supervisor, competencia técnica del supervisor, salario y remuneración, seguridad en el puesto, relaciones con los colegas y estatus.

Factores motivacionales (ó satisfactores). Se refieren al contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionadas con éste; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales. El término motivación comprende sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, que se manifiestan por medio de la realización de tareas y actividades que ofrecen desafío y tienen significado en el trabajo. Si los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción; si son precarios, provocan la ausencia de satisfacción.

Por eso se les denominan factores de satisfacción. Constituyen el contenido del puesto en sí y comprenden: Delegación de responsabilidad, libertad para decidir cómo realizar un trabajo, posibilidades de ascenso, utilización plena de las habilidades personales, formulación de objetivos y evaluación relacionada con éstos,

simplificación del puesto (por quien lo desempeña), ampliación o enriquecimiento del puesto (horizontalmente o verticalmente), reconocimiento y avance en la carrera.

Herzberg llegó a la conclusión de que los factores responsables de la satisfacción profesional están desligados y son diferentes de los factores responsables de la insatisfacción profesional. Lo opuesto a la satisfacción profesional, no es la insatisfacción, es no tener ninguna satisfacción profesional; de la misma manera, lo opuesto a la insatisfacción profesional es carecer de insatisfacción, y no es la satisfacción. Además, propone el enriquecimiento de las tareas que consiste en exagerar deliberadamente los objetivos, responsabilidades y el desafío de las tareas del puesto.

En la práctica, el enfoque de Herzberg destaca aquellos factores motivacionales que tradicionalmente han sido olvidados y despreciados por las empresas en los intentos por elevar el desempeño y la satisfacción en el trabajo. En cierta medida, las conclusiones a las que llega el autor coinciden con la teoría de Maslow en que los niveles más bajos de necesidades humanas tienen relativamente poco efecto en la motivación cuando el patrón de vida es elevado. Los enfoques de Herzberg y Maslow presentan algunos puntos de concordancia que permiten una configuración más amplia y rica respecto de la motivación del comportamiento humano. No obstante.

b) El modelo de satisfacción de facetas,

Este modelo realizado por Lawler (1973), constituye una extensión del análisis de las relaciones entre satisfacción y rendimiento, realizado por Lawler y Porter (1967).

Estos autores señalan que la relación que se establece entre la satisfacción y el rendimiento está mediada por las recompensas obtenidas y por la equidad percibida respecto a las recompensas. Es decir, se dan dos tipos de procesos, uno de comparación intrapersonal y otra de comparación interpersonal.

En este sentido, la satisfacción vendría determinada por la discrepancia entre lo que uno piensa que debería recibir y lo que percibe que realmente obtiene. La idea de lo que uno debería percibir depende de sus contribuciones y de los requerimientos del puesto, así como de la relación que percibe entre las contribuciones y los resultados que obtienen las personas que toma como referentes. La percepción de los resultados que realmente está obteniendo está determinada, por una parte, por sus propios resultados reales y, por otra, por los resultados de los demás.

La satisfacción laboral resultará cuando lo que el trabajador percibe que recibe y lo que cree que debería percibir coincide. La insatisfacción laboral surge cuando las recompensas recibidas percibidas son menores que las que el trabajador cree que debería recibir. Por último, un tercer resultado tras la comparación, las experiencias de inequidad o culpabilidad, ocurren cuando lo que el trabajador percibe que recibe excede lo que cree que debería recibir.

c) El modelo de procesamiento de información social, de Salancik y Pfeffer (1978) defienden que los individuos forman sus actuaciones a partir de la información disponible en un determinado momento proveniente de su contexto social. Desde la aproximación del procesamiento de la información social, se parte de la premisa

fundamental de que los individuos, como organismos adaptativos, adaptan las actitudes, conductas y creencias a su contexto social y a la realidad de sus situaciones y conductas pasadas y presentes.

La actitud o necesidad es el resultado de tres causas: 1. Las percepciones del individuo y la evaluación de los componentes afectivos del ambiente laboral o de la tarea. 2. La información que provee el ambiente social abre las actitudes apropiadas y 3. La autopercepción del individuo de las razones para sus conductas pasadas, mediada por los procesos de atribución causal. En conclusión, desde el modelo del procesamiento de la información social se afirma que la satisfacción laboral y otras actitudes similares se desarrollan en respuesta a las guías o indicios sociales que están presentes en el lugar del trabajo. Una aportación importante de este modelo es que cambia la concepción acerca de la naturaleza y las causas de la satisfacción laboral, ya que redefine ésta como un fenómeno construido socialmente.

#### d) Teoría de la discrepancia

Parte del planteamiento de que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo; ha de existir una congruencia entre los valores personales, la percepción de las posibilidades de consecución de los valores laborales que ofrece el propio trabajo y las necesidades de esa persona. (Locke, 1984). Locke, al referirse a varias dimensiones del trabajo, presenta tres elementos primordiales que contribuyen a la clarificación del proceso de la discrepancia: La satisfacción con las facetas (dimensiones) del trabajo; la descripción de las facetas y, la relevancia de las facetas.

La satisfacción con las facetas hace referencia a evaluaciones afectivas de las facetas laborales individuales. Las descripciones de las facetas se refieren a percepciones libres de afecto relativas a las experiencias asociadas con aspectos específicos del trabajo. Por último, la importancia de las facetas hace referencia a la importancia personal o el valor que la persona posee respecto a faceta laboral individual.

e) Teoría del ajuste en el trabajo

Esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente, los autores (Dawis y Lofquist, 1984) señalan que la teoría parte de la asunción de cada individuo busca desarrollar y mantener dicha correspondencia con su ambiente laboral; el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo. Desde esta teoría, el grado de ajuste entre las personas y su ambiente está en función de dos tipos de correspondencia.

En primer lugar, el grado en que las personas poseen y facilitan las habilidades y destrezas necesarias para cubrir las demandas requeridas por una posición dada, lo que podríamos denominar el “resultado satisfactorio” desde el punto de vista laboral. El segundo lugar, el grado en que el contexto laboral cumple las necesidades y valores de los individuos, lo que conduce a la satisfacción desde el punto de vista personal. Según esta teoría y de acuerdo con sus autores, es posible enunciar los siguientes presupuestos:



1.La adaptación de la persona al trabajo resulta de los niveles de los resultados satisfactorios y de la satisfacción del individuo con relación al trabajo.

2.Los resultados satisfactorios dependen de la relación entre las competencias y capacidades individuales y, las competencias y capacidades necesarias para el desempeño de la función, implicando una relación entre el sistema de recompensas y las necesidades individuales.

3.La satisfacción en el trabajo depende de la relación entre las necesidades individuales y el sistema de recompensas, implicando la relación entre las competencias individuales y las competencias requeridas.

4.Las relaciones entre los resultados satisfactorios y las competencias requeridas por la función son mediadas por la satisfacción en el trabajo.

5.Las relaciones entre la satisfacción en el trabajo y las necesidades aumentadas son mediadas por los resultados satisfactorios y

6.Los niveles inadecuados de satisfacción o de resultados satisfactorios pueden contribuir a la salida del individuo de la organización (despido o abandono de la organización).

#### f) Teoría de los eventos situacionales

Desarrollada por Quarstein, McAfee y Glassman (1992). La teoría mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados características situacionales y eventos situacionales. Las características situacionales son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión.

Los eventos situacionales son facetas laborales que no tienden a ser preevaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Los autores señalan que esas facetas pueden ser positivas o negativas. Las características y los eventos situacionales difieren en una serie de aspectos. Entre ellos, se puede destacar que las características situacionales son aspectos de ambiente laboral relativamente estables o duraderos, mientras que los eventos situacionales son relativamente transitorios. Es más costoso y difícil cambiar o mejorar las características que los eventos situacionales.

#### 2.2.1.3. Dimensiones

Con respecto a los factores se trabajó la variable satisfacción laboral están basadas bajo a propuesta de Palma (2005), quien define a “la satisfacción laboral como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional”.

La teoría mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados características situacionales y eventos situacionales. Bajo estos postulados se propone siete dimensiones para evaluar la satisfacción laboral: Condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relación con la autoridad.

Factor I: Condiciones físicas; son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

Factor II. Beneficios Laborales y/o Remunerativos: es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

Factor III. Políticas Administrativas: es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

Factor IV. Relaciones Sociales: es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas.

Factor V. Desarrollo Personal: es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización.

Factor VI. Desempeño de Tareas: es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la que labora.

Factor VII. Relación con la Autoridad: es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

## 2.2.2. Síndrome de burnout

### 2.2.2.1. Definiciones

El Síndrome de Burnout; es definida como una respuesta al estrés laboral crónico, una experiencia subjetiva que engloba sentimientos y actitudes con implicaciones nocivas para la persona y la organización. Se caracteriza por agotamiento emocional (es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás), cinismo (escepticismo hacia su trabajo en general) y sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal (Apiquian, 2007). Según Aranda (2006) la palabra “burnout” es un término

anglosajón que significa estar quemado, desgastado, exhausto y perder la ilusión por el trabajo.

Por su parte Indica Edelwich y Brodsky (1980) lo describen como una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito, mientras que otros estudiosos en el campo de la psicología organizacional lo ubican como un estado de desgaste emocional y físico. Por su parte Pines, Aronson, (1981) en su definición comúnmente más conocida, como una condición multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo, que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con gente.

El síndrome de Burnout se define como una respuesta al stress laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabajan y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con mayor frecuencia en los trabajadores de la salud producida por la relación profesional-paciente y por la relación profesional-organización. Sin embargo, no sería completa la descripción del síndrome si no se describe el contexto económico, social y laboral en el cual surge. (González, 2001).El burnout, entendido como fatiga, se ubica en la categoría de “fatiga emocional”, *“producida por un fuerte estrés y caracterizada generalmente por una disminución o embotamiento de las respuestas emocionales.”* (Ramos, Peiró y Ripoll, 1996, pág.83)

Es posible definir al “burnout” como: *“la respuesta al estrés laboral crónico que afecta a aquellas personas cuyo trabajo tiene como centro ayudar y apoyar a otros; generando en el profesional síntomas que van desde el agotamiento físico, mental y emocional hasta relaciones conflictivas interpersonales”* (Thomaé, Ayala, Sphan, Stortti, 2006, pág. 1).

Para Maslach (1986) define el síndrome de burnout *“como una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: agotamiento físico, emocional y actitud fría y despersonalizada en la interacción con las demás personas, lo que deriva en comportamientos y sentimientos de inadecuación a las tareas que se han de llevar a cabo”*.

Por otro lado, Moreno y Peñacoba (1999), el burnout no se identifica con la sobrecarga de trabajo, el exceso de trabajo no provoca si más el burnout; de la misma manera un trabajo escasamente estresante pero desmotivador puede llevar al burnout. Desde esta perspectiva el burnout no es un proceso asociado a la fatiga, sino a la desmotivación emocional y cognitiva que sigue al abandono de intereses que en un determinado momento fueron importantes para el sujeto.

Respecto Shiron (1989 citado en Moreno & Peñacoba, 1999) consideraba al burnout como una forma de cansancio cognitivo. En el mismo orden de ideas Gil-Monte y Peiró (1997), definen el síndrome de Burnout como: *“una respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de una experiencia subjetiva de sentimientos,*

*cogniciones y actitudes, las cuales provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales”*

#### 2.2.2.2. Teorías

##### a) El Modelo de Demandas y Recursos

De Demerouti y colaboradores (2001); este modelo enfatiza principalmente la existencia de dos líneas paralelas de desarrollo, por un lado las demandas laborales y el desgaste o agotamiento del profesional, y por otro los recursos laborales y la de implicación.

Este modelo asume que cuando las personas se encuentran en una situación donde las demandas laborales son altas y los recursos limitados, esto producirá una situación de desgaste energético y de desmotivación que favorecería el desarrollo de desgaste profesional, sea cual sea el tipo de profesión. Las demandas laborales se refieren a aquellos aspectos físicos, sociales y organizacionales que requieren un esfuerzo físico o mental mantenido y que por tanto conlleva un coste psicológico y fisiológico.

Basado en el modelo de control de la demanda de gestión de (Hockey 1993), las demandas laborales se perciben como estresores ambientales donde las personas tienen que desarrollar estrategias de protección frente a ellos. Por otro lado, los recursos laborales hacen referencia a aspectos tanto físicos, como psicológicos, sociales u organizacionales que facilitan la consecución de los objetivos laborales y reducen los

costes físicos y psicológicos asociados a las demandas, estimulando el desarrollo y crecimiento personal.

Por tanto el proceso de desgaste seguiría dos caminos. El primero, relacionado con el agotamiento y la extenuación producidos por la sobrecarga de las demandas laborales, y el segundo vinculado con la falta de recursos que exacerba los efectos negativos de las demandas y que degenera en conductas de desimplicación y abandono. Las últimas conceptualizaciones de este modelo<sup>75</sup> reducen significativamente el número de demandas laborales a factores de sobrecarga, y también en el número de recursos permaneciendo el apoyo social. Asimismo, aparecería una variable de recursos personales relacionada con aquellos aspectos de la persona que se encuentran generalmente relacionados con factores de resiliencia. Es decir, las percepciones de las personas en cuanto a su capacidad para controlar y actuar con éxito sobre su entorno. Estos recursos actuarían como moduladores del proceso.

#### b) El Modelo de Conservación de Recursos

De Hobfoll, (1989); esta teoría explicativa del desgaste profesional se centra principalmente en aquellos factores cognitivos y del ambiente asociados con los recursos personales, concebidos como “objetos, características personales, condiciones o energías que son valiosos por sí mismos, o porque proveen o protegen recursos valiosos para la persona”. Por tanto, los recursos se convierten en el factor central de este modelo.

El principio básico de esta teoría afirma que las personas intentan adquirir, mantener y proteger los recursos que poseen, percibiendo la pérdida potencial o real de recursos, así como la pérdida de una ganancia esperada como estresante. Por tanto, la pérdida de estos recursos o la mera amenaza de dicha pérdida se convertirían en agente causante de la experiencia de estrés. En este sentido, el desgaste profesional o burnout se concibe como el resultado de esa pérdida global o amenaza de pérdida de recursos valiosos, y por tanto, como un síndrome fundamental de agotamiento de recursos.

Además, Hobfoll (1989) sugiere que las características personales podrían actuar como moduladores frente a la experiencia de estrés. Asimismo, las relaciones sociales desde este modelo son vistas como recursos, en la medida en que son proveedores o facilitadores de la preservación de recursos valiosos para el sujeto.

#### c) El Modelo de Esfuerzo-Recompensa

De Siegrist, (1996), este modelo enfatiza la importancia de los roles sociales en la medida en que pueden ofrecer a la persona oportunidades de contribuir o realizar tareas (generando sensaciones de auto-eficacia), oportunidades de sentirse recompensados y valorados (incrementando la autoestima) y oportunidades de pertenencia a un grupo significativo para la persona. A partir de estas consideraciones, esta teoría establece la falta de reciprocidad o equidad entre ganancias y costes como agente causante de un estado de distrés emocional que degeneraría en desgaste profesional y problemas de salud.



Asimismo, el modelo asume que en muchos trabajos no existe una completa especificación del puesto que favorezca un balance equilibrado entre los esfuerzos requeridos y las recompensas que se otorgan. Estos sentimientos de ser tratado injustamente y de falta de reconocimiento como resultado de un sistema inapropiado de recompensas generan una serie de respuestas de estrés del sistema nervioso autónomo. Este hecho es debido a la experiencia recurrente de déficit de recompensa que impediría la capacidad de regulación y adaptación al entorno. A largo plazo, este nivel de desajuste entre altos niveles de esfuerzo y baja recompensa conduciría a un desgaste profesional y aumentaría el riesgo de enfermedad como consecuencia del estrés mantenido.

#### d) El Modelo Transaccional

De Moreno-Jiménez, (1997). Las investigaciones clásicas en estrés organizacional y desgaste profesional generalmente se han centrado en los efectos directos de las variables organizacionales, sociales, de la tarea o variables de personalidad como agentes causantes e independientes del proceso de estrés.

Sin embargo, si seguimos el modelo teórico cognitivo-motivacional relacional (Lazarus 1991) esta asunción entra en conflicto con una concepción de las respuestas emocionales como dependientes de los significados relacionales construidos como fruto de la interacción entre la persona y el ambiente. De hecho, Lazarus (1991), considera ineficaz como medida de reducción del estrés, intentar modificar las condiciones laborales sin tener en cuenta los objetivos, metas, recursos y creencias de los trabajadores. De hecho, muchos estudios han tratado de reflejar esta variabilidad

interindividual en la percepción de las variables organizacionales, si bien en muchos casos se ha quedado reducido a un tratamiento estadístico de los datos sin tener un reflejo real por evaluar la manera en que las experiencias laborales son percibidas e interpretadas por la persona.

Desde esta perspectiva, el equipo de Moreno-Jiménez viene desarrollando desde sus inicios una perspectiva transaccional en el estudio de distintos procesos socio-laborales, como son el desgaste profesional, el estrés traumático secundario, el acoso laboral o los procesos de conciliación familiar-laboral, donde las variables de personalidad interactúan a lo largo de la generación, desarrollo y consecuencia de los mismos.

#### e) El Modelo de interacción entre Individuo y Organización

De Leiter y Maslach, (2004). A través de un conjunto de datos normativos, con más de 8.000 participantes, que cubren una amplia gama de ocupaciones a través de Canadá, Estados Unidos, Europa y Asia, Michael Leiter y Christina Maslach han validado la escala de vida laboral, un cuestionario que trata de recoger algunas variables individuales y organizativas identificadas por los autores como las áreas más relevantes del entorno de trabajo.

El modelo teórico que Leiter y Maslach, (1986) los cuales consideran que hay un desajuste entre las personas y su entorno de trabajo, reduce la capacidad de energía, implicación y sensación de eficacia, mientras que el ajuste produciría el efecto contrario, aumentando los niveles de compromiso. Una de las áreas más importantes

considerada por los autores y la literatura científica es la carga de trabajo, que se define como la cantidad de trabajo que se realiza en un momento dado. Los autores afirman que un volumen de trabajo asequible ofrece la oportunidad de disfrutar con la tarea, para conseguir los objetivos laborales, y su desarrollo profesional. Sin embargo, el exceso de trabajo no se conceptualizaría simplemente como un desfase o exceso en los requisitos para conseguir un nuevo reto, sino ir más allá de los límites humanos.

El control se considera en este modelo como el segundo factor más importante y se define como la oportunidad de hacer elecciones y tomar decisiones, resolver problemas, y contribuir al cumplimiento de las responsabilidades. Un buen ajuste se produce cuando hay una correspondencia entre el control y los niveles de responsabilidad, produciéndose una discrepancia cuando las personas carecen de control suficiente para cumplir con las tareas de las que se les hace responsables. La recompensa sería un tercer factor que recogería tanto el reconocimiento económico como social del trabajo, ofreciendo indicadores claros de lo que valora la organización, mientras que la falta de reconocimiento devalúa tanto el trabajo como a ellos mismos. El factor de comunidad se define como la calidad del entorno social de una organización relacionado con el apoyo social, la colaboración y los sentimientos positivos. Los desajustes se producen cuando no existe una conexión positiva con los demás en el trabajo.

La equidad considerada como la medida en que la organización tiene normas coherentes y equitativas para todos. Un elemento importante en este factor es el grado en que los recursos se asignan de acuerdo a procedimientos comprensibles y

consistentes. La equidad transmite respeto por los miembros de la comunidad. La falta de equidad indica confusión en los valores de una organización y en sus relaciones con las personas. Finalmente, los autores consideran los valores como lo que la organización y sus miembros consideran importante. En este sentido, cuando los valores organizacionales y personales son congruentes, los éxitos son compartidos, por su parte, cuando existen diferencias entre los valores de una organización y los valores de su personal, o si la organización no practica sus valores se producen desajustes que degeneran en estrés y desgaste.

El Burnout como un proceso de desilusión en la profesión de ayuda de Edelwich y Brodsky, (1980). La mayoría de las personas en el inicio de su profesión experimentan lo que podríamos llamar una fase de entusiasmo por el acceso a un nuevo puesto de trabajo, con nuevas expectativas e intereses. Durante algún tiempo todo contratiempo se contrarresta con las energías que proporciona la motivación por hacer un “buen trabajo”. Si las dificultades y la realidad del día a día empiezan a romper expectativas pasamos a una fase de estancamiento donde empezamos a plantearnos si el nivel de esfuerzo personal compensa los beneficios. Una vez que empezamos a plantearnos la posible eficacia del esfuerzo personal realizado para superar los obstáculos laborales, sino disponemos del apoyo de recursos organizacionales, sociales e individuales, nos encontraríamos con una alta probabilidad de pasar a una fase de frustración y posteriormente de apatía y pérdida de referencias, que desencadenaría en el síndrome de desgaste profesional.

### 2.2.2.3. Dimensiones

El síndrome de Burnout; presenta tres dimensiones bien identificadas por Maslach (1986) que según el autor son las que permiten evaluar el síndrome: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

La primera dimensión: Cansancio o agotamiento emocional: Comprende desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga tanto física como psíquica. Se refiere a la disminución de recursos emocionales, es decir; los que sirven para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que nos pueden transmitir durante la vida laboral. El trabajador desarrolla sentimientos de estar exhausto tanto físico como psíquicamente, que ya no puede dar más de sí mismo, siente impotencia y desesperanza.

La segunda dimensión: Despersonalización: entendida como la actitud negativa hacia otras personas, especialmente los beneficiarios del propio trabajo, con irritabilidad y pérdida de la motivación hacia el trabajo. Esto genera deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración. Es común el distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales pueden progresar hacia conductas de alto riesgo (juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y conductas orientadas al suicidio, entre otros).

La tercera dimensión: Realización personal: referida a la presencia de respuestas negativas hacia uno mismo y el trabajo, como baja autoestima, baja productividad e

incapacidad para soportar la presión. Es el deterioro del autoconcepto acompañado de sensaciones de inadecuación, de insuficiencia y de desconfianza en sus habilidades.

### 2.3. Definición de términos básicos.

Satisfacción laboral: Palma (2005), define a “la satisfacción laboral como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional”.

Factor I: Condiciones físicas; son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. (Palma, 2005)

Factor II. Beneficios Laborales y/o Remunerativos: es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. (Palma, 2005)

Factor III. Políticas Administrativas: es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. (Palma, 2005)

Factor IV. Relaciones Sociales: es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas. (Palma, 2005)

Factor V. Desarrollo Personal: es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización. (Palma, 2005)

Factor VI. Desempeño de Tareas: es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la que labora. (Palma, 2005)

Factor VII. Relación con la Autoridad: es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. (Palma, 2005)

Síndrome de burnout: Maslach (1986) define el síndrome de burnout como una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: agotamiento físico, emocional y actitud fría y despersonalizada en la interacción con las demás personas, lo que deriva en comportamientos y sentimientos de inadecuación a las tareas que se han de llevar a cabo.

Cansancio o agotamiento emocional: Maslach (1986), comprende desgaste, pérdida de energía, agotamiento y fatiga tanto física como psíquica. Se refiere a la disminución de recursos emocionales, es decir; los que sirven para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que nos pueden transmitir durante la vida laboral.

Despersonalización: Maslach (1986), entendida como la actitud negativa hacia otras personas, especialmente los beneficiarios del propio trabajo, con irritabilidad y

pérdida de la motivación hacia el trabajo. Esto genera deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración.

Realización personal: Maslach (1986), referida a la presencia de respuestas negativas hacia uno mismo y el trabajo, como baja autoestima, baja productividad e incapacidad para soportar la presión.



### **CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES DE INVESTIGACION**

#### **3.1. Formulación de hipótesis**

##### 3.1.1. Hipótesis general

La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes – 2016.

##### 3.1.2. Hipótesis secundarias

Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión cansancio emocional del síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes – 2016

Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes – 2016

Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión realización personal del síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes – 2016.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### 3.2.1. Variables

Variable 1: Satisfacción laboral

Dimensiones:

- Condiciones físicas
- Beneficios laborales
- Políticas administrativas
- Relaciones sociales
- Desarrollo personal
- Desempeño de tareas

Variable 2: Síndrome de burnout

Dimensiones:

- Cansancio emocional
- Despersonalización
- Realización personal

3.2.2. Operacionalización de variables.

Cuadro 01: Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones de la variable	Escala
Satisfacción laboral	Palma (2005), define a la satisfacción laboral como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional, involucra aspectos como: Condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales,	Es la percepción del trabajador respecto a su satisfacción laboral en los aspectos: Condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relación con la autoridad, el cual se medirá con el instrumento de Palma.	Condiciones físicas	Ordinal
			Beneficios laborales	
			Políticas administrativas	
			Relaciones sociales	
			Desarrollo personal	
			Desarrollo de tareas	
			Relación con la autoridad.	

	desarrollo personal, desarrollo de tareas y relación con la autoridad.			
Síndrome Burnout	Para Maslach (1986) define el síndrome de burnout como una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: agotamiento físico, emocional y actitud fría y despersonalizada en la interacción con las demás personas, lo que deriva en comportamientos y sentimientos de inadecuación a las tareas que se han de llevar a cabo.	Es la respuesta emocional de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo, en las dimensiones cansancio emocional, despersonalización y realización personal que serán evaluadas con la aplicación del instrumento de Síndrome de Bornout.	Cansancio emocional Despersonalización Realización personal	Ordinal

## **CAPITULO IV: METODOLOGÍA.**

### **4.1. Diseño metodológico.**

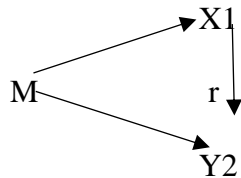
El método empleado en la presente investigación es el Cuantitativo: ya que se cuantificaran los datos obtenidos en las encuestas a fin de presentar los resultados en cuadros y gráficos respectivos. Según Sabino (1994), el análisis cuantitativo se define como: “una operación que se efectúa, con toda la información numérica resultante de la investigación. Esta, luego del procesamiento que ya se le habrá hecho, se nos presentará como un conjunto de cuadros y medidas, con porcentajes ya calculados” (p.197).

El tipo de investigación será No experimental, ya que no se manipulará las variables del estudio; según Hernández, Fernández y Baptista (2010), se va a estudiar una situación que ya existe donde no se tiene control de ambas variables como tampoco se puede influir en la relación de las mismas, es decir los trabajadores una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo ya poseen una percepción de la satisfacción laboral que se presenta en su organización y poseen un determinado nivel

de Síndrome de Burnout, es una situación existente la cual no fue creada por el investigador.

La presente investigación, se enmarca dentro del diseño descriptivo- correlacional, según Hernández, et al. (2010), estos estudios describen las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. Por lo tanto, nuestra investigación está basada en una correlación entre variables de la unidad de análisis por investigar, permitiendo establecer la relación existente entre satisfacción laboral y el síndrome de Burnout

El esquema es el siguiente:



Leyenda:

M: Trabajares de la empresa

X1: Satisfacción laboral

Y2: Síndrome de Burnout

r : Relación

## 4.2. Diseño Muestral.

### 4.2.1. Población:

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la población de la investigación “es el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones, o

en sí, la serie de unidades o fuentes de datos que conforman un todo” (p. 304). Para la presente investigación, la población estuvo constituida por los todos los trabajadores de la empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo ubicado en Zorritos y está constituida por un total de 50 trabajadores distribuidos: 12 Administrativos y 38 Operativos tripulante

#### 4.2.2. Muestra:

Para la selección de la muestra, se utilizó la técnica del muestreo censal, ya que se trabajó con todos los trabajadores de la empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo ubicada en Zorritos que suman 50.

### **4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confidencialidad.**

Para la presente investigación se utilizó como técnica la “Encuesta”, constituye un escrito que el investigador formula a un grupo de personas para estudiar constructos como percepciones, creencias, preferencias, actitudes, etc. (Bernal, 2000, p.222).

#### 4.3.1. Instrumentos:

Instrumento para medir la variable satisfacción laboral, fue elaborado por Sonia Palma (2005), consta de 36 ítems, repartidos entre las dimensiones condiciones físicas y materiales (5 ítems), Beneficios laborales (4 ítems), Políticas administrativas (5 ítems), Relaciones sociales (4 ítems) Desarrollo de personal (6 ítems), Desempeño de tareas (6 ítems), Relación con la autoridad (6 ítems). La escala que se usó fue la likert,

1: Totalmente en desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: indeciso, 4: de acuerdo y 5: totalmente de acuerdo.

El instrumento para evaluar la variable Síndrome de Burnout, fue elaborado Maslach (1986), es un cuestionario, consta de 22 ítems distribuido en 9 ítems para la dimensión agotamiento emocional, 5 ítems para la dimensión despersonalización y 8 ítems para la dimensión realización personal; la escala que se usó fue la Likert, 1: nunca; 2: algunas veces al año; 3: algunas veces.

#### **4.4. Técnicas del procesamiento de la información**

Para efectos del análisis estadístico, y teniendo que comprobar las hipótesis planteadas en la presente investigación se aplicó un análisis de correlación de Pearson; los datos serán procesados en el programa SPSS versión 21; los resultados fueron presentado en tablas de frecuencia y porcentuales.

#### **4.5. Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información.**

Para efectos del análisis estadístico, y teniendo que comprobar las hipótesis planteadas en la presente investigación teniendo en cuenta que son puntajes ordinales se aplicó un análisis de correlación de Spearman el cual nos conllevó a demostrar las hipótesis empleadas y a través de la regresión lineal se evaluará el grado de influencia. Todo ello se realizó con el programa IBM SSPSS versión 21 y como medio auxiliar el programa Excel 2012.



#### **4.6. Aspectos éticos.**

En el presente estudio se trabajará con los principios éticos de los trabajos de investigación en empresas (Informe de Belmont, 1979), por lo tanto se hará uso del formato de consentimiento informado que será aplicado a los trabajadores, previa explicación de la investigación.

Asimismo se aplicará el principio de privacidad; por lo tanto todos los datos obtenidos tras la aplicación de los instrumentos serán usados exclusivamente para el estudio; además se usarán códigos para salvaguardar los nombres de los trabajadores.

## CAPITULO V: RESULTADOS

### 5.1. Análisis descriptivos

**Tabla 1**

Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo ubicado en Zorritos

DIMENSIONES De la satisfacción laboral	NIVELES									
	Desfavorable		Regular		Favorable		Muy favorable		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Condiciones físicas	05	10%	19	38%	20	40%	6	12%	50	100.0
Benef. Laborales	00	0.0%	10	20%	30	60%	10	20%	50	100.0
Pol. Administrativa	00	0.0%	35	70%	15	30%	00	0.0%	50	100.0
Rel. Sociales	00	0.0%	10	20%	30	60%	10	20%	50	100.0
Des. Personal	10	20%	15	30%	15	30%	10	20%	50	100.0
Desempeño tarea	00	0.0%	15	30%	20	40%	15	30%	50	100.0
Rel. con la autoridad	10	20%	28	56%	12	24%	00	0.0%	50	100.0
<b>Satisfac. Laboral</b>	00	0.0%	19	38%	22	44%	9	18%	50	100.0

## INTERPRETACION

La tabla 1, se evidencia el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en los distintos aspectos, en relación a las políticas administrativas el nivel de satisfacción se encuentran en un 70% en un categoría regular en cuanto a los beneficios laborales y relaciones sociales se encuentran en un nivel favorable con un 60 %, en relación con la autoridad se encuentran en un nivel regular con un 56% de acuerdo a las condiciones físicas y desempeño de la tarea también se evidencian en favorable con un 40% y en desempeño personal el nivel de satisfacción es de 30% en una categoría de favorable y regular de manera general se evidencia que el nivel de satisfacción de los trabajadores en encuentran en un nivel favorable con un 44%.

**Tabla 2**

Síndrome de Burnout según sus dimensiones en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo ubicado en Zorritos

DIMENSIONES	SINDROME BURNOUT						TOTAL	
	Bajo		Moderado		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Agotamiento emocional	15	30%	30	60%	5	10%	50	100.0
Despersonalización	20	40%	15	30%	15	30%	50	100.0
Realización personal	20	40%	30	60%	00	0.0%	50	100.0

## INTERPRETACION

Los resultados que se muestran en la tabla 2, sobre la evaluación del Síndrome de Burnout en los trabajadores, evidencian que en sus dimensiones se encuentran en agotamiento emocional y realización personal con un 60% en un categoría moderado, mientras que en despersonalización en un 30% en una categoría moderada y alto.

**Objetivo:** Identificar la relación entre satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes – 2016.

**Tabla 3**

Satisfacción laboral y el agotamiento emocional en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo ubicado en Zorritos

Satisfacción laboral	Dimensión agotamiento emocional						TOTAL	
	Bajo		Moderado		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Regular	10	20%	9	18%	00	0.0%	19	38%
Favorable	5	10%	14	28%	3	12%	22	44%
Muy favorable	0	0.0%	7	14%	2	4%	9	18%
Total	15	30%	30	60%	5	10%	50	100.0

## INTERPRETACION

En la tabla 3 se evidencia que los trabajadores que puntuaron un nivel favorable de satisfacción laboral; 44% presentan un nivel moderado de agotamiento emocional; 28%; los que se ubicaron en el nivel regular 38% puntuaron nivel regular 18% de AE y los que se ubicaron en un 18% de satisfacción laboral obtuvieron un nivel moderado de agotamiento emocional 14%.

**Objetivo:** Describir la relación entre satisfacción laboral y la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes –2016

**Tabla 4**

Satisfacción laboral y la despersonalización en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo ubicado en Zorritos

Satisfacción laboral	Despersonalización						TOTAL	
	Bajo		Moderado		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Regular	16	30%	3	8%	0	0.0%	19	38%
Favorable	4	8%	10	20%	8	16%	22	44%
Muy favorable	0	0.0%	2	4%	7	14%	9	18%
Total	20	40%	15	30%	15	30%	50	100.0

## INTERPRETACION

En la tabla 4 se evidencia que los trabajadores que puntuaron un nivel favorable de satisfacción laboral; 44% presentan un nivel moderado de despersonalización; 20%; los que se ubicaron en el nivel regular 38% puntuaron nivel bajo de despersonalización con un 30% de y los que se ubicaron en un 18% de satisfacción laboral obtuvieron un nivel alto de despersonalización con el 14%.

**Objetivo:** Demostrar la relación entre satisfacción laboral y la dimensión realización personal del síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes – 2016

**Tabla 5**

Satisfacción laboral y la realización personal en los trabajadores de la empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo ubicado en Zorritos

Satisfacción laboral	Realización personal						TOTAL	
	Bajo		Moderado		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Regular	9	18%	10	20%	0	0.0%	19	38%
Favorable	4	8%	18	36%	0	0.0%	22	44%
Muy favorable	7	14%	2	4%	0	0.0%	9	18%
Total	20	40%	30	60%	00	0.0%	50	100.0

## INTERPRETACION

En la tabla 5, se evidencia que los trabajadores que puntuaron un nivel favorable de satisfacción laboral; 44% presentan un nivel moderado de realización personal; 60%; los que se ubicaron en el nivel regular 38% puntuaron nivel moderado con un 20% RP y los que se ubicaron en el nivel muy favorable, 18% de satisfacción laboral obtuvieron un nivel bajo de realización personal 14%.

### 5.2. Análisis inferencial

**H1:** Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes – 2016

**TABLA 6**

Relación entre la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de Burnout de los trabajadores

		Satisfacción laboral	Agotamiento emocional
	Coefficiente de		
Rho de	Satisfacción	1.000	.410*
Spearman	laboral	.	.003
	N	50	50

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05

## INTERPRETACION

En la tabla 6 se muestra la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de Burnout, como podemos observar se encuentra un coeficiente de correlación de 0,410 que se interpreta como una correlación positiva regular y significativa (Sig. ,003) entre ambas variables evaluadas. Por lo tanto se afirma que la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de Burnout se relacionan de manera significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación.

**H2:** Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes – 2016

**TABLA 7**

Relación entre la satisfacción laboral y la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout de los trabajadores

		Satisfacción laboral	Desperson alización
	Coeficiente de	1.000	.520*
Rho de	Satisfacción		
Spearman	laboral		
	Sig. (bilateral)	.	.003
	N	50	50

\* La correlación es significativa al nivel 0,05



## INTERPRETACION

En la tabla 7 se muestra la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout, como podemos observar se encuentra un coeficiente de correlación de 0,520 que se interpreta como una correlación significativa bilateral (Sig. ,003) entre ambas variables evaluadas. Por lo tanto, se afirma que la satisfacción laboral y la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout se relacionan de manera significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación.

**H3:** Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión realización personal del síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes – 2016

**TABLA 8**

Relación entre la satisfacción laboral y la dimensión realización personal del síndrome de Burnout de los trabajadores

		Satisfacción emocional	Realización personal
	Coeficiente de	1.000	.580*
Rho de	Satisfacción		
Spearman	laboral	.	.004
	Sig. (bilateral)		
	N	50	50

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05



## INTERPRETACION

En la tabla 9 se muestra la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout, como podemos observar se encuentra un coeficiente de correlación de 0,520 que se interpreta como una correlación significativa bilateral (Sig. ,004) entre ambas variables evaluadas. Por lo tanto se afirma que la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout se relacionan de manera significativa, por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación

### **5.3. Comprobación de hipótesis**

La investigación comprueba las siguientes hipótesis:

- La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes – 2016.
- Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes – 2016
- Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes – 2016
- Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión realización personal del síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes – 2016

## 5.4. Discusión y Conclusiones

### 5.4.1 Discusión

Para Maslach (1986) define el síndrome de burnout como una respuesta inadecuada a un estrés emocional crónico cuyos rasgos principales son: agotamiento físico, emocional y actitud fría y despersonalizada en la interacción con las demás personas, lo que deriva en comportamientos y sentimientos de inadecuación a las tareas que se han de llevar a cabo.

En cuanto al primer objetivo Identificar la relación entre satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de Burnout de los trabajadores, se evidencia que ambos aspectos se correlacionan de forma significativa, esto quiere decir que en la medida que exista una satisfacción laboral favorable, se podrán producirse de forma alarmante el agotamiento emocional en los trabajadores, esto tiene como repercusión en una mejor productividad. Resultados similares encontró Castro, L. (2012), quien es su estudio sobre “Influencia del clima laboral en el síndrome de Burnout”, concluye que la percepción que los colaboradores tienen del clima laboral, influye en el desarrollo de síntomas de estrés, mismos que pueden avanzar al grado de presentar Síndrome de Burnout. Al respecto Ramos, Peiró y Ripoll, (1996, pág.83), señalan que el Burnout, es una “fatiga emocional”, producida por un fuerte estrés y caracterizada generalmente por una disminución o embotamiento de las respuestas emocionales.

En relación al segundo objetivo describir la relación entre satisfacción laboral y la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout; el estudio encuentra que si

existe relación entre la percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores y su influencia en los niveles de despersonalización del síndrome de Burnout. Resultados similares encontró Gonzaga M. y Medina S. (2011), su estudio sobre “clima laboral y síndrome de Burnout, en el personal administrativo de una Universidad de Piura-Piura”, se llega a concluir que existe relación altamente significativa entre las variables analizadas. Este estudio nos muestra cómo es que el clima laboral es factor frecuente y determinante de la presencia de burnout en la despersonalización y agotamiento emocional de cualquier tipo de trabajador. Los resultados encontrados contradicen las ideas de Maslach (1983), quien señala que las personas que presentan niveles altos de despersonalización son aquellas que presentan una actitud negativa hacia otras personas, acompañado de irritabilidad y pérdida de la motivación hacia el trabajo. Esto genera deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración.

En relación al Tercer objetivo Demostrar la relación entre satisfacción laboral y la dimensión realización personal del síndrome de Burnout de los trabajadores. Se evidencian una correlación significativa; esto nos indica que los trabajadores consideran que en la medida que su satisfacción laboral fundamentalmente en los aspectos desarrollo personal y laborales sean muy favorables, el nivel del Burnout en su dimensión realización personal también será alta. Resultados diferentes encontró Fuentes, S (2012), en su estudio: Satisfacción Laboral y su Influencia en la productividad con base a los resultados se estableció que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad. Cualitativamente podemos decir que los trabajadores de la empresa consideran estar moderadamente motivados, existe una

regular confianza en sus habilidades y regular capacidad para soportar el trabajo a presión; estos resultados difieren de lo descrito por Maslach (1986); que dice que la realización personal: referida a la presencia de respuestas negativas hacia uno mismo y el trabajo, como baja autoestima, baja productividad e incapacidad para soportar la presión.

En relación a la hipótesis general sobre la Satisfacción laboral se relaciona significativamente con el síndrome de Burnout de los trabajadores, podemos observar que se encuentra un coeficiente de correlación de  $\rho = 0,520$  y  $P = 0,004$ ; que se interpreta como una correlación moderada positiva y significativa; esto nos permite inferir que la satisfacción laboral está relacionada de manera moderada con los niveles moderados del síndrome de Burnout; es decir los trabajadores consideran sentirse moderadamente agotados emocionalmente, con una moderada realización personal y con bajos niveles de despersonalización; producto de una satisfacción en el trabajo favorable y regular. Palma (2005), considera que en la medida que los aspectos condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relación con la autoridad, se encuentren satisfechos en los trabajadores los niveles de estrés producto del trabajo serán mínimos no afectado sus labores. El modelo teórico de Leiter y Maslach, (1986), afirman que un volumen de trabajo asequible ofrece la oportunidad de disfrutar con la tarea, para conseguir los objetivos laborales, y su desarrollo profesional. Sin embargo, el exceso de trabajo no se conceptualizaría simplemente como un desfase o exceso en los requisitos para conseguir un nuevo reto, sino ir más allá de los límites humanos.

#### 5.4.2 Conclusiones

La investigación llega a las siguientes conclusiones:

1. Se evidencia que los trabajadores que puntuaron un nivel favorable de satisfacción laboral; 44% presentan un nivel moderado de cansancio emocional; 28%. Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión cansancio emocional del síndrome de Burnout de los trabajadores de la empresa (Sig. ,003); evidenciándose que a un buena satisfacción baja presencia de agotamiento emocional. (Tabla N° 03, 06).
2. Se evidencia que los trabajadores que puntuaron un nivel favorable de satisfacción laboral; 44% presentan un nivel moderado de despersonalización; 20%. Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout de los trabajadores (Sig. ,003), queriendo decir que debido a que existe una percepción de satisfacción laboral favorable se generan bajos niveles de despersonalización. (Tabla N° 04, 07).
3. Se evidencia que los trabajadores que puntuaron un nivel favorable de satisfacción laboral; 44% presentan un nivel moderado de realización personal; 60%. Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión realización personal del síndrome de Burnout de los trabajadores (Sig. ,004); esto indica que muchos de los trabajadores presentan niveles moderados de realización personal producto de poseer una percepción aceptable de satisfacción laboral. (Tabla N° 05, 08).

4. La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el síndrome de Burnout de los trabajadores (Sig. ,004). (Tabla N° 09).

#### 5.4.3 Recomendaciones

- Continuar con las políticas de motivación hacia los trabajadores, generando estabilidad y confianza de tal manera que puedan sentirse satisfechos con lo que realizan y lograr su realización personal.
- Se debe coordinar con el Área de Recursos Humanos, para realizar talleres sobre el manejo del estrés; de tal manera que los trabajadores cuenten con los recursos personales necesarios para hacer frente a situaciones de estrés.
- Al Área de Recursos Humanos, fomentar e incentivar a los trabajadores mediante reconocimientos públicos con el fin de que el personal se sienta motivado a mejorar cada día más en su área.
- Al Área de Recursos Humanos, realizar talleres de relaciones interpersonales y campeonatos de fútbol y vóley con el fin de reducir la ansiedad y la irritabilidad asimismo lograr que todos los trabajadores se conozcan y se apoyen para un mismo fin.
- Conjuntamente con los colaboradores considerar las políticas administrativas, debido a que se encuentran en niveles inadecuados según la percepción del trabajador; dar una mirada y si es posible generar algunos cambios con la participación de los colaboradores.



## REFERENCIAS

- Aranda, C. (2006). *Diferencias por sexo, Síndrome de burnout y manifestaciones clínicas, en los médicos familiares de dos instituciones de salud, Guadalajara, México.* Revista Costarricense de Salud Pública, 15, 1-7.
- Aranda, C., Pando, M., Velázquez, B. I., Acosta, M., Pérez, R. (2003). *Síndrome de Burnout y factores psicosociales en el trabajo, en estudiantes de postgrado del departamento de salud Pública de la Universidad de Guadalajara, México.* Rev. Psiquiatría Fac. Med. Barna., 30 (4), 193-199.
- Apiquian, G. A., (2007). *El Síndrome de Burnout en la empresa.* Recuperado el 21 de mayo de 2008, de [www.anahuac.mx/psicología/archivos/burnoutempresas.pdf](http://www.anahuac.mx/psicología/archivos/burnoutempresas.pdf)
- Bertolote J, y Fleischmann A. (2010) *Desgaste del Personal.* Red Mundial de Salud Ocupacional.
- Casales, F.J.C., Ortega, M.Y., Romillo, R.M D. (2000). *Clima organizacional y fluctuación laboral en una institución financiera* [Versión Electrónica], Revistas de Psicología, 17 (3).
- Castro Rivas, L. (2012). *Influencia del clima laboral en el síndrome de Burnout, en una empresa de producción.* Universidad Rafael Landívar. Guatemala Tesis no publicada.

Chiavenato, I. (1989). *Introducción a la teoría general de la administración*.  
México:Editorial Mc.Graw – Hill

Chiavenato, Idalberto (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. Segunda Edición. México: Mc Graw Hill

Davis, K. y Newsyrom, J. (1999). “*Comportamiento Humano en el Trabajo*”. (10ma ed.).  
México: McGraw Hill.

Deprati, M. (2001). *Síndrome del Burnout*. Actualización de Síndrome burnout o síndrome de desgaste profesional. J.C. Mingote Adán. Hospital Universitario 12 de Octubre. Madrid, España., 4(6), Recuperado el 12 de junio de 2008, de <http://www.socune.sld.cu/burnout.pdf>

Demerouti E, Bakker AB, Nachreiner F, Schaufeli WB. (2001) *El trabajo exige el modelo de recursos del agotamiento*. J ApplPsychol 2001; 86: 499 -512.

Edelwich, J. y Brodsky, A. (1980). *Etapas de la desilusión en las profesiones de ayuda*.  
Nueva York: Human Sciences Press.

Edelwich J, Brodsky A; 1980. *Burnout States of Disillusionment in the Helping Profession*, Nueva York, NY: Servicios Humanos de Prensa.

Figuroa, R. (2012) *Clima laboral y el síndrome de Bornout en el personal de salud de segundo nivel de atención médica*. Universidad Autónoma de Querétaro. México.<http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/1581/1/RI001134.pdf>

Fuentes, S (2012) *Satisfacción Laboral y su Influencia en la productividad*.

Garza Puente, D. (2010). *Clima laboral en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública en Tamaulipas*. Universidad Técnica de Tamaulipas. México. <http://es.slideshare.net/vergarayflores/antecedentes-de-investigacion-del-clima-laboral>

Gil-Monte, P. R. &Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid, España: Editorial Síntesis.

Goncalves, A. (1997). *Fundamentos del clima organizacional*. México, D.F.: Sociedad Latinoamericana para la Calidad.

Gonzaga M. y Medina S. (2011), “*clima laboral y satisfacción laboral, en el personal administrativo de una Universidad de Piura-Piura*”.[http://www.entrepreneur.pe/cms/index.php?option=com\\_content&view=article&id=29:relacion-entre-clima-y-satisfaccion-laboral-en-la-empresa-computer-phone-center-srl-de-la-ciudad-de-piura&catid=5:001&Itemid=5&lang=es&showall=1](http://www.entrepreneur.pe/cms/index.php?option=com_content&view=article&id=29:relacion-entre-clima-y-satisfaccion-laboral-en-la-empresa-computer-phone-center-srl-de-la-ciudad-de-piura&catid=5:001&Itemid=5&lang=es&showall=1)

González, Pablo (2001) *¿Qué es el Síndrome de Burnout? ¿Cuál es su etiología? ¿Cómo se desarrolla? ¿Porque es importante para el médico.* URL disponible en [www.diezminutos.org/burnout.html](http://www.diezminutos.org/burnout.html)

Guillén C. y Guil R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales.* Mc Graw – Hill. Primera Edición. México.

Herzberg, F. (1957). *El trabajo y la naturaleza del hombre* Nueva York.

Hockey G, Robert J. (1993). *Mecanismos de control cognitivo-energético en la gestión de las demandas de trabajo y la salud psicológica.* En: Baddeley AD, Weiskrantz L. Atención: Selección, conciencia y control. Nueva York, NY, EE. UU .: ClarendonPress / Oxford University Press, p.328-345.

Hobfoll SE. (1989). *Conservación de recursos: un nuevo intento de conceptualizar el estrés.* Am Psychol 1989; 44 (3): 513 - 524.

Hodgetts, R. y Altman, S. (1997). *Comportamiento humano en la organización.* México: Interamericana

Hoppock, R. (1935). *Satisfacción laboral,* Nueva York: Harper.

Hudson, Report (2005). Recuperado el 8 de abril de 2008, de [http://hk.hudson.com/Documents/HK\\_hudsonReport2006Q2\\_ENG.pdf](http://hk.hudson.com/Documents/HK_hudsonReport2006Q2_ENG.pdf).

Informe de Belmont. (1979). *Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación*. Observatorio de Bioética. Abril de 1979. Consultado el 12 de enero del 2017. Disponible en <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>

Kirsi, A. (2007). *Quema laboral y salud*. Informes de investigación sobre personas y trabajos 81. Instituto Finlandés de Salud Ocupacional. Helsinki, Finlandia.

Locke (1984) *Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones 2008; 24(1):25-40.

Lazarus RS; 1991. *Emoción y Adaptación*. Nueva York: Oxford University Press.

Langle, A. (2005). *El Burnout (desgaste profesional), sentido existencial y posibilidades de prevención*. Recuperado el 13 de mayo de 2008, de [www.langle.info/downloads/Burnout%20Caprio%202005.pdf](http://www.langle.info/downloads/Burnout%20Caprio%202005.pdf)

Leiter, MP, Maslach, C. (2004). *Áreas de vida laboral : Un enfoque de estructura para los responsables de la organización del desgaste laboral*. En Perrewe PL, Ganster DC, editores. Investigación en estrés laboral y bienestar: vol. 3. Procesos emocionales y fisiológicos y estrategias de intervenciones positivas. Oxford, Reino Unido: JAI Press / Elsevier. pag. 91-134.

- Martínez, L. (2001). *Análisis del clima laboral: una herramienta de Gestión imprescindible*. (4ta ed.).
- Maslach C. (1986) *Maslach Burnout Inventory*. Manual Research Edition. Palo Alto: Universidad de California: Consulting Psychologist Press.
- Mañas, M., González, V., y Peiró J. (1999). *El clima de los equipos de trabajo: 142 Determinantes y consecuencias*. Almería: Editorial Morata.
- Moreno, B., y Peñacoba, C. (1999). *Estrés asistencial en los servicios de salud*. En M. A. Simón (Eds). *Psicología de la salud* (pp. 739-764). Madrid, España: Biblioteca Nueva.
- Moreno-Jiménez B, Alonso M, Álvarez E. (1997). *Sentido de coherencia, personalidad resistente, autoestima y salud*. *Revista de Psicología de la Salud*, 1997;9:115-138.
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid.
- Längle, A. (2005). *Existenzanalyse*. En: Längle A (Hrsg) *Entscheidung zum Sein*. Viktor E Frankl's Logotherapie in the Praxis. Munich: Piper, 97-123.

Litwin, G.H. y Stringer, R.A. (1966). *Motivación y clima organizacional*. Boston: *Harvard Business School Press*

Litwin, G. y Stinger, H. (1978). *Clima organizacional*. Nueva York. Editorial: Simón Schuster.

Maslach, C. (1981). *Medición de la experiencia de agotamiento*. Revista de comportamiento organizacional.

Molina, D; Real, C. (1999) *Diagnóstico del síndrome burnout y propuesta de un Esquema de intervención en el departamento de educación municipal de la Comuna de Limache*. Valparaíso: UCV

Palma, S. (2005). *Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias*. Revista del Instituto de Investigaciones Psicológicas UNMSM Lima,3, 11-21

Peiró, J. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Editorial: Eudema.

Pines, A. y Aronson, E. (1981). *Burn out: del tedio al crecimiento personal*. Nueva York: Free Press.

Ramos, J., Peiró, J.M<sup>a</sup>, Ripoll, P. (1996) *Condiciones de trabajo y clima laboral*. En: Peiró, J.M<sup>a</sup>., Prieto, F. (Editores), (1996) *Tratado de Psicología del trabajo*.

Rodríguez, D. (1995). *Diagnóstico organizacional*. Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile.

Rodríguez, Y., y Remus, M. (2004). *Clima organizacional: conceptos y experiencias*.

Silva, M. (1996). *El clima en las organizaciones*. Teoría, método e intervención. Barcelona: EUB.

Tompkins (1994). *Administración de recursos humanos, (3ra ed.)*. México, Mc Gregor – Hill Interamericana.

Toro, F. (2000). *Clima organizacional y productividad laboral*. Temas de Administración, 14 (1), 69. Medellín: Cámara de Comercio de Medellín

Thomaé, M.N., Ayala, E., Sphan, M.S., M.A., Stortti (2006). *Etiología y prevención del síndrome de burnout en los trabajadores de la salud*. En: Revista de Posgrado de la VIa Cátedra de Medicina.

Velásquez, R. (2003). *Clima organizacional a nivel universitario*. México. Editorial Pretince Hall



# **ANEXOS**

Anexo 01 Matriz de consistencia

<b>PROBLEMA</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DISEÑO</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y la dimensión realización personal del síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes – 2016?	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La satisfacción laboral se relaciona significativamente con el síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes – 2016.</p> <p><b>Hipótesis Secundarias</b></p> <p>Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión cansancio emocional del síndrome de Burnout de los trabajadores de una</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación entre satisfacción laboral y síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes – 2016.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Identificar la relación entre satisfacción laboral y la dimensión cansancio emocional del síndrome de Burnout de los</p>	<p><b>Variable 1 :</b></p> <p><b>Satisfacción laboral</b></p> <p>Condiciones físicas</p> <p>Beneficios laborales</p> <p>Políticas administrativas</p> <p>Relaciones sociales</p> <p>Desarrollo personal</p> <p>Desempeño de tareas</p> <p><b>Variable 2:</b></p> <p><b>Síndrome de burnout</b></p> <p>Cansancio emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización personal</p>	<p><b>Enfoque:</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental,</p> <p><b>Tipo:</b></p> <p>Correlacional</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>Es estuvo constituida por los todos los trabajadores de la empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo ubicado en Zorritos y está constituida por un total de 50 trabajadores distribuidos: 12 Administrativos y 38 Operativos tripulante</p> <p><b>Muestra</b></p>	<p><b>Escala se satisfacción laboral</b></p> <p><b>Cuestionario Síndrome de Burnout</b></p>

	<p>empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes – 2016.</p> <p>Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes – 2016.</p> <p>Existe relación entre la satisfacción laboral y la dimensión realización personal del síndrome de Burnout de los</p>	<p>trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes – 2016.</p> <p>Describir la relación entre satisfacción laboral y la dimensión despersonalización del síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes –2016.</p> <p>Demostrar la relación entre satisfacción laboral y la dimensión realización personal del</p>			<p>Se trabajó con todos los trabajadores de la empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo ubicada en Zorritos que suman 50.</p>	
--	--	--	--	--	--	--

	trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes – 2016.	síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa prestadora de servicios para apoyo marítimo Zorritos, Tumbes – 2016.				
--	--	---	--	--	--	--

## **Anexo 02**

### **FICHA TÉCNICA PARA EL INSTRUMENTO CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL SÍNDROME DE BURNOUT**

#### **I. DATOS INFORMATIVOS:**

- 1.1. Denominación : Encuesta.
- 1.2. Tipo de Instrumento : Cuestionario
- 1.3. Autor : Maslach (1986)
- 1.4. Medición : El síndrome de burnout
- 1.5. Administración : Trabajadores
- 1.6. Tiempo de Aplicación : 20 min.
- 1.7. Forma de Aplicación : Individual o colectiva

#### **II. OBJETIVO**

El Cuestionario tiene por objetivo evaluar el nivel del Síndrome de Burnout de los trabajadores de las empresas

#### **III. DIMENSIONES ESPECÍFICAS A EVALUARSE:**

- Cansancio emocional
  - Defraudado
  - Agotamiento
  - Frustración
  - Cansancio
  - Fatiga
  - Estrés
- Despersonalización
  - Frialdad
  - Distanciamiento
  - Sentimiento de culpa
  - Pérdida de interés laboral

- Perdida de entusiasmo
  
- Realización personal
  - Eficacia
  - Sentimiento de contribución
  - Creencia de ser bueno
  - Influencia positiva
  - Sensación de ser el mejor

#### **IV. INSTRUCCIONES:**

El Cuestionario, consta de 22 ítems distribuido en 9 ítems para la dimensión agotamiento emocional, 5 ítems para la dimensión despersonalización y 8 ítems para la dimensión realización personal; la escala que se usó fue la Likert, 1: nunca; 2: algunas veces al año; 3: algunas veces al mes; 4: algunas veces a la semana y 5: diariamente.

#### **V. MATERIALES:**

Cuestionario, lápices, lapiceros y borrador.

#### **VI. EVALUACIÓN:**

6.1.- Nivel para cada una de las variables

El puntaje total, para las dimensiones se obtuvo multiplicando el puntaje máximo (5) por el número de ítems y el puntaje mínimo por (1); luego se restó y dividió entre tres; obteniéndose la siguiente escala para las variables:

## Escalas

### SINDROME DE BURNOUT

Niveles	Agotamiento emocional	despersonalización	Realización personal	SINDROME DE BURNOUT
Alto (3)	32 – 45	19 – 25	30 – 40	82 – 110
Moderado (2)	22 – 31	12 – 18	19 – 29	52 – 81
Bajo (1)	9 – 21	5 – 11	8 – 18	22 – 51

## VII. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

La validez del instrumento fue a través de juicio de expertos, evaluaron el instrumento 5 especialistas en el tema.

La confiabilidad, se aplicó alrededor de 2000 personas, con la cual se obtuvo un Coeficiente de Alfa de Cronbach siguiente:

DIMENSIONES	COEFICIENTE DE ALFA CRONBACH
Cansancio emocional	0.95
Despersonalización	0.85
Realización personal	0.90
Síndrome de Burnout	0,95

### Anexo 03

#### CUESTIONARIO DE BURNOUT

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una spa (X), Solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuesta buena ni mala.

DIMENSIONES	Nunca (1)	Algunas veces al año (2)	Algunas veces al mes (3)	Algunas veces a la semana (4)	Diariamente (5)
<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>					
1 Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
2 Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
3 Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
4. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
5. Siento que mi trabajo me está desgastando					
6. Me siento frustrado en mi trabajo					
7. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
8. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
9. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
<b>DESPERSONALIZACION</b>					
10. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales					
11. Siento que me he hecho más duro con la gente					
12. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
13. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
14. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas					



<b>REALIZACION PERSONAL</b>					
15. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
16. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
17. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
18. Me siento muy enérgico en mi trabajo					
19. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
20. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
21. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
22. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					

**Anexo 04**  
**FICHA TÉCNICA PARA EL INSTRUMENTO**  
**ESCALA PARA EVALUAR SATISFACCION LABORAL**

**I. DATOS INFORMATIVOS:**

- 1.1. Denominación : Encuesta.
- 1.2. Tipo de Instrumento : Escala
- 1.3. Autor : Sonia Palma Carrillo
- 1.4. Medición : Satisfacción laboral
- 1.5. Administración : Trabajadores
- 1.6. Tiempo de Aplicación : 30 min.
- 1.7. Forma de Aplicación : Individual o colectiva

**II. OBJETIVO**

El Cuestionario tiene por objetivo evaluar el nivel de Satisfacción laboral que tienen los trabajadores

**III. DIMENSIONES ESPECÍFICAS A EVALUARSE:**

- Condiciones físicas
  - Distribución de ambientes
  - Ambiente confortables
  - Ambientes cómodos
- Beneficios laborales
  - De acuerdo con el sueldo
  - Expectativas económicas
- Políticas administrativas
  - Se siente explotado

- Horario de trabajo
- Reconocimiento de esfuerzo
- Relaciones sociales
  - Ambiente favorable
  - Le agrada trabajar con sus compañeros
  - Solidaridad
- Desarrollo personal
  - Se siente ajusto con su trabajo
  - Se desarrolla como persona en su trabajo
  - Se siente feliz con el logro obtenido
  - Se siente bien consigo mismo
- Desarrollo de tareas
  - Se siente útil con lo que hace
  - Le aburre su trabajo
  - Está contento con su trabajo
- Relación con la autoridad
  - Mi jefe es comprensivo
  - Se lleva bien con su jefe
  - Cordialidad con su jefe
  - Mi jefe valora mi esfuerzo

#### **IV. INSTRUCCIONES**

El Cuestionario, consta de 36 ítems, repartidos entre las dimensiones condiciones físicas y materiales (5 ítems), Beneficios laborales (4 ítems), Políticas administrativas (5 ítems), Relaciones sociales (4 ítems) Desarrollo de personal (6 ítems), Desempeño de tareas (6 ítems), Relación con la autoridad (6 ítems). La

escala que se usó fue la likert, 1: Totalmente en desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: indeciso, 4: de acuerdo y 5: totalmente de acuerdo.

## V. MATERIALES:

-Cuestionario, lápices, lapiceros y borrador.

## VI. EVALUACIÓN:

### 6.1.- Nivel para cada una de las variables

El puntaje total, para las dimensiones se obtuvo multiplicando el puntaje máximo (5) por el número de ítems y el puntaje mínimo por (1); luego se restó y dividió entre tres; obteniéndose la siguiente escala para las variables:

Niveles	Condiciones físicas	Beneficios laborales	Políticas administrativas	Relaciones sociales	Desarrollo personal	Desarrollo de tareas	Relación con la autoridad	Satisfacción laboral
Muy favorable	22 – 25	17 – 20	22 – 25	17 – 20	27 – 30	27 – 30	27 – 30	154 – 185
Desfavorable	18 – 21	14 – 16	18 – 21	14 – 16	22 – 26	22 – 26	22 – 26	125 – 153
Media	14 – 17	11 – 13	14 – 17	11 – 13	17 – 21	17 – 21	17 – 21	96 – 124
Favorable	10 – 13	8 – 10	10 – 13	8 – 10	12 – 16	12 – 16	12 – 16	67 – 95
Muy desfavorable	5 – 9	4 – 7	5 – 9	4 – 7	6 – 11	6 – 11	6 – 11	36 – 66

- Validez y confiabilidad:

En la etapa de ajuste final de la Escala CL -SPC, los datos obtenidos de la muestra total, se analizaron con el Programa del SPSS, y con los métodos Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman se estimó la confiabilidad, evidenciando correlaciones de

.97 y .90 respectivamente; lo que permite referir de una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable.

<b>Método de análisis</b>	<b>Escala DO-SPC</b>
Alfa de Cronbach	97
Split Half de Guttman	90

## Anexo 05

### ESCALA SATISFACCION LABORAL CL-SPC

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que Ud. frecuenta, cada una de las proposiciones tienen 5 opciones para responder de acuerdo a los que describa mejor su ambiente laboral, lea cuidadosamente cada proposición y marque con una spa (X), Solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuesta buena ni mala.

<b>DIMENSIONES</b>		Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Totalmente En Desacuerdo
N°	<b>CONDICIONES FISICAS Y/O MATERIALES</b>					
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	El ambiente donde trabajo es confortable.					
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
4	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
6	<b>BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS</b>					
7	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
8	Me siento mal con lo que gano.					
9	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
	<b>POLITICAS ADMINISTRATIVAS</b>					
11	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
12	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
13	Me disgusta mi horario.					
14	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
15	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
	<b>RELACIONES SOCIALES</b>					

16	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
17	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
18	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
19	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
	<b>DESARROLLO PERSONAL</b>					
21	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
21	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
22	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
23	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
24	Mi trabajo me hace sentir realizado (a).					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).					
	<b>DESEMPEÑO DE TAREAS</b>					
26	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
27	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
28	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
29	Mi trabajo me aburre.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
	<b>RELACION CON LA AUTORIDAD</b>					
32	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).					
33	Es grata la disposición de mi (s) jefe (s) cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
34	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
35	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
36	No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
37	Mi (s) jefe (s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					