



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

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

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA

TESIS:

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN LOS
COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
CORONEL PEDRO PORTILLO SILVA - HUAURA, 2017**

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

PRESENTADO POR:

Bach. Psic. FALERO VIRHUEZ, EYDHER KENEDIN

ASESOR:

Mg. AVENDAÑO ATAUJE, JOSÉ CARMEN

HUACHO, JUNIO - 2018

DEDICATORIA:

A mis padres Miriam Virhuez y Luis Falero, por haberme formado con valores y principios, muchos de mis logros se los debo a ellos, por eso agradezco el apoyo incondicional y palabras alentadoras que me brindan día a día.

A mis hermanos Deisler y Anthony por su apoyo y respaldo.

A mis docentes de pregrado de la Universidad Alas Peruanas, por compartir sus conocimientos y experiencias en base a esta hermosa carrera de psicología humana.

A mi abuela Carmen Méndez por sus sabios consejos.

Falero Virhuez Eydher Kenedin

AGRADECIMIENTOS

A todos mis docentes de la escuela profesional de psicología humana de la Universidad Alas Peruanas, por transmitir sus conocimientos durante todo el periodo de estudio.

A la Magister Ana Marín Escalante por su apoyo, asesoramiento y corrección del plan de tesis.

Al Magister José Carmen Avendaño Atauje, por su apoyo, asesoramiento y aportes para la óptima presentación de esta tesis.

A los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo, por su predisposición al momento de responder las encuestas.

A mis padres por el apoyo constante.

Falero Virhuez Eydher Kenedin

ÍNDICE

RESUMEN	vi
SUMMARY	vii
INTRODUCCIÓN.....	viii

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema principal.....	4
1.2.2. Problemas secundarios	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.4. Justificación de la investigación.....	5
1.4.1. Importancia de la investigación.....	6
1.4.2. Viabilidad de la investigación	7
1.5. Limitaciones de estudio.....	7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	8
2.2. Bases teóricas	13
2.2.1. Satisfacción laboral	13
2.2.1.1. Dimensiones de la variable satisfacción laboral.....	19
2.2.2. Síndrome de burnout	22
2.2.2.1. Dimensiones de la variable síndrome de burnout.....	28
2.2.3. Teoría psicológica que sustenta la investigación.....	32
2.3. Definición de términos básicos	35

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Formulación de hipótesis	37
3.2. Variables, dimensiones, indicadores, definición conceptual y operacional	38

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Diseño metodológico.....	40
4.2. Diseño muestral.....	41
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	41
4.4. Técnicas del procesamiento de la información	48
4.5. Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información	48
4.6. Aspectos éticos contemplados.....	48

CAPÍTULO V

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis descriptivo de satisfacción laboral	50
5.2. Análisis descriptivo del síndrome de burnout	55
5.3. Distribución de la normalidad de datos.....	59
5.4. Análisis inferencial.....	59
5.5. Análisis inferencial de correlaciones de variables y dimensiones	60
5.6. Comprobación de hipótesis	63
5.7. Discusión de resultados:.....	64
5.8. Conclusiones	68
5.9. Recomendaciones:.....	69
Referencias bibliográficas	70
Índice de tablas	75
Índice de figuras	77

ANEXOS

ANEXO 1 Resolución de la aprobación del plan de tesis	79
ANEXO 2 Matriz de consistencia	80
ANEXO 3 Consentimiento informado	81
ANEXO 4 Inventario burnout de Maslach (IBM).....	82
ANEXO 5 Escala de opiniones SL-SPC	82
ANEXO 6 Validez del instrumento que mide satisfacción laboral	84
ANEXO 7 Confiabilidad del instrumento que mide satisfacción laboral	94
ANEXO 8 Validez de la variable síndrome de burnout	96
ANEXO 9 Confiabilidad del instrumento que mide Síndrome de burnout.....	106

RESUMEN

La institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva se encarga de formar alumnos netamente del nivel secundario (primero a quinto) teniendo en la totalidad 24 salones conformado por los estudiantes, 39 docentes, 11 personas que conforman el personal administrativo y 4 auxiliares que se encargan de mantener el orden y la disciplina en los alumnos, es importante señalar que en el presente trabajo de investigación se denomina colaboradores a parte de la comunidad educativa que está conformada por docentes, personal administrativo y auxiliares.

El objetivo principal de la presente investigación se enmarcó en determinar la relación que hay entre la variable satisfacción laboral con la variable síndrome de burnout en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017, la metodología de la investigación fue de diseño no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población equivalente a 54 profesionales. Los instrumentos fueron la escala de opiniones de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo y el inventario de burnout de Maslach, a pesar de que son instrumentos conocidos y adaptados a nuestro país, se hizo la validación local. Los resultados y las conclusiones detallan que con respecto a la correlación entre la variable satisfacción laboral y síndrome de burnout en colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva; se evidenció una relación indirecta negativa, baja y no significativa ($Rho = -.019$; sig. bilateral = $.891 > p.05$;). Lo que muestra que existe relación indirecta baja y no significativa entre las satisfacción laboral y agotamiento emocional. De este modo se considera aceptar la hipótesis nula y poner de lado la hipótesis alterna.

Palabras Clave: Satisfacción laboral, Síndrome de burnout.

SUMMARY

The educational institution Coronel Pedro Portillo Silva is responsible for forming students clearly from the secondary level (first to fifth) having in all 24 classrooms made up of students, 39 teachers, 11 people who make up the administrative staff and 4 assistants who are responsible for maintaining the order and discipline of the students, taking into account that in the present investigation, collaborators are called a part of the educational community conformed by: teachers, administrative and auxiliary personnel.

The main objective of the present investigation is framed in determining the relationship between job satisfaction and burnout syndrome in the collaborators of the educational institution Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017, the design was non-experimental, descriptive correlational cross-sectional. The sample was census, that is, it was made up of the entire population, equivalent to 54 professionals. The instruments used for the data collection were the SL-SPC job satisfaction scale and the Maslach burnout inventory. The results and conclusions are detailed with respect to the correlation between the variable job satisfaction and burnout syndrome in collaborators of the educational institution Coronel Pedro Portillo Silva; A negative, low and nonsignificant indirect relationship was evidenced ($Rho = -.019$, bilateral sig = $.891 > p.05$;). With what is established that there is a low and not significant indirect relationship between the variables job satisfaction and emotional exhaustion. In this way it is considered to accept the null hypothesis and put aside the alternative hypothesis.

Keywords: Job satisfaction, burnout syndrome.

INTRODUCCIÓN

Toda institución ya sea pública o privada presentan distintas políticas, normas, visiones y misiones que permiten distinguirse una de otra, en la actualidad es notorio que el crecimiento y desarrollo de las instituciones y se debe a la participación directa de sus colaboradores. En los últimos años se ha podido percibir que muchas instituciones están enfocando gran atención en sus colaboradores, por lo que los dirigentes de dichas instituciones han tomado conciencia que no es suficiente con fomentar la satisfacción laboral, también tienen la preocupación por el bienestar personal y laboral de sus colaboradores, por lo que tratan de enfrentar el cansancio físico y emocional a través de talleres, capacitaciones, descansos, etc. Y de esta manera buscan prevenir la presencia del síndrome de burnout o sus indicadores.

Robbins y Judge (2009), aportan que “una persona con alta satisfacción laboral presenta sentimientos positivos sobre su trabajo, en tanto que otra persona insatisfecha presenta sentimientos negativos”. La satisfacción laboral es un tema con gran presencia en la actualidad, Palma (2005), señala que es la “actitud hacia el trabajo”, y está compuesta por 4 dimensiones: significación de la tarea, es decir la perspectiva que tiene el colaborador sobre su trabajo; condiciones de trabajo, es decir las herramientas y el espacio con el que cuenta un colaborador para desempeñar su trabajo; el reconocimiento personal y social, es decir si siente reconocimiento por sí mismo o por sus logros; y el beneficio económico, es decir si su salario recompensa las actividades que realiza.

Bosqued (2008), Refiere que el termino Burnout “fue descrito por primera en 1974 en Estados Unidos por el psiquiatra Herbert Freudenberger como un cuadro de desgaste profesional”. Así mismo Parea (2004) Mencionan que el Burnout o desgaste profesional es “una etapa avanzada del estrés laboral derivada de un estado crónico que, no solo afecta a la salud del trabajador, sino también a la productividad en la empresa”.

Maslach y Jackson (1997) y Bosqued (2008), mencionan que el síndrome de burnout está compuesto por 3 dimensiones y son: el agotamiento emocional, es cuando el colaborador siente disminución de los recursos emocionales; la despersonalización que es una reacción negativa como consecuencia del cansancio emocional; y la realización personal, que representa niveles de competencia y desarrollo personal.

Los estudios referentes a temas relacionados a satisfacción laboral y síndrome de burnout son necesarios, porque a través de ello se puede extraer información valiosa en cuanto al bienestar y la comodidad de los colaboradores, además permite analizar cómo es el funcionamiento de la institución y la reacción de los colaboradores ante ella, es importante señalar que en la presente investigación se denomina colaborador a las personas que laboran dentro de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva, en este caso está conformado por docentes, personal administrativo y auxiliares.

Por ello la presente investigación denominada satisfacción laboral y síndrome de burnout en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017 tiene como objetivo determinar la relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout, cuyo propósito fue levantar información real con la finalidad de tomar acciones correctivas o de mejora en cuanto a ambas variables de estudio.

La presente investigación ha sido dividida en 5 capítulos, en cuanto al capítulo I, se presenta lo siguiente: realidad problemática, formulación del problema, objetivos, justificación, importancia, viabilidad y limitaciones de estudio.

Con lo que respecta al capítulo II, se detalla al marco teórico, los antecedentes nacionales e internacionales, definiciones de las variables y sus dimensiones, lo que corresponde al marco teórico y la definición de términos básicos.

En el capítulo III, se presenta la formulación de hipótesis tanto general como específicas, y los cuadros de operacionalización de ambas variables.

En el capítulo IV, referente a la metodología se da a conocer el diseño metodológico, diseño muestral, técnicas e instrumentos, técnicas del procesamiento de información, técnicas estadísticas, y aspectos éticos contemplados.

Finalmente, en el capítulo V, correspondiente al análisis y discusión se presenta el análisis descriptivo de ambas variables, el análisis de normalidad de datos, el análisis inferencial de correlación de ambas variables, la comprobación de hipótesis, discusión de resultados, y recomendaciones.

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva se encuentra ubicado al norte de la capital del Perú, Lima; en un centro urbano denominado El Milagro, en la ciudad de Huaura, que es uno de los distritos de la provincia de Huaura, perteneciente a la región Lima, en el Perú. Aproximadamente a 150 kilómetros de distancia por la carretera panamericana norte partiendo desde la capital Lima.

La institución educativa mencionada se encarga de formar alumnos netamente del nivel secundario (primero a quinto) teniendo en la totalidad 24 salones conformado por los estudiantes, 39 docentes de las distintas especialidades, quienes se encargan de la formación tanto del nivel académico como de valores hacia los alumnos, 11 trabajadores que conforman el personal administrativo quienes se encargan de gestionar y dirigir de manera adecuada a dicha institución, finalmente pero no menos importante la institución cuenta con 4 auxiliares que se encargan de mantener el orden y la disciplina en los alumnos, es importante señalar que se denomina colaboradores a parte de la comunidad educativa conformada por: docentes, personal administrativo y auxiliares, quienes fueron la población de estudio para la presente investigación; a continuación se detalla el interés sobre las variables que se tomó en cuenta para realizar la presente investigación.

Dentro de la institución educativa diariamente se presentan múltiples situaciones de disconformidad, por ejemplo, cuando la institución educativa realizó eventos, reuniones, actividades, etc. La participación de los colaboradores de dicha institución es mínima, muchos de ellos solo cumplen con el horario de trabajo en el dictado de clases, labores administrativas y se retiran; el motivo de la ausencia o la resistencia en participar

en los distintos eventos o actividades pueden ser por múltiples factores, ya sea que no se sienten comprometidos, no hay motivación, no se encuentran identificados con los valores, principios, metas y objetivos de la institución educativa, etc. Pero según las conductas observadas en los colaboradores de la institución educativa muchos de ellos no se sienten satisfechos con las actividades que plantean y desarrollan en la institución educativa, lo cual se ha visto reflejado en la participación de la huelga nacional de docentes en los meses de julio y agosto del año 2017, y es justamente ese el motivo principal que me conllevó a desarrollar la presente investigación.

Dentro del contexto de la institución educativa la gran mayoría de los colaboradores se encuentran desempeñándose por largos periodos de tiempo entre 20 a 25 años, de acuerdo a ello se puede ver que los colaboradores de la institución educativa son muy eficientes con la labor que desempeñan debido a que ya conocen el sistema de su trabajo, sin embargo muchos de los colaboradores se encuentran cansados, fatigados, o fastidiados con las actividades propias de su labor a pesar de conocer a la perfección las funciones de su trabajo, por lo que en su área de enseñanza no muestran resultados positivos en su desempeño, y esto se ve reflejado en las constantes quejas que realizan los alumnos que mencionan que los docentes son aburridos, no tienen metodología, que el carácter es pesado, etc. Así mismo la constante queja de algunos, padres de familia, colegas conllevan a la conclusión de que los colaboradores de la institución educativa están presentando un cansancio emocional y físico, de acuerdo a lo mencionado es importante llegar a comprobar si en la institución educativa hay presencia de dicha problemática, y es justamente ese el motivo por el cual se pondrá en acción la presente investigación.

Los motivos mencionados en párrafos anteriores indican la necesidad de llevar a cabo la investigación para comprobar la presencia o ausencia de ambas variables y sobre todo determinar la relación que existe entre ellas; además la presente investigación fue importante y productivo para la institución educativa debido a que se obtuvo resultados reales y confiables, y estos resultados permitirán que se desprendan futuras investigaciones con las variables mencionadas o con la población con la que se desarrolló la investigación.

El motivo principal que me conllevó a desarrollar la presente investigación es que siendo yo un ex alumno de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura pude percibir directamente la presencia de dichas problemáticas, de acuerdo al contacto directo y la participación continua que tiene mi persona con la institución educativa se puede mencionar que en la actualidad se sigue presentando la misma problemática mencionada en los párrafos anteriores, y es por ello la presencia de mi motivación e iniciativa para poner en marcha dicha investigación.

Al ser una institución educativa estatal de nivel secundario se ve reflejado que los colaboradores (docentes, personal administrativo y auxiliares) presentan un vínculo directo con el alumnado por lo que es importante que ambas figuras logren establecerse permanentemente relaciones genuinamente humanas, donde haya un énfasis particular no solamente en el ámbito académico, si no en valores, la dignidad del ser humano y se conciba al alumno como una persona que está en búsqueda de una formación integral tanto a nivel personal y futuramente profesional, sin embargo nada de esto podría tener resultado si existe la presencia de insatisfacción laboral y un nivel elevado de presencia del síndrome de burnout, que son las variables a investigar en el presente trabajo, sin embargo es indispensable emplear estrategias educativas adecuadas y actualizadas para promover un aprendizaje que se adecue a los alumnos de la actualidad de esta manera dejando atrás la educación tradicional, y así podremos ver que los docentes asuman un compromiso con las demandas de la sociedad, obviamente contando con un previo conocimiento de los resultados de esta investigación.

La investigación consideró el análisis de dos variables en los colaboradores (docentes, personal administrativo y auxiliares) de la institución educativa quienes son pieza fundamental y que dan el empuje a diario para el buen desarrollo del alumnado, de acuerdo a ello la presente investigación se realizó en el segundo semestre del año 2017, donde se relacionó dos componentes que son fundamentales en los tiempos actuales, denominado satisfacción laboral y síndrome de burnout en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva Huaura, 2017.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017?

1.2.2. Problemas secundarios

Problema secundario 1:

¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción laboral y agotamiento emocional en los colaboradores de la institución educativa coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017?

Problema secundario 2:

¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción laboral y despersonalización en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017?

Problema secundario 3:

¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción laboral y realización personal en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1:

Identificar la relación entre satisfacción laboral y agotamiento emocional en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017.

Objetivo específico 2:

Identificar la relación entre satisfacción laboral y despersonalización en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017.

Objetivo específico 3:

Identificar la relación entre satisfacción laboral y realización personal en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017.

1.4. Justificación de la investigación

a) Justificación teórica:

La satisfacción laboral es un tema bastante tocado en la actualidad, y en el presente estudio se le está relacionado con el síndrome de burnout, debido a ello, es importante ampliar las bases teóricas de ambas variables de estudio, así como de sus dimensiones. Los resultados obtenidos son aportes de nuevos conceptos que servirán como base para futuras investigaciones.

b) Justificación práctica:

Es importante conocer las reacciones que puede presentar la satisfacción laboral en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva Huaura, que en niveles inadecuados no permite el buen desempeño laboral ni la interacción con los demás colegas, alumnos, padres de familia, etc. Algo similar pasaría con la presencia del

síndrome de burnout que en niveles altos podría perjudicar en el buen desempeño de los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva – Huaura. En base a ello, en la parte final del presente estudio se detalla las recomendaciones que son aportes para disminuir la presencia de los problemas encontrados en la institución educativa.

c) Justificación metodológica:

Se justifica la investigación por que se utilizó el método descriptivo correlacional no experimental de corte transversal y la participación directa de los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva.

1.4.1. Importancia de la investigación

La presente investigación es importante debido a que permitió conocer el estado real de la presencia del nivel de la variable satisfacción laboral con la variable síndrome de burnout, de igual forma permitió determinar la presencia de satisfacción laboral y su relación con las dimensiones del síndrome de burnout.

Así mismo es importante porque a través de los instrumentos de evaluación se obtuvieron resultados reales y confiables tanto a nivel cualitativo es decir la descripción de los resultados de ambas variables y a nivel cuantitativo es decir a través de la correlación de ambas variables y sus dimensiones que sirven para ampliar nuevos conocimientos y nuevas teorías de acuerdo a las variables del presente estudio, además es beneficioso para que la directiva y personal administrativo de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva – Huaura, tomen conciencia de los resultados en el nivel de ambas variables y puedan tener en cuenta las recomendaciones que se detalla en el presente trabajo de investigación con la finalidad mejoras dentro del ámbito laboral.

Adicional a ello es importante porque los resultados son de aporte para el campo de la investigación científica y sirven como una base para futuras investigaciones referentes a la variable satisfacción laboral y el síndrome de burnout, que puede ser tanto en el medio local como en el medio nacional.

1.4.2. Viabilidad de la investigación

a) Recursos humanos:

Para la presente investigación fue necesario la participación directa de las siguientes figuras: equipo de recolección de datos, analista de datos, autor de la tesis, asesor, y sobre todo la población encuestada que estuvo conformada por docentes, personal administrativo, auxiliares de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura.

b) Recursos materiales:

Para la presente investigación fue necesario contar con: libros, ensayos, revistas, periódicos, materiales de escritorio, computadora, impresora, fotocopidora, impresión de materiales, servicios de movilidad, etc.

c) Recursos financieros:

Para la presente investigación fue necesario contar con un presupuesto establecido para cubrir los costos necesarios para el desarrollo de la presente investigación.

d) Recursos temporales:

Para la presente investigación se desarrolló un cronograma de actividades correspondiente al segundo semestre del año 2017, de esta manera se cumplió paso a paso con las actividades planteadas.

1.5. Limitaciones de estudio

De acuerdo a las circunstancias y la realidad de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva – Huaura se presentaron las siguientes limitaciones: Resistencia de algunos colaboradores que conformaron la población, dificultades en la coordinación para la evaluación, corto espacio de tiempo para la aplicación de los instrumentos de evaluación, dificultad para realizar la evaluación colectiva de la población evaluada.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Toledo (2016), desarrolló la investigación titulada: *Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de salud de la Clínica Maison de Sante de Lima*, para optar el título profesional de médico cirujano, teniendo como objetivo determinar la prevalencia del síndrome de burnout en el personal de salud de la Clínica Maison de Santé de Lima - 2015. Su investigación fue descriptiva de tipo transversal, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario de Maslach burnout inventory, tuvo por muestra censal a 63 profesionales, es decir la totalidad de la población. Encontró por resultados la prevalencia del síndrome de burnout en los trabajadores de la Clínica Maison de Santé 39.2%. concluyó que la prevalencia encontrada fue de nivel bajo.

Salvador (2016), desarrolló la investigación titulada: *Síndrome de burnout y clima laboral en docentes de instituciones educativas del distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo*, para obtener la licenciatura en psicología, su objetivo se enmarcó en determinar el nivel de relación que existe entre ambas variables. Empleo un método descriptivo correlacional, las técnicas utilizadas fueron la encuesta y observación; y los instrumentos fueron el inventario burnout de Maslach (MBI), y escala de clima social en el trabajo (WES), su muestra fueron 100 docentes; los resultados y la conclusión expresan que existe relación significativa de tipo inversa entre las variables antes mencionadas, lo que quiere decir que a mayor síndrome de burnout en los docentes el clima laboral es menor, por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada.

Sedano (2016), desarrolló la investigación titulada: *Síndrome de burnout en docentes de la institución educativa Privada Latino- Chupaca*, para optar el título profesional de licenciada en pedagogía y humanidades con especialidad: ciencias sociales e historia, teniendo como objetivo determinar si existe diferencias significativas de síndrome de burnout entre los docentes de los tres niveles educativos la institución educativa Privada Latino de la Provincia de Chupaca, 2013. Empleó el método descriptivo comparativo, los instrumentos que utilizó fueron la encuesta, y el inventario del síndrome de Burnout MBI; Su muestra fueron 30 docentes, los resultados y la conclusión expresan que no existe diferencias significativas en la presencia del síndrome de burnout entre los docentes de los tres niveles educativos de educación básica regular de la institución educativa privada Latino de la provincia de Chupaca, 2013.

Silva (2016), desarrolló una investigación titulada: *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal médico del hospital I Alto Mayo Essalud Moyobamba-2016*, para obtener el grado de maestro en gestión de los servicios de la salud, su objetivo principal se enmarcó en establecer la relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal médico del hospital I Alto Mayo Essalud Moyobamba. Su investigación fue descriptiva, correlacional, no experimental; sus instrumentos fueron el Maslach Burnout Inventory y Overall Job Satisfaction Scale. Tuvo como muestra a 24 profesionales quienes conformaban la totalidad de la población, los resultados mostraron que el χ^2 cuadrado de Pearson es (7.571), menor al χ^2 tabular con 6 grados de libertad (12.592), por lo que la conclusión indica que no existe un impacto positivo del síndrome de burnout en la satisfacción laboral en el personal médico del hospital I Alto Mayo.

Pérez y Rivera (2015), desarrollaron la investigación titulada: *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013*, para optar el grado de magister en gestión empresarial, su objetivo se enmarcó en determinar la relación entre ambas variables, empleó el método descriptivo correlacional, las técnicas que utilizaron fueron la encuesta y observación, utilizó dos instrumentos: escala de clima laboral de Sonia Palma Carrillo y escala de satisfacción laboral de Price, tuvo como muestra a 107 trabajadores; los resultados evidenciaron que predominó el nivel medio con un (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima laboral es un factor indispensable en la institución debido a que influye en la satisfacción laboral, los autores concluyeron que existe una vinculación causa -

efecto positiva entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013.

Quispe (2015), desarrolló la investigación titulada: *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015*, para obtener su título de licenciado en administración de empresas, su objetivo se enmarco en determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015, el método empleado fue no experimental transeccional descriptivo correlacional, el instrumento fue el cuestionario de satisfacción laboral y cuestionario de clima laboral, para la muestra se utilizó un muestreo censal con una totalidad de 30 trabajadores, los resultados y conclusiones evidenciaron la presencia de una correlación positiva moderada entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012), desarrollaron la siguiente investigación: *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*, para optar el grado de magister en administración estratégica de empresas, el objetivo se enmarco en medir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de tres municipalidades, empleó un método no experimental transeccional descriptivo y correlacional, las técnicas utilizadas fueron la encuesta y observación, y el instrumento fue la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma; la muestra lo integraron 369 sujetos, los resultados y la conclusión expresan que los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar Promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Mercado (2014), desarrolló la investigación titulada: *Burnout y estilos de afrontamiento en profesores de enseñanza media de establecimientos municipales y particulares subvencionados de la Provincia de Santiago*, para optar el grado de magister en psicología, con mención en psicología educacional, el objetivo principal de su investigación fue analizar la relación existente entre las dimensiones de burnout y las estrategias de afrontamiento que utilizan los docentes, que realizan clases a estudiantes

de enseñanza media de establecimientos educacionales municipales y particulares subvencionados de las comunas de la provincia de Santiago, el método de investigación fue cuantitativa, multivariada y transversal de tipo correlacional, el autor llegó a determinar que existiría una relación entre los distintos estilos de afrontamiento utilizados por el docente y las dimensiones de burnout, y concluye que los estilos de afrontamiento también actuarían como mediadoras entre las situaciones generadoras de estrés y trastornos de salud mental como el burnout, aun cuando es necesario apoyar al docente desde su equipo de trabajo, como a nivel institucional.

Oramas (2013), desarrolló la investigación titulada: *estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*, para optar el grado científico de doctor en ciencias de la salud, el objetivo fue detectar la presencia del estrés laboral y el síndrome de burnout, el método de la investigación fue descriptivo, con un diseño transversal, tuvo una muestra de 621 docentes de enseñanza primaria en cuatro provincias, los instrumentos que utilizó fueron el inventario de estrés para maestros, la escala sintomática de estrés y el inventario de burnout de Maslach. Los resultados y conclusiones evidenciaron la presencia de estrés laboral en 88.24% de los sujetos estudiados y del burnout en 67.5%.

Fuentes (2012), desarrolló la investigación 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)* para obtener el título profesional de licenciado en psicología industrial/organizacional, el objetivo general de su investigación se enmarcó en determinar cómo influye la satisfacción laboral sobre la productividad del recurso humano, el método fue descriptiva, para la recolección de datos utilizó la encuesta de satisfacción y productividad que fue validada a través de juicio de expertos, la muestra fue de 20 trabajadores, los resultados y la conclusión expresan que se estableció que no existe influencia entre ambas variables.

Sánchez (2011), desarrolló la investigación titulada: *Estrés laboral, Satisfacción en el trabajo y Bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*, para obtener su título profesional en Psicología, el objetivo de su investigación se enmarcó en identificar la relación entre el estrés laboral, con la satisfacción en el trabajo y el bienestar psicológicos en trabajadores de una industria cerealera, el método fue correlacional, los

instrumentos fueron la encuesta de satisfacción laboral (J.M Peiró y J.L Meliá) y el Cuestionario de bienestar psicológico (M.M Casullo); tuvo como muestra a 64 trabajadores, los resultados y conclusiones expresan que el estrés es vivenciado en el ámbito laboral, y repercute sobre la calidad de su trabajo, el nivel de compromiso organizacional y su grado de satisfacción laboral, en su bienestar psicológico y con la vida en general, por lo tanto, variables en mención si guardan relación.

Guevara (2010), desarrolló la investigación titulada: *Evaluación de la satisfacción laboral de los trabajadores(as) de una empresa petrolera ubicada en la ciudad de Maturín, Estado Monagas, en el periodo comprendido entre junio/noviembre de 2008*, para optar al título de especialista en salud ocupacional con mención en medicina del trabajo. El objetivo se enmarco en identificar los factores determinantes de la satisfacción laboral de los trabajadores petroleros, el método fue transversal, descriptivo correlacional, el instrumento fue la encuesta de satisfacción laboral, y tuvo como muestra a 54 trabajadores, los resultados y conclusiones determinaron que los Índices de satisfacción laboral evidenciaron la necesidad de poner en marcha cambios organizativos y en las condiciones de trabajo, a fin de alcanzar una mejor calidad de vida y satisfacción de los trabajadores.

Mena (2010), desarrolló la investigación titulada: *El desgaste profesional en profesores universitarios: un modelo predictivo*, para obtener el grado de doctor en psicología y educación, el objetivo fue diagnosticar niveles de desgaste profesional en profesores universitarios, el autor desarrolló una investigación correlacional no experimental y de corte transeccional, los instrumentos fueron el cuestionario de burnout para el profesorado revisado (CBP-R) DE Moreno – Jiménez, Garrosa y González (2000) y el cuestionario de Morales, Manzi, y Justiniano (1984) donde la muestra estuvo compuesta por 132 participantes, los resultados obtenidos, indican correlaciones significativas entre burnout y clima organizacional, y no así entre el desgaste y las variables sociodemográficas así mismo el autor llego a la conclusión de que el conjunto de variables demográficas, tanto individuales como de carrera, ninguna de ellas tiene una incidencia significativa sobre el síndrome de burnout de los académicos de los planteles tanto tradicionales como privados.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción laboral

2.2.1.1. Definición de Satisfacción Laboral

Después de haber revisado distintas fuentes de información se ha podido recolectar información referente a la variable satisfacción laboral y se detalla a continuación con el aporte de Atalaya (1999) quien refiere que:

La satisfacción laboral difunde un conjunto de actitudes sobre el centro de labor. Podemos señalarlo como una reacción emotiva de una persona hacia su trabajo, lo que hace que el individuo presente ciertas actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción laboral o insatisfacción laboral depende de múltiples circunstancias o factores, ya sea el ambiente físico donde trabaja, las herramientas con las que cuenta, o puede ser el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita aprender, desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc. (*párr.5*).

La presencia de satisfacción o insatisfacción laboral en una institución puede ser producto de distintos factores, de esta manera Shultz (1990) citado por Atalaya (1999) pone como ejemplo:

La edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Algo similar ocurre con las motivaciones, deseos personales y su necesidad de sobresalir (*párr.3*).

Blum y Naylor (1988) citado por Atalaya (1999), señalaron que la satisfacción laboral básicamente es el “resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones laborales...) y la vida en general” (*párr.4*).

Robbins (1998) citado por Atalaya (1999) señala que en el ámbito laboral “cuando las personas hablan de las actitudes de los colaboradores casi siempre hacen referencia a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar varias expresiones indistintamente, finalmente llegaremos a hablar de satisfacción laboral (*párr.4*).

Robbins (1998), define a la satisfacción laboral como el “conjunto de las actitudes generales de una persona hacia su trabajo. Un trabajador que está muy satisfecho con su puesto de trabajo manifiesta actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho manifiesta actitudes negativas” (*p.36*).

Referente a los párrafos anteriores se deduce que la satisfacción laboral es una reacción actitudinal o sentimental que presenta un colaborador con respecto a las actividades de su trabajo o a sí mismo, que se presenta como consecuencia del producto de factores dentro o fuera de su centro laboral.

Robbins (2004), refiere que la satisfacción laboral es la “actitud general de un individuo hacia su trabajo” (*p.25*).

Por otra parte, Palma (2005) señala que la satisfacción laboral es:

La actitud hacia el trabajo, es un campo de interés cada vez más creciente por quienes están vinculados a la actividad de gestión del potencial humano, ya que resulta un buen indicador del funcionamiento organizacional y representa para la sociedad un referente de los estándares de calidad de vida en las organizaciones; conjuntamente con el rendimiento laboral y la cultura organizacional expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución y su diagnóstico permite tomar decisiones con respecto a las políticas y planes institucionales (*p.7*).

Bracho (1989) citado en Morillo (2006), señala que la satisfacción laboral es representada como una “respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos” (*p.47*).

Blum y Nayles (1995) citado por Morillo (2006) señalan que la satisfacción laboral viene a ser “el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general” (p.47).

Koontz y O’Donell (1995) citado por Morillo (2006), mencionan que la satisfacción laboral es un estado de “bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo” (p.48).

Chiavenato (1986) citado por Morillo (2006), aporta que la satisfacción laboral es una “actitud general del individuo hacia su trabajo” (p.48). Es decir, es el comportamiento de un trabajador hacia su trabajo.

Firestone (1996) Graham (1996) Louis (1998), Tsui y Cheng (1999) citado por Day (2006) mencionan que:

El compromiso del maestro está íntimamente relacionado con la satisfacción en el trabajo, la moral, la motivación, y la identidad, y sirve para predecir el rendimiento del trabajo, en absentismo, la aparición del síndrome del quemado y los cambios de lugar de trabajo, además de tener una influencia importante en el rendimiento de los alumnos y sus actitudes con respecto a la escuela. (p. 77).

Según los párrafos anteriores de acuerdo a las definiciones de distintos autores es claro definir que la satisfacción laboral es la percepción de carácter positivo o negativo que expresa un trabajador mediante actitudes o sentimientos relacionados al ámbito laboral, lo que en situaciones positivas se hallara la presencia de bienestar y motivación del trabajador.

Gonzales (2001), menciona que “la satisfacción depende de aspectos que ya en principio debemos considerar en relación con cada situación personal” (p.22).

López Alcalde y Landa (2005), señalan de que la satisfacción laboral es el resultado “de la coincidencia entre lo que el profesional pretende obtener con su esfuerzo y lo que realmente obtiene, cuanto mayor sea esta coincidencia, mayor será la satisfacción” (p.613).

Maslow (1943) citado por Gan y Berbel (2007), señala que “para la mayoría de empleados, pues, el trabajo también da respuesta a su necesidad de interacción social, y su satisfacción depende de la calidad de las interacciones, bien sea con los compañeros, con el jefe o con otro personal con el que estén en contacto (p. 183).

Toro (1998) citado por Gan y Berbel (2007), mencionan que “la motivación es un interés que promueve la acción, la satisfacción es una consecuencia afectiva de complacencia o desagrado, y el clima es un modo colectivo de percibir la realidad” (p. 183).

Robbins y Judge (2009) señalan que “una persona con alta satisfacción en el trabajo demuestra sentimientos positivos a cerca de este, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos” (p.79).

Robbins y Judge (2009) mencionan que la satisfacción laboral “no sólo consiste en las condiciones en que se desenvuelve. La personalidad también juega un rol. A las personas que son menos positivas respecto de sí mismas es menos probable que les guste su trabajo” (p.85).

Alas (2007) citado por Gamboa (2010), menciona que la satisfacción laboral es representada como una “variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo” (párr.11).

Andresen, Domsch y Cascorbi (2007) citado por Gamboa (2010), sustentan que la satisfacción laboral no es más que “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo” (párr.17).

Alles (2010), hace mención que “la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables sobre la base del cual los empleados consideran su trabajo. Es una actitud afectiva, una sensación de relativo agrado o desagrado por algo” (p. 59).

Alles (2010), hace mención de que “la satisfacción laboral se fortalece cuando se aplican las buenas prácticas en materia de recursos humanos, cuando se implantan ciertos programas organizacionales entre otros, aquellos orientados a dar mayor participación y más y mejor conocimiento a las personas” (p. 59).

Alles (2010), hace referencia que “la satisfacción laboral es apenas uno de los factores que proporcionan bienestar en la vida. La naturaleza del entorno de un empleado fuera del trabajo influye indirectamente en sus sensaciones dentro de la organización” (pp. 59,60).

Chiang, Martín y Nuñez (2010), aportan que “la satisfacción laboral surge en gran medida de la valoración que la persona realiza del conjunto de características que describen los estímulos que configuran su contexto de trabajo” (p. 118).

Chiang, Martín y Nuñez (2010), mencionan que la satisfacción laboral está representada por un “Conjunto de actitudes o sentimientos hacia el trabajo y los distintos aspectos con el relacionados”. (P. 162).

Lee y Chang (2008) citado por Gamboa (2010), señalan que la satisfacción laboral es “una actitud general que el individuo presenta hacia su trabajo” (párr.15).

Morillo (2006) citado por Gamboa (2010), sustenta que la satisfacción en el trabajo o también llamado satisfacción laboral “es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado” (párr.10).

Morillo (2006) citado por Gamboa (2010), afirma que la satisfacción laboral es una “perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de ajuste que existe entre las creencias de las personas con lo que respecta a su trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales” (Parr.20).

Wright y Davis (2003) citado por Gamboa (2010), sustentan que la satisfacción laboral o satisfacción en el trabajo “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben” (*párr.13*).

Pérez y Otero (2012), aporta que la satisfacción laboral es “uno de los elementos de la calidad laboral que ha captado mayor interés” (*p.172*).

Maslow citado por Pérez y Otero (2012), señala que “la satisfacción laboral es el resultado de la satisfacción de las necesidades en el individuo” (*p.172*).

Lawler citado por Pérez y Otero (2012), aporta que “la satisfacción es la diferencia que existe entre lo que un individuo recibe y lo que espera recibir en una organización” (*p.172*).

Davis y Newstrom (2003) citado por Fuentes (2012) mencionan que la satisfacción laboral es un “conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo, se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo” (*p.12*). debido a ello se puede precisar que la actitud afectiva del trabajador va a depender de las condiciones de su trabajo.

Después de haber citado a distintos autores y sus definiciones de cada uno de ellos se afirma que la satisfacción laboral es una respuesta emocional agradable o placentera donde el colaborador presenta un comportamiento afectivo que es percibido de manera positiva, siempre en cuando las condiciones de trabajo y su entorno laboral sean adecuado en todos los aspectos y de esta manera favorezca la realización de sus actividades dentro de su centro de labor, de lo contrario cuando los colaboradores no cuentan con herramientas y condiciones necesarias para la realización de sus actividades dentro de su centro de labor es percibido de manera negativa, por lo que se presenta una respuesta emocional de desagrado, de inconformidad por parte del colaborador o trabajador, lo que se estaría llamando la insatisfacción laboral.

2.2.1.1. Dimensiones de la variable satisfacción laboral

En los párrafos siguientes se detalla las dimensiones o componentes que identifican a la variable satisfacción laboral de la presente investigación, para ello se ha revisados algunas fuentes de información referente a la significación de la tarea, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y social, y finalmente el beneficio económico las cuales se detalla a continuación:

a) Significación de la tarea

Palma (2005), hace referencia que la significación de la tarea viene a ser la “disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material” (p.14).

Robbins (2005) citado por Fuentes (2012) aporta señalando que “dentro de estos factores, se resaltan, según estudios, las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado” (p.19).

Hackman y Oldham (1976) citado por Fuentes (2012), hacen referencia que la significación de la tarea no es otra cosa que “intensidad en el que un puesto de trabajo tiene un impacto sobre la vida o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo” (p.20).

Así mismo se puede mencionar que la significación de la tarea en situaciones positivas es una reacción afectiva de carácter positivo donde un trabajador se siente identificado con las actividades que realiza en su centro de trabajo, y en situaciones negativas, la reacción afectiva también será negativa, por lo tanto, dependerá mucho para que el trabajador se identifique o no con las actividades que realiza y a través de ello sentirá que su trabajo es importante o no lo es.

b) Condiciones de trabajo

Palma (2005), señala que las condiciones de trabajo se enmarcan básicamente en la “evaluación del trabajo en función a la existencia o accesibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral” (p.14).

Luthans (2008) citado por Quispe (2015), refiere que el “efecto de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral es similar al del grupo de trabajo. Si las condiciones son buenas puede haber o no un problema de satisfacción; si las condiciones son deficientes, muy probable lo habrá” (p.48).

Además, las condiciones de trabajo vienen a ser la disponibilidad de herramientas y materiales necesarios con las que cuenta un trabajador, y la accesibilidad de un espacio adecuado de trabajo, lo que permitirá que dicho trabajador tenga un buen desempeño laboral, y a través de ello pueda llegar a tener un mejor rendimiento para el cumplimiento de sus funciones.

c) Reconocimiento personal y social

Palma (2005), detalla que el reconocimiento personal y social es una “tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de éstos en resultados indirectos” (p.14).

De acuerdo a lo mencionado el reconocimiento personal consiste en identificar al trabajador por su buen rendimiento o desempeño dentro de su centro de trabajo, lo que causa una reacción afectiva positiva que conlleva a la necesidad de sentir que un trabajador es importante y pieza fundamental para el buen desarrollo de los objetivos planteados por una empresa, organización o institución, además que cada trabajador debe ser reconocido por los logros que tiene dentro de su centro de labor, para que de esta manera se sientan motivados, muestren una identificación y compromiso con la organización en la que se desempeñe.

d) Beneficios económicos

Palma (2005), hace referencia que el beneficio económico es la cuarta dimensión que conforma a la satisfacción laboral y es considerada como aquella “disposición al trabajo como reacción a los aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada” (p.14). La definición de Palma tiene mucha veracidad, debido a que el beneficio económico es representado a través de una remuneración como recompensa del esfuerzo y dedicación que pone un colaborador o trabajador para el cumplimiento de sus actividades y funciones dentro de su centro de trabajo.

Luthans (2008) citado por Quispe (2015), aporta señalando que el beneficio económico es representado mediante el dinero, por lo que “el dinero no solo ayuda a las personas a satisfacer sus necesidades básicas sino también es para satisfacer necesidades de nivel superior (p.46). referente a lo mencionado, es cierto que el beneficio económico representado a través del dinero causa una satisfacción de las necesidades tanto básicas como superiores de los trabajadores, debido a ello los trabajadores muestran una motivación.

Barrenechea y Ferrer (2000) citado por Guevara (2010), señalan que el beneficio económico es representado como una “cantidad de dinero con que se retribuye a los trabajadores por cuenta ajena” (p.20). Es decir, un pago o una remuneración económica como concepto de los servicios prestados del trabajador, y este pago compense a dicho trabajador.

Los beneficios económicos son derechos con los que cuenta un trabajador dentro de un trabajo por la prestación de sus servicios, generalmente en nuestro medio social los beneficios económicos suelen ser la remuneración de una cantidad de dinero que justifique las actividades que realiza un trabajador dentro de una organización, este derecho permite la motivación de los colaboradores.

2.2.2. Síndrome de burnout

2.2.2.1. Definición del síndrome de burnout

Según la revisión de distintas fuentes bibliográficas tanto del nivel primario, secundario o terciario se ha podido encontrar múltiples definiciones sobre el síndrome de burnout, síndrome del quemado, o simplemente síndrome del desgaste profesional, que en el fondo la definición viene a ser lo mismo, como por lo que se puede mencionar las siguientes definiciones:

Parea (2004), hace referencia que “datos aportados por la agencia europea para la seguridad e higiene en el trabajo, más de la cuarta parte de los trabajadores de la Unión Europea padece estrés laboral, siendo esta patología el segundo problema de salud más frecuente” (p.192).

Parea (2004), considera que el síndrome de burnout es “una etapa avanzada del estrés laboral derivada de un estado crónico que, no solo afecta a la salud del trabajador, sino también a la productividad en la empresa” (p.192).

Freudemberg citado por V.v.a.a. (2008), define al síndrome de burnout como la “sensación de frustración y existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales y fuerza espiritual del trabajador” (p.9).

Bosqued (2008), en su libro quemados hace mención de que el síndrome de burnout “es un cuadro de desgaste profesional que fue descrito por primera en 1974 en Estados Unidos por el psiquiatra Herbert Freudenberger” (p.18).

Dale (1979) citado por Salvador (2016), es uno de los que inicia la concepción teórica del Burnout y lo entiende como una consecuencia del estrés laboral, por lo que el síndrome podría variar de acuerdo a la intensidad y duración del mismo (p.43).

Chapleau y Pons (2008), define al síndrome de burnout como “una situación en la que la persona pierde interés por su trabajo. Como mínimo estas personas con este síndrome son ineficaces. En el otro extremo pueden abandonar su profesión” (p.25).

Chapleau y Pons (2008), señala que las causas de este síndrome casi siempre se centran “sobre un sentimiento de indiferencia y de incapacidad para modificar situaciones inaceptables (p.25).

Chapleau y Pons (2008), la causa de este síndrome también está centrado en las “malas condiciones laborales con falta de apoyo administrativo o inexistencia de un entorno laboral profesional” (p.25).

Maslach (1981) Citado por Bosqued (2008), aporta señalando que el síndrome de burnout es un “proceso de estrés crónico y lo definió como un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes (pp. 19,20).

Pines, Aronson y Kafry (1981) citado por Bosqued (2008), define como “estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar implicada la persona durante largos periodos de tiempo en situaciones que le afectan emocionalmente” (p.20).

Edelwich (1980) citado por Cáceres (2006), definió al burnout como la “pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito como resultado de las condiciones de trabajo de los profesionales asistenciales” (p.2).

Mingote y Pérez (1999) citado por Cáceres (2006) aportan mencionando que el síndrome de burnout viene a ser “la consecuencia de un fracaso adaptativo individual por desgaste y agotamiento de los recursos psicológicos para el afrontamiento de las demandas que requiere el trabajo con humanos. Se produciría un desbalance prolongado, habitualmente no reconocido y mal resuelto” (p.5).

Moreno (2008) citado por Mena (2010) hace referencia que el síndrome de burnout o también considerado como cansancio o desgaste profesional “es un sufrimiento prevalente de estar quemado profesionalmente de no soportar la tarea que se tiene que realizar” (p.12).

Maslach (1976) Citado por Carlin (2014), describe al síndrome como “el proceso gradual de pérdida de responsabilidad personal, y desinterés cínico entre sus compañeros de trabajo” (p.1897).

Pines y Kafry (1978) citado por Carlin (2014), comentan que es la “experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal” (p.1897). en otras palabras, el síndrome de burnout es un cansancio inexplicable que padece un trabajador.

Spaniol y Caputo (1979) citado por Carlin (2014), definieron al síndrome de burnout como el “síndrome derivado de la falta de capacidad para afrontar las demandas laborales o personales” (p.1898).

Cherniss (1980) citado por Carlin (2014), define al síndrome de burnout desde otro punto de vista, por lo que manifiesta que es un “proceso transaccional de estrés y tensión en el trabajo que destacan tres momentos: desequilibrio entre demandas en el trabajo y recursos individuales; respuesta emocional a corto plazo, ante el anterior desequilibrio” (p.1898).

Cronin, Stubbs y Rooks (1985), citado por Carlin (2014), “propone una respuesta inadecuada, emocional y conductual a los estresores ocupacionales” (p.1899).

Maslach y Jackson (1981) Citado por Carlin (2014) definen al síndrome de burnout como:

Respuesta al estrés laboral crónico que conlleva la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado, el desarrollo de actividades y sentimientos negativos hacia las personas con las que se rodea en el ámbito laboral (actividad de despersonalización), y la aparición de procesos de devaluación del propio rol profesional. Entienden que el síndrome de burnout se configura como un síndrome tridimensional es decir está compuesta por tres indicadores y son: agotamiento emocional, despersonalización y bajo nivel de realización personal (p.1899).

Smith y Nelson (1983) citado por Carlin (2014), llegaron a la conclusión de que “no es posible ofrecer una definición concisa del fenómeno, reseñando la complejidad del síndrome que se intenta concretar” (p.1899).

Brill (1984) citado por Carlin (2014), mencionan que es un:

Estado disfuncional y disfórico relacionado con el trabajo, en una persona que no padece otra alteración psicopatológica mayor, en un puesto de trabajo en el que antes a funcionado bien, tanto a nivel de rendimientos objetivos como de satisfacción personal, y que luego ya no puede conseguirlo de nuevo, si no es un por una intervención externa de ayuda, o por un reajuste en el ámbito laboral (p.1899).

Smith, Watstein y Wuehler (1986) citado por Carlin (2014), llegan a concluir que el síndrome de burnout como un problema que “describe un frágil patrón de síntomas, conductas y actitudes que es único para cada persona, haciendo muy difícil que se pueda aceptar una definición global del síndrome” (p.1899).

Garden (1987) citado por Carlin (2014), llega a la conclusión de que es difícil señalar una definición clara del síndrome de burnout debido a que “es prematura pues existe una ambigüedad en la realidad del síndrome que la investigación hasta el momento no ha permitido esclarecer” (p.1899).

Hiscott y Cannop (1989 y 1990) citado por Carlin (2014), señalan que el síndrome de burnout es entendido como un “indicador de problemas de estrés relacionados con el trabajo” (p.1899).

Shirom (1989) citado por Carlin (2014), define como una “consecuencia de la disfunción de los esfuerzos de afrontamiento, de manera que al descender los recursos personales aumenta el síndrome, por lo que la variable de afrontamiento sería determinante en la comprensión de burnout” (p.1899).

Moreno, Oliver y Aragonese (1991) citado por Carlin (2014), aportan señalando que el síndrome de burnout es “un tipo de estrés laboral que se da principalmente en aquellas profesiones que suponen una relación interpersonal intensa con los beneficios del propio trabajo” (p.1899).

Burke y Richardsen (1993) citado por Carlin (2014), proponen que el síndrome de burnout se manifiesta a través de “un proceso que ocurre a nivel individual como una experiencia psicológica envuelta de sensaciones, actitudes, motivos y expectativas, y es una experiencia negativa que da lugar a problemas de discomfort” (p.1900).

Leal Rubio (1993) citado por Carlin (2014), resalta una sintomatología depresiva que surge ante lo que el individuo siente como fracaso de sus intervenciones, pérdida de autoestima por la vivencia de que su trabajo y esfuerzo no son útiles (p.1900).

Garcés de los fayos (1994) citado por Carlin (2014), señala que el Burnout puede ser similar al estrés laboral o consecuencia de este (p.1900).

Schaufeli y Buunk (1996) citado por Carlin (2014), llegan a interpretar al síndrome de burnout como un conjunto de características “en términos de comportamiento negativo en la organización, que afectaría no solamente al individuo, sino también a ésta” (p.1900).

Gil-Monte y Peiró (1997) citado por Carlin (2014), define como “respuesta al estrés laboral crónico y una experiencia subjetiva interna que agrupa sentimientos, cogniciones, actitudes, que tiene un cariz negativo para el sujeto al implicar alteraciones, problemas y disfunciones psicofisiológicas con consecuencias nocivas para una persona y la institución” (p.1900).

Otero, Santiago, Castro, Pardiñas, Mirón, Ponte (2015), Señalan que el síndrome de burnout es una “disfunción psicológica característica de los trabajadores de los servicios humanos que desempeñan su función en contacto directo con la gente” (p.159). Esto quiere decir que el síndrome de burnout afecta a las personas que trabajan directamente en beneficio para otras personas.

Maslach y Jackson (1982) citado por Otero et al. (2015), describen que el síndrome de burnout es “un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y bajo nivel de logro personal que puede ocurrir en individuos que de alguna manera trabajan con personas” (p.164).

Schaufeli y Enzmann (1998) citado por El Sahili (2015) definen al síndrome de burnout como un “persistente estado negativo de la mente, relacionado con el trabajo, el cual ocurre con individuos normales. Sus características particulares son agotamiento, desconsuelo, un sentido de competencia reducida, baja motivación y desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo” (p.7).

Después de haber citado a múltiples autores de distintas fuentes bibliográficas se puede señalar claramente que el síndrome de burnout o también considerado como síndrome de desgaste profesional es el resultado de una etapa más avanzada del estrés crónico que se presenta como un cansancio o agotamiento emocional exagerado en profesionales que trabajan directamente con personas, es decir que interactúan diariamente unos a otros, por ejemplo, se puede presentar en profesionales de medicina y salud, profesionales de educación, etc.

Así mismo se puede mencionar que la presencia del síndrome de burnout afecta a la salud y calidad de vida laboral, debido a ello el individuo no estará en condiciones óptimas para desempeñarse en el ámbito laboral de manera eficiente, además trae consecuencias negativas, como: sentirse cansados y no saber por qué, perder el interés a las actividades que realizaban anteriormente con mucha facilidad, sentimiento de inferioridad, incapacidad de realizar labores, etc.

2.2.2.1. Dimensiones de la variable síndrome de burnout

En los siguientes párrafos, se va a dar a conocer los componentes de la variable síndrome de burnout, donde se detallará definiciones correspondientes a cada una de ellas; Para obtener las siguientes definiciones se ha revisado distintas fuentes bibliográficas como las que se detalla en las siguientes líneas.

a) Agotamiento emocional:

Bosqued (2008) señala que el agotamiento emocional es:

Un episodio que surge precisamente como consecuencia de la disminución de los recursos emocionales del profesional para enfrentarse con los retos que su labor le plantea, y se concreta en una continua y creciente fatiga en los niveles mental, físico y emocional que nos corresponde con la cantidad de trabajo efectuada, además de irritabilidad, malhumor e insatisfacción laboral, con descontento y pesimismo acerca de sus tareas profesionales” (pp.25,26).

Maslach y Jackson (1981) citado por Salvador (2016), señalan que el agotamiento emocional:

Constituye la primera fase del proceso, caracterizado por una progresiva pérdida de las energías vitales del individuo y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado. Es la etapa donde las personas se vuelven más irritables, hay presencia de queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar sus actividades. Desde una visión externa, se las empieza a percibir como personas que se encuentran constantemente insatisfechas, molestas e irritables (p.43).

Maslach y Jackson (1986) citado por Sedano (2016), hacen referencia que el agotamiento emocional está representado por “sensaciones de sobre esfuerzo físico y la disminución o pérdida de los recursos emocionales propios, los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos ante el nivel afectivo” (p.43).

Maslach y Jackson (1997), con respecto al instrumento de evaluación señalan que los ítems del inventario burnout de Maslach que conforman el agotamiento emocional “describen situaciones o sentimientos de una persona emocionalmente cansada por las actividades de su propio trabajo; el elemento con mayor saturación contiene una expresión clara de dicho sentimiento” (p.8).

Por lo tanto, el agotamiento emocional es un estado afectivo negativo donde el trabajador no se siente con la capacidad de enfrentar sus labores con normalidad, debido a un cansancio de carácter cognitivo, por lo que su rendimiento laboral disminuirá y presentará síntomas de inestabilidad emocional, irritabilidad, exhaustismo, etc.

b) Despersonalización:

Bosqued (2008), señala que la despersonalización:

En muchos casos sobreviene como un mecanismo de defensa del propio afectado que ha estado implicándose mucho de sus tareas y siente que, al haberse venido abajo sus recursos emocionales, no puede continuar haciéndolas con esa intensidad. Así, el profesional decide de manera inconsciente crearse una barrera entre él y el usuario del servicio que presta como una forma de autoprotección. Es como si dijera; “si no me implica, no sufro”. En la práctica, esto se traduce en una merma en la eficiencia, en su labor, actitudes de insensibilidad y deshumanización, consistentes en un talante negativo, e incluso a veces de cinismo, hacia los receptores de su servicio, en este caso los pacientes, los alumnos y los clientes dejan de ser personas para convertirse en números (p.26).

Maslach y Jackson (1981) citado por Salvador (2016), hacen referencia que la despersonalización es:

Un modo de responder a los sentimientos de impotencia, indefensión y desesperanza personal. En lugar de expresar estos sentimientos y resolver los motivos que los originan, las personas que padecen el Síndrome de Burnout muestran una fachada hiperactiva que incrementa su sensación de agotamiento y en esta fase, alternan la depresión y la hostilidad hacia el medio. De esta manera

al no poder dejar de relacionarse con estas personas, genera un mecanismo de defensa emocional inconsciente que lo muestra con frialdad en el trato, distante en sus afectos, se vincula superficialmente con las personas, mostrándose menos agradable, hasta cínico (p.43).

Maslach y Jackson (1986) citado por Sedano (2016), refiere que es un conjunto de reacciones “negativas, de insensibilidad y respuestas cínicas hacia los receptores del servicio prestado, debido a un endurecimiento afectivo; es por ello que las personas son vistas de forma deshumanizada” (p.43).

Maslach y Jackson (1997), señalan que de acuerdo al instrumento de evaluación los ítems del inventario burnout de Maslach que conforman los indicadores de la despersonalización “describen una respuesta impersonal y fría hacia los receptores de los servicios o cuidados del profesional” (p.8).

La despersonalización viene a ser una sensación donde un trabajador presenta una alteración de la realidad y se siente separado de su propio cuerpo y de sus pensamientos que puede ser como consecuencia del agotamiento físico o emocional por lo que el trabajador suele mostrarse como una persona fría, insensible, e indiferente dentro de su entorno laboral; estas manifestaciones no son favorables para la persona que las posee, tampoco para las personas con las conoce en el ámbito laboral.

c) Realización personal:

Bosqued (2008), Señala que la realización personal es la:

Sensación subjetiva que nace como consecuencia de los dos factores anteriores, en este caso se habla del agotamiento emocional y la despersonalización, debido a ello el profesional se siente frustrado por la forma en que realiza su propio trabajo y los resultados conseguidos con él, que tienden a vivenciarse de manera negativa y como resultado de una insuficiencia profesional, lo que tiene como consecuencia una merma en la autoestima (p.26).

Maslach y Jackson (1981) citado por Salvador (2016), mencionan que la realización personal:

Es la tercera fase del proceso del síndrome de burnout y consiste en el progresivo retiro de todas las actividades que no sean laborales vinculadas con las actividades que generaron el estrés crónico. En esta etapa hay pérdida de ideales y fundamentalmente, un creciente alejamiento de las actividades familiares, sociales y recreativas, creando una especie de auto reclusión. Por último, con el paso del tiempo, la persona comienza a cuestionarse en términos personales su vocación, su quehacer, el propósito de su trabajo y como este le aporta, generando sentimientos de “no lograr nada”, de estar estancado y se frustra, poniendo en duda su realización personal (p.44).

Maslach y Jackson (1986) citado por Sedano (2016), mencionan que la realización personal es definida como “la evaluación de los sentimientos de competencia, éxito y realización de objetivos personales, tanto en lo profesional, sentimental, familiar, personal y económico” (p.43).

Maslach y Jackson (1997), detallan que referente al instrumento de evaluación los ítems del inventario burnout de Maslach que corresponde a la realización personal manifiestan situaciones y sentimientos referentes a “competencias y éxito en el trabajo propio con personas en contraste con las otras dos escalas, las puntuaciones bajas son indicadores del síndrome” (pp.8,9).

La realización personal en su escala máxima es una reacción afectiva positiva que básicamente donde el trabajador se encuentra en un estado de sentirse bien consigo mismo, de haber logrado el éxito en el ámbito laboral, pero en escalas bajas es decir la baja realización personal viene a ser una reacción afectiva negativa que es un estado de frustración de sentir que no está cumpliendo con sus labores o no se está desarrollando como persona.

2.2.3. Teoría psicológica que sustenta la investigación

La presente investigación está sustentada por la teoría humanista de del psicólogo Estadounidense Abraham Maslow quien es conocido como uno de los fundadores de la teoría en mención. Su teoría se basa en la pirámide de las necesidades donde su principal enfoque es la búsqueda de la autorrealización.

Maslow (1954) citado por Boland, Carro, Stancatti, Gismano, Banchierri (2007) “describe las necesidades humanas a través de una pirámide, en la que están distribuidas de acuerdo la importancia e influencia que estas tienen en el comportamiento humano” (p.91).

Gutiérrez (2013) señala que la definición de la pirámide de las necesidades fue:

Planteado por Maslow dentro de su teoría de la personalidad, muestra una serie de necesidades que atañen a todo individuo y que se encuentran organizadas de forma estructural (como una pirámide), de acuerdo a una determinación biológica causada por la constitución genética del individuo. En la parte más baja de la estructura de la pirámide se ubican las necesidades más prioritarias o primordiales y en la superior las de menos prioridad. (p.12).

Dentro de la corriente humanista se puede hacer mención a la teoría de la pirámide de las necesidades que fue sustentada por Abraham Maslow donde un individuo debe satisfacer las 4 escalas de las necesidades para llegar a la autorrealización, A continuación, se detalla las 5 escalas de la pirámide.

a) Necesidades fisiológicas:

Maslow (1954) citado por Gutiérrez (2013), señala a estas necesidades como la base de la pirámide y como la “primera prioridad del individuo y se encuentran relacionadas con su supervivencia. Dentro de éstas encontramos, la homeóstasis la alimentación, la sed, el mantenimiento de una temperatura corporal adecuada, el sexo, la maternidad” (p.13).

López Alcalde y Landa (2005), relacionan este nivel con el aspecto laboral, por lo que señalan que “esta categoría está formada por las necesidades relevantes para la supervivencia del organismo, la organización puede cubrir estas necesidades proporcionando un salario justo, condiciones agradables de trabajo, calefacción, iluminación, espacio, etc.” (p.596).

b) Necesidades de seguridad:

Maslow (1954) citado por Gutiérrez (2013), menciona que en el marco de estas necesidades está sumergida en “tener orden y la de tener protección, entre otras. Estas necesidades se relacionan con el miedo de las personas a perder el control de su vida y están íntimamente ligadas al miedo, miedo a lo desconocido, a la anarquía” (p.13).

López Alcalde y Landa (2005), hace referencia de que una organización puede cubrir estas necesidades “proporcionando una estabilidad en el empleo, condiciones de trabajo seguras, y estén libre de amenazas” (p.596).

c) Necesidades sociales y de Pertenencia:

Maslow (1954) citado por Gutiérrez (2013), señala que “dentro de estas necesidades tenemos la de comunicarse, la de establecer amistad, la de manifestar y recibir afecto, la de vivir en comunidad, la de pertenecer a un grupo” (p.13).

López Alcalde y Landa (2005), hacen referencia que estas necesidades están se encuentran en el tercer escalón y están “ligadas a la naturaleza social del ser humano, y a su necesidad de compañía, la organización contribuye a satisfacer estas necesidades ofreciendo oportunidades de realización social, de cooperación grupal, y la sensación de pertenencia al grupo” (p.597).

d) Necesidades de reconocimiento y Estima:

Maslow (1954) citado por Gutiérrez (2013), señala que “radica en la necesidad de todo ser humano de sentirse querido, tener prestigio y destacar dentro de la sociedad, de igual manera se incluyen la autovaloración y el autorrespeto” (pp.13,14).

López, Alcalde y Landa (2005), señalan que esta nivel está sumergido a tener en cuenta que “uno es importante para los demás, y que la estima de los demás es justificada y merecida. Esta necesidad es cubierta por la organización proporcionando responsabilidad, actividades importantes, y reconocimiento público por el buen rendimiento” (p.597).

e) Necesidades de autorrealización:

Maslow (1954) citado por Gutiérrez (2013), “Se convierten en el ideal para cada persona, debido que el ser humano requiere trascender, dejar marcas, realizar su propia obra, potenciar su talento al máximo” (p.14).

López Alcalde y Landa (2005), señalan que la autorrealización es la etapa máxima de la pirámide y solo se logra cuando el individuo llegó a satisfacer toda sus necesidades anteriores por lo tanto esta escala está constituida por el “deseo de convertirse en todo lo que uno es capaz de llegar a ser. La organización cubre esta necesidad si ofrece a sus empleados la necesidad de enfrentarse a nuevos retos, oportunidades” (p.597).

Como bien menciona el psicólogo Abraham Maslow la autorrealización se da cuando el individuo tiene satisfecho toda las escalas de la pirámide de las necesidades, es por ello que la presente investigación está respaldada por la teoría humanista debido a que los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva pueden llegar a la autorrealización si es que satisfacen las cuatro primeras fases de la pirámide de las necesidades, y justamente dentro de esas cuatro fases están sumergidas las dimensiones de satisfacción laboral, por ejemplo; los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva deben satisfacer el primer y el segundo nivel de la pirámide que es la necesidades fisiológicas y necesidades de seguridad, de esta manera sentirán un agrado hacia la significación de la tarea y harán lo posible por mejorar las condiciones de su trabajo; así mismo los colaboradores deben llegar a cubrir las necesidades del tercer y cuarto nivel denominado necesidad social y de estima o reconocimiento, y de esta manera cubrirán las otras dos dimensiones de la variable satisfacción laboral que son el reconocimiento personal/social y el beneficio económico. Sin embargo, va a ser necesario la participación de la directiva de la institución educativa para que pueda influenciar de manera positiva en el desarrollo de la autorrealización de los colaboradores de la institución educativa.

Con lo que respecta a la variable síndrome de burnout de la misma manera es respaldada por la teoría del humanismo del psicólogo Abraham Maslow que es necesario satisfacer las necesidades fisiológicas, de seguridad, social, y de reconocimiento, para así llegar a la autorrealización. Es decir, si los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva llegan a la autorrealización se puede evitar el agotamiento emocional, la despersonalización y contar con profesionales con una buena realización personal, de esta manera estaríamos presenciando la ausencia del síndrome de burnout. Por lo tanto, queda claro que la teoría del humanismo sustentada por el psicólogo Estadounidense Abraham Maslow es la más adecuada y acertada para esta investigación.

2.3. Definición de términos básicos

- a) **Agotamiento emocional:** Es un cansancio físico y/o psicológico que se manifiesta como la sensación de falta de recursos emocionales, y el sentimiento que embarga al trabajador de que nada puede ofrecer a otras personas a nivel afectivo. (Viloria y Paredes; 2002).
- b) **Auxiliar:** Persona que ejerce funciones de carácter profesional o técnico. Participa en la formulación y ejecución del proyecto educativo institucional. (Minedu - Ley 28044, 2003).
- c) **Colaborador:** También llamado talento humano, capital humano o capital intelectual cuando las personas tienen gran valor para la organización. (Chiavenato, 2009).
- d) **Despersonalización:** Es lo que se conoce como sensaciones inhumanas, aisladas, negativas, frías, cínicas y duras, que muestra una persona a los beneficiarios de su propio trabajo. (Viloria y Paredes; 2002).
- e) **Institución educativa:** Primera y principal instancia de gestión del sistema educativo descentralizado. En ella tiene lugar la prestación del servicio. Puede ser pública o privada. (Minedu - Ley 28044, 2003).

- f) **Personal administrativo:** Se desempeña en las diferentes instancias de gestión institucional, local, regional y nacional, en funciones de apoyo a la gestión educativa. Ejerce funciones de carácter profesional, técnico y auxiliar. (Minedu - Ley 28044, 2003).

- g) **Profesor:** Agente fundamental del proceso educativo y tiene como misión contribuir eficazmente en la formación de los estudiantes en todas las dimensiones del desarrollo humano. (Minedu - Ley 28044; 2003).

- h) **Realización personal:** Sentimiento de inadecuación personal o falta de logros personales, se refiere a la existencia de un sentimiento de ausencia de logros propios de las personas en las labores habituales, se presenta un rechazo de sí mismo. (Viloria y Paredes; 2002).

- i) **Satisfacción laboral:** Sensación positiva o de agrado sobre el trabajo propio (Robbins y Judge; 2009).

- j) **Síndrome burnout:** Cuadro de desgaste profesional que fue descrito por primera en 1974 en Estados Unidos por el psiquiatra Herbert Freudenberger. (Bosqued;2008).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Formulación de hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017.

3.1.2. Hipótesis secundarias

Hipótesis secundaria 1:

Existe relación significativa entre satisfacción laboral y agotamiento emocional en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017.

Hipótesis secundaria 2:

Existe relación significativa entre satisfacción laboral y despersonalización en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017.

Hipótesis secundaria 3:

Existe relación significativa entre satisfacción laboral y realización personal en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017.

3.2. Variables, dimensiones, indicadores, definición conceptual y operacional

Variable 1: Satisfacción Laboral								
Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y Rango		
Conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables que ven los empleados sobre su trabajo. (Davis y Newstrom; 2003)	Es la reacción positiva o agradable que muestra un colaborador referente a la significación de la tarea de acuerdo a las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal/social y sobre todo el beneficio económico.	Significación de la Tarea	Trabajo justo	3	Totalmente de acuerdo (5)	117 o más Muy Satisfecho		
			Tarea valiosa	4				
			Labor útil	7				
			Complacencia	18				
			Realización	21				
			Agrado por el trabajo	22				
			Bien con uno mismo	25				
			Gusto por la actividad	26				
		Condiciones de Trabajo	Distribución física	1	De acuerdo (4)	103-116 Satisfecho		
			Ambiente confortable	8				
			Disgusto con el horario	12				
			Relación favorable con el jefe	14				
			Comodidad en el trabajo	15				
			Incomodidad con el horario	17				
			Comodidad en el ambiente físico	20				
			Comodidad para el buen desempeño	23				
Valoración del jefe al esfuerzo	27							
Reconocimiento Personal y Social	Mal trato	6	Indeciso (3)	89-102 Promedio				
	Tomar distancia	11						
	Tareas mal percibidas	13						
	Aburrimiento por el trabajo compartido	19						
	Limitación del trabajo	24						
Beneficios Económicos	Sueldos bajos	2	En desacuerdo (2)	75-88 Insatisfecho				
	Insatisfacción del salario	5						
	Sueldo aceptable	9						
	Sensación de explotación	10						
	Cubrir expectativas económicas	16						
					Totalmente en desacuerdo (1)	74 o menos Muy insatisfecho		

Variable 2: Síndrome de Burnout							
Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango	
Es la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y también afectaría a aspectos organizacionales y sociales. (Maslach y Jackson; 1997)	Es un estado afectivo de carácter negativo con presencia de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que se presenta en profesionales como consecuencia del exceso o sobrecarga de actividades.	Agotamiento Emocional	Agotamiento emocional	1	Nunca (1)	67 a 99 Alto	
			Agotamiento físico	2			
			Cansancio permanente	3			
			Tensión	6			
			Desgaste psíquico	8			
			Frustración	13			
			Dureza del trabajo	14			
			Estrés	16			
		Posibilidades al límite	20				
		Despersonalización	Indiferencia por los alumnos	5	Algunas veces al mes (3)		34 a 66 Medio
			Insensibilidad hacia la gente	10			
			Dureza emocional	11			
Desinterés por los alumnos	15						
Realización personal	Sentimiento de culpa	22	algunas veces a la semana (4)	1 a 33 Bajo			
	Facilidad para entender a alumnos	4					
	Enfrenta problemas de los alumnos	7					
	Influencia positiva hacia otros	9					
	Vitalidad	12					
Crea atmósfera relajada a alumnos	17	Diariamente (5)					
Animado después del trabajo	18						
Realiza un trabajo que vale la pena	19						
Trato adecuado de conflictos emocionales	21						

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Diseño metodológico

Para el desarrollo de la parte metodológica del presente estudio se empleó una investigación básica de nivel descriptiva lo que Hernández, Fernández, y Baptista, (2014) lo define como la observación y descripción de las características más importantes en cada uno de los indicadores de ambas variables, debido a que en esta investigación se midió, evaluó, y recolectó datos sobre los diversos conceptos, aspectos, dimensiones, o componentes de los fenómenos investigados.

El diseño del presente estudio fue un diseño no experimental, lo que Hernández, Fernández, y Baptista, (2014) define como que no existe manipulación de variable independiente para ver su efecto sobre la dependiente, en este caso solo se observan los fenómenos tal y como se dan en su medio natural, para luego ser analizados sin mayor intervención por parte del investigador.

Bajo este enfoque no experimental el diseño que se consideró apropiado para esta investigación es la transversal o transaccional, lo que Hernández, Fernández, y Baptista, (2014) define como que los datos serán recolectados en un momento único o corte de tiempo determinado, para luego describir las variables y analizar su interrelación. A su vez dentro de los diseños transaccionales, esta investigación corresponde al diseño de investigación Correlacional lo que, Hernández, Fernández, y Baptista, (2014) lo definen como el propósito de medir el grado de relación que existe entre dos o más variables con una misma muestra de sujetos.

4.2. Diseño muestral

4.2.1. Población

En la presente investigación la población fue de 54 colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva y está conformado de la siguiente manera:

Tabla 1

Colaboradores de la institución educativa

Muestra	Masculino	Femenino	Total
Docente	19	20	39
Personal administrativo	8	3	11
Auxiliar	2	2	4
Total	29	25	54

4.2.2. Muestra

En la presente investigación por su relevancia e importancia de obtener resultados confiables se realizará un muestreo censal, lo que Sánchez (2006; *p.110*) citado por Maurtua, Quispe y De La Cruz (2013), mencionan que “si la población es reducida conviene tomarla como muestra en su totalidad, la cual se le denomina muestra censal” (*p.61*). Esto es respaldado por Hernández et al., (2006) citado por Pari y Alata (2016) quienes mencionan que “no todos los trabajos de investigación necesitan muestra, una muestra es para ahorrar tiempo y recursos” (*p.60*). Debido a ello se tomará como muestra a la totalidad de la población que es de 54 profesionales que laboran en la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva – Huaura.

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

4.3.1. Técnicas

Las técnicas que se utilizarán son: los cuestionarios y la observación que viene a ser la visión real a los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva, lo que permitió obtener información, registrarla y analizarla.

4.3.2. Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos fueron la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo y el inventario burnout de Maslach.

Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo

Fue desarrollado por Palma (2005) en Lima – Perú, su aplicación es individual y colectiva, dura no más de 15 minutos. Cabe señalar que la prueba ha sido validada en varias oportunidades por distintos autores hasta la actualidad, a continuación, se muestra la ficha técnica original y validada de la prueba:

Ficha técnica original:

Nombre	:	Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC)
Autora	:	Sonia Palma Carrillo
Año	:	2005
Procedencia	:	Perú
Administración	:	Individual o Colectiva
Duración de la Prueba	:	15 minutos aproximadamente
Grupos de aplicación	:	Trabajadores con relación laboral de dependencia.
Ítems	:	27 ítems valorados en una escala Likert en un rango de “total desacuerdo” (0) hasta “total acuerdo” (5).
Calificación	:	Computarizada
Dimensiones	:	4 factores que son denominados Significación de la tarea. Condiciones de trabajo. Reconocimiento personal/social. Beneficios económicos.
Usos	:	Diagnóstico Organizacional.
Muestra tipificación	:	1058 trabajadores con dependencia laboral de Lima.

Ficha técnica validada:

Nombre	:	Escala satisfacción laboral
Validadores	:	Dra. Adela Oruna Velásquez Mg. José Avendaño Atauje Mg. Ana Marín Escalante
Autor de la validación	:	Bach. Eydher Kenedin Falero Virhuez
Confiabilidad	:	.715
Validez	:	.95
Año	:	2017
Procedencia	:	Huaura
Administración	:	Individual o Colectiva
Duración de la Prueba	:	15 minutos aproximadamente
Grupos de aplicación	:	Trabajadores de instituciones educativas
Ítems	:	27 ítems valorados en una escala Likert en un rango de 5 adjetivos que van de “totalmente en desacuerdo (0) hasta totalmente de acuerdo (5)”.
Calificación	:	Computarizada
Dimensiones	:	4 factores que son denominados: Significación de la tarea. Condiciones de trabajo. Reconocimiento personal y social. Beneficios económicos.
Usos	:	Diagnóstico de instituciones educativas
Muestra tipificación	:	30 trabajadores de la institución educativa Generalísimo Don José de San Martín del distrito de Huaura.

Validez nacional de la escala satisfacción laboral (SL-SPC):

Millán y Montero (2017), desarrollaron una investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016”. El siguiente cuestionario a pesar de estar arbitrado y validado por teoría, es necesario la adaptación del instrumento a la realidad para lo cual esto se sometió a juicios de expertos, dando su conformidad al cuestionario que se utilizó.

Confiabilidad nacional de la escala satisfacción laboral (SL-SPC):

Millán y Montero (2017), desarrollaron una investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016” para optar el título de licenciado en administración de empresas. Para efectos del análisis de confiabilidad del instrumento (consistencia de los datos) se utilizó el método de alfa de Cronbach, para tal fin se considera que la dimensión que tiene 0.7 en adelante de alfa de Cronbach será confiable.

Validez local de la escala satisfacción laboral (SL-SPC):

La valides de los instrumentos de evaluación se realizó a través de juicio de expertos para efectos del ajuste contenido de los ítems, encontrando niveles de validez entre 0.67 y 1; finalmente se obtuvo una valoración de 0.95. lo que evidencia que existe correlaciones positivas y significativas entre los ítems, de manera que el instrumento demuestra validación local.

Confiabilidad local de la escala satisfacción laboral (SL-SPC):

Los datos obtenidos en la muestra de tipificación se analizaron en el programa SPSS 24 a fin de someterlo a todos los análisis estadísticos que se empelaron. para efectos de la confiabilidad, se utilizó el método de alfa de Cronbach, donde se obtuvo una valoración de 0.7 para fines de la investigación, la muestra utilizada para llevar a cabo dicho estudio fue aleatoria, formada por 30 sujetos con edades comprendidas entre los 35 y los 57 años, de la institución educativa Generalísimo Don José de San Martín - Huaura. Los coeficientes obtenidos avalan la confiabilidad del instrumento.

Inventario de burnout de maslach

Fue desarrollado por Maslach y Jackson en su primera versión en 1981 y en su segunda versión en 1986 en California y adaptado por Ediciones TEA de Madrid en 1997, su aplicación es individual y colectiva, dura no más de 15 minutos. Cabe señalar que la prueba ha sido validada en nuestro medio en varias oportunidades por distintos autores hasta la actualidad, a continuación, se muestra la ficha técnica original y validada:

Ficha técnica original:

Nombre	:	Maslach burnout inventory (MBI)
Autoras	:	Cristina Maslach y Jackson S.
Año	:	Primera versión (1981) Segunda versión (1986).
Procedencia	:	California.
Administración	:	Individual o Colectiva.
Duración de la Prueba	:	de 10 a 15 minutos aproximadamente.
Grupos de aplicación	:	Profesionales con sobre carga emocional.
Ítems	:	22 ítems valorados con una escala tipo Likert, en un rango de 7 adjetivos que van de “Nunca” (0) a “Todos los días” (6).
Calificación	:	Manual y computarizada.
Dimensiones	:	3 factores que son: Agotamiento emocional. Despersonalización. Realización personal.
Usos	:	Diagnóstico Organizacional.
Muestra tipificación	:	420 personas.

Ficha técnica validada:

Nombre	:	Maslach burnout inventory (MBI)
Validadores	:	Dra. Adela Oruna Velásquez Mg. José Avendaño Atauje Mg. Ana Marín Escalante
Autor de la validación	:	Bach. Eydher Kenedin Falero Virhuez
Confiabilidad	:	.723
Validez	:	.92
Año	:	2017
Procedencia	:	Huaura
Administración	:	Individual o Colectiva
Duración de la Prueba	:	10 a 15 minutos aproximadamente
Grupos de aplicación	:	Trabajadores de instituciones educativas
Ítems	:	22 ítems valorados en una escala Likert en un rango de 5 adjetivos que van de “nunca” (1) hasta “todos los días” (5).
Calificación	:	Manual y computarizada
Dimensiones	:	3 factores que son: Agotamiento emocional. Despersonalización. Realización personal.
Usos	:	Diagnóstico en instituciones educativas.
Muestra tipificación	:	30 trabajadores de la institución educativa Generalísimo Don José de San Martín del distrito de Huaura.

Validez nacional del inventario burnout de Maslach (MBI):

García (2015), en su investigación titulada “Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – región norte 2012” para optar el grado de licenciado en psicología, en la ciudad de Chiclayo – Perú; donde la validez del MBI se obtuvo a través de la Correlación Ítem – Test, que se llevó a cabo mediante un riguroso análisis, encontrando niveles de validez entre 0.35 - 0.61 para la dimensión agotamiento emocional; 0.48 – 0.63 para la dimensión despersonalización y entre 0.46 – 0.65 para la dimensión realización personal en el trabajo. Por lo que se concluye que al analizar por dimensiones el instrumento es válido.

Confiabilidad nacional del inventario burnout de Maslach (MBI):

García (2015), en su investigación titulada “Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – región norte 2012” para obtener su título profesional de licenciado en psicología en Chiclayo – Perú, la confiabilidad se logró a través del coeficiente alfa de Cronbach, donde obtuvo resultados confiables de 0.72 para la dimensión agotamiento emocional, 0.74 para la dimensión despersonalización y 0.71 para la dimensión realización personal en el trabajo.

Validez local del inventario burnout de Maslach (MBI):

La validez del instrumento se realizó a través de juicio de expertos, encontrando niveles de validez entre 0.67 y 1; finalmente se obtuvo una valoración final de 0.92. lo que evidencia que existe correlaciones positivas y significativas entre los ítems, de manera que el instrumento demuestra validación local.

Confiabilidad local del inventario burnout de Maslach (MBI):

Los datos obtenidos se analizaron en el programa SPSS 24. Para hallar la confiabilidad, se utilizó el método de alfa de Cronbach, obteniendo una valoración de 0.7. La muestra fue aleatoria, conformada por 30 sujetos con edades comprendidas entre 35 y 57 años de la institución educativa Generalísimo Don José de San Martín - Huaura. Los coeficientes obtenidos avalan la confiabilidad del instrumento.

4.4. Técnicas del procesamiento de la información

Para ejecutar el procesamiento de datos se utilizó el programa Microsoft Office Excel 2016 y el programa SPSS 24.0 que fueron necesarios para el vaciado de datos de manera individual y colectiva, además se usó el coeficiente de correlación lineal, coeficiente de correlación de Pearson, alfa de Cronbach, suma, entre otras que fueron importantes para el análisis de datos.

4.5. Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información

Para el análisis de la información se utilizó el programa Microsoft Office Excel 2016 y el programa SPSS 24.0 donde se hizo el análisis de la prevalencia, coeficiente de correlación de Pearson, media aritmética, varianza, desviación estándar, entre otras. para de esta manera hallar los niveles de correlación entre las dos variables de estudio, además de la identificación de las áreas con mayor y menor nivel de sus dimensiones, finalmente todos los resultados son expresados en gráficos y figuras.

4.6. Aspectos éticos contemplados

Para el desarrollo y cumplimiento de los aspectos éticos de la presente investigación se cumplió con formalidad y las normas internas tanto de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva y de la Universidad Alas Peruanas; Además fue necesario recurrir y cumplir con el código de ética del psicólogo peruano, donde detalla lo siguiente:

El comité de Ética del colegio de psicólogos del Perú (1980) creo el código de ética del psicólogo peruano, en la presente investigación se hará uso del Título VII “Utilización de técnicas de diagnóstico”, en específico al artículo 53, donde detalla que el psicólogo peruano debe demostrar validez de los programas para la interpretación de las pruebas e instrumentos psicológicos.

Así mismo fue necesario citar el Título XI “Actividades de investigación” se puede mencionar el artículo 79 correspondiente a la responsabilidad y ética en la recolección de información. El artículo 81 que se resume en revelar toda la información necesaria y proteger el bienestar y dignidad del participante. En el artículo 82 demostrar honestidad y justificar los procedimientos establecidos para que el participante comprenda los motivos de la recolección de información. Finalmente, el artículo 83 el investigador debe respetar la libertad del participante, así mismo dejar que este se retire del proceso si es que así lo decide.

Para el desarrollo de la presente investigación fue necesario cumplir estrictamente con las actividades detalladas en los artículos mencionados en párrafos anteriores, así mismo se cumplió con las normas internas de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva Huaura, y de la Universidad Alas Peruanas referentes al ámbito de la investigación.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se detallan resultados del análisis descriptivo, análisis inferencial que es necesario para constatar las hipótesis, posterior a ello se detallarán las discusiones, las conclusiones y recomendaciones del presente estudio.

5.1. Análisis descriptivo de satisfacción laboral

Tabla 2

Satisfacción laboral de colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	<= 50 Muy insatisfecho	1	1,9
	51 - 63 Insatisfecho	7	13,0
	64 - 76 Promedio	15	27,8
	77 - 89 Satisfecho	28	51,9
	90 + Muy satisfecho	3	5,6
	Total	54	100,0

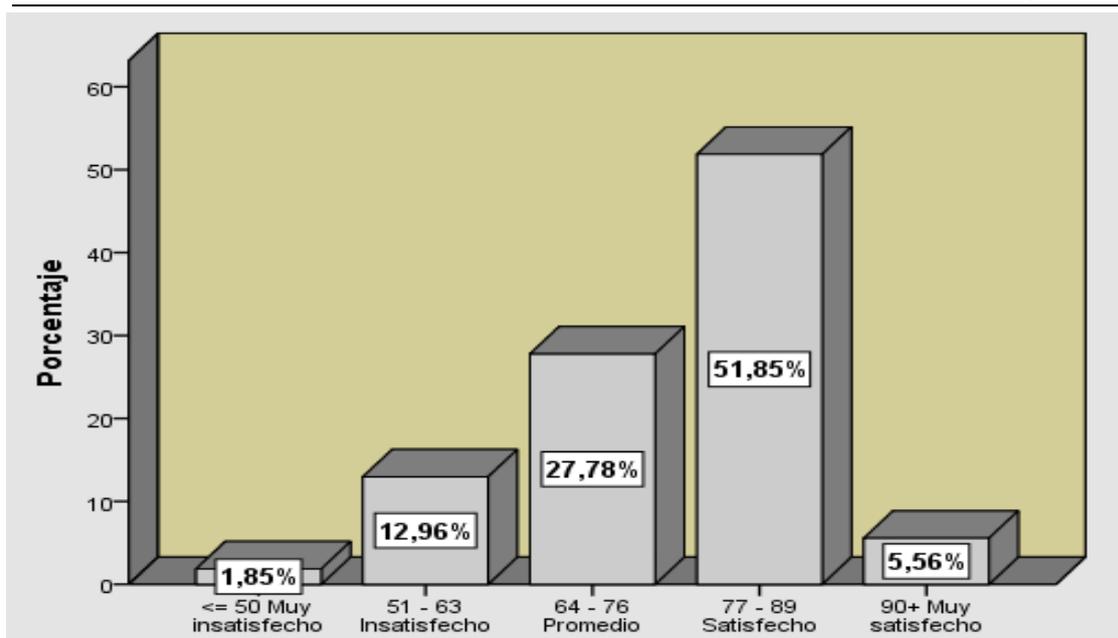


Figura 1. Satisfacción laboral de colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva

En la tabla 2 y figura 1 según los datos obtenidos a través del cuestionario de satisfacción laboral se ve que 1 persona equivalente al 1.85% de la población se encuentra muy insatisfecho, 7 personas equivalente al 12.96% se encuentran insatisfechos, 15 personas equivalente al 27.78% se encuentran en un nivel promedio, 28 personas equivalente al 51,85 se encuentran satisfechos, y 3 personas equivalente al 5,56% se encuentran muy satisfechos.

Tabla 3

Significación de la tarea en colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	19 - 25 Insatisfecho	1	1.9
	26 - 32 Promedio	10	18.5
	33 - 39 Satisfecho	37	68.5
	40+ Muy satisfecho	6	11.1
	Total	54	100.0

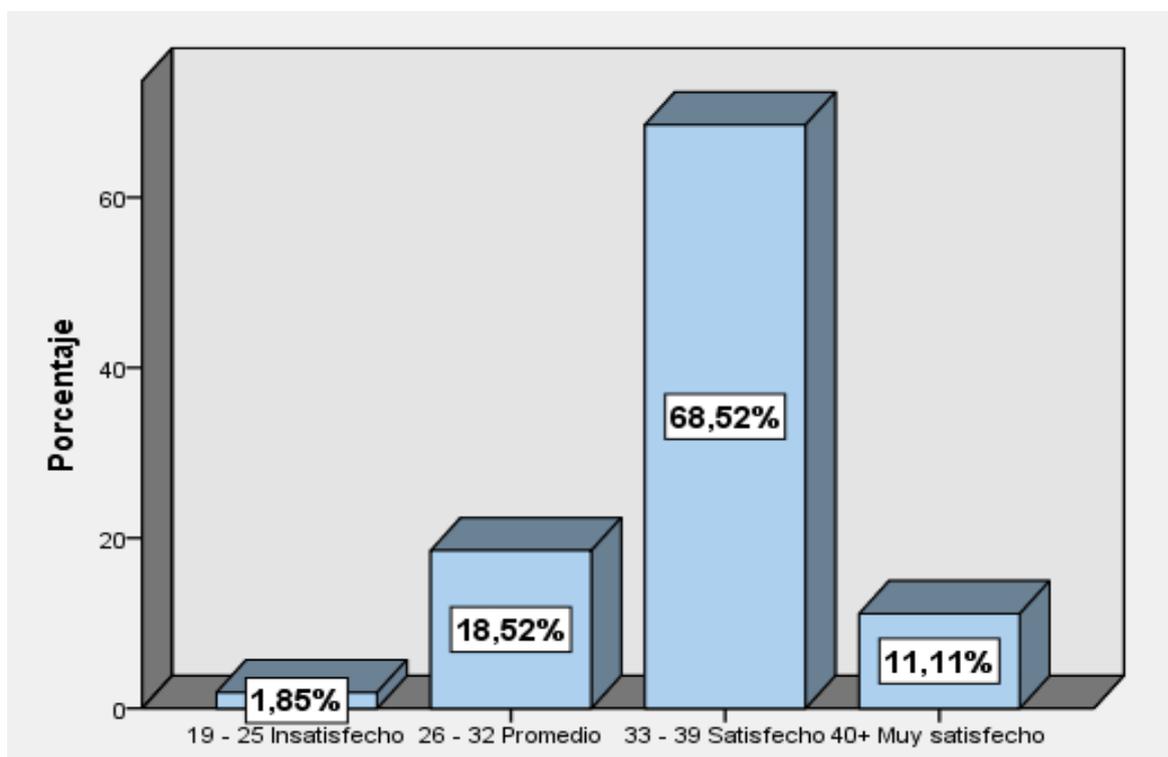


Figura 2. Significación de la tarea en colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva

En la tabla 3 y figura 2 que corresponde a la dimensión significación de la tarea, se puede apreciar que 1 persona equivalente al 1.85% de la población se encuentra insatisfecho, 10 personas equivalente a 18.52% de la población se encuentran en un nivel promedio, 37 personas equivalente al 68.52% de la población se encuentran en un nivel satisfecho, y 6 personas equivalente a 11.11% de la población se encuentran muy satisfechos.

Tabla 4

Condiciones de trabajo en colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	10 - 17 Insatisfecho	4	7.4
	18 - 25 Promedio	13	24.1
	26 - 33 Satisfecho	30	55.6
	34 + Muy satisfactorio	7	13.0
	Total	54	100.0

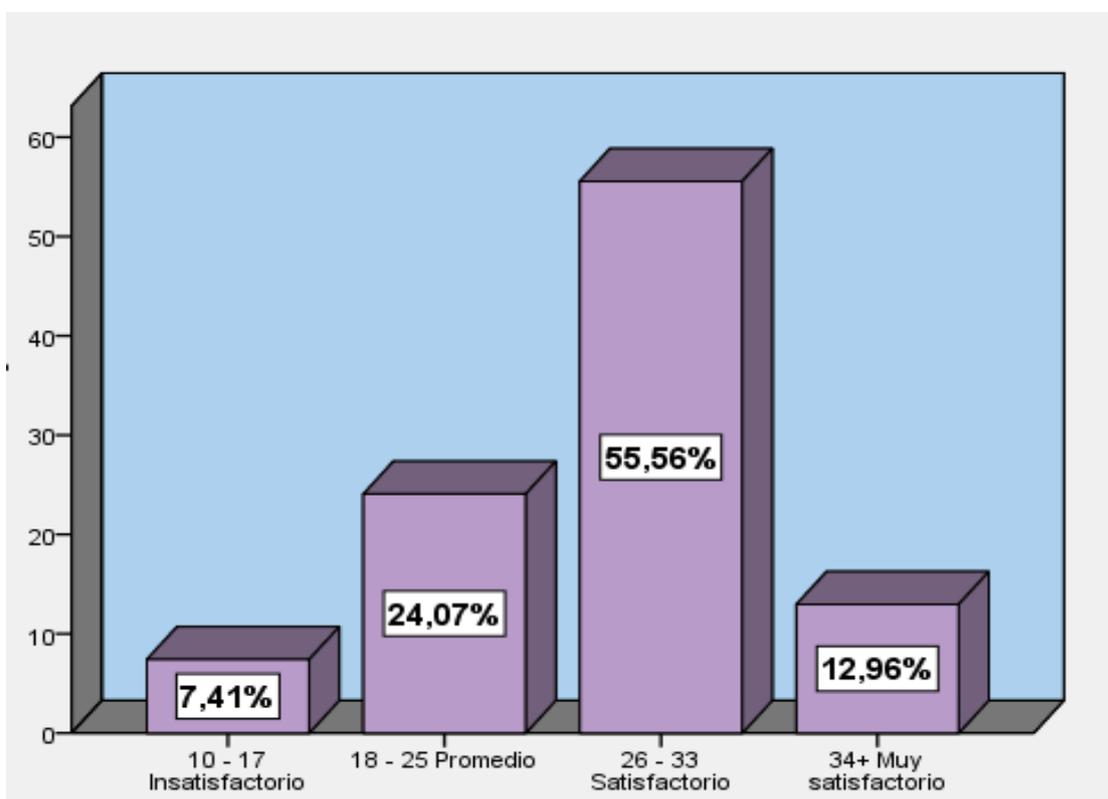


Figura 3. Condiciones de trabajo en colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva.

En la tabla 4 y figura 3 correspondiente a la dimensión condiciones de trabajo se puede apreciar lo siguiente: 4 personas equivalente a 7.41% de la población se encuentran insatisfechos, 13 personas equivalente al 24.07% de la población se encuentra en un nivel promedio, 30 personas equivalente a 55.56% de la población se encuentran satisfechos, y 7 personas equivalente al 12.96% de la población se encuentran muy satisfechos.

Tabla 5

Reconocimiento personal/social en colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	6 - 9 Insatisfecho	8	14.8
	10 - 12 Promedio	22	40.7
	13 - 16 Satisfecho	17	31.5
	17 + Muy satisfecho	7	13.0
Total		54	100.0

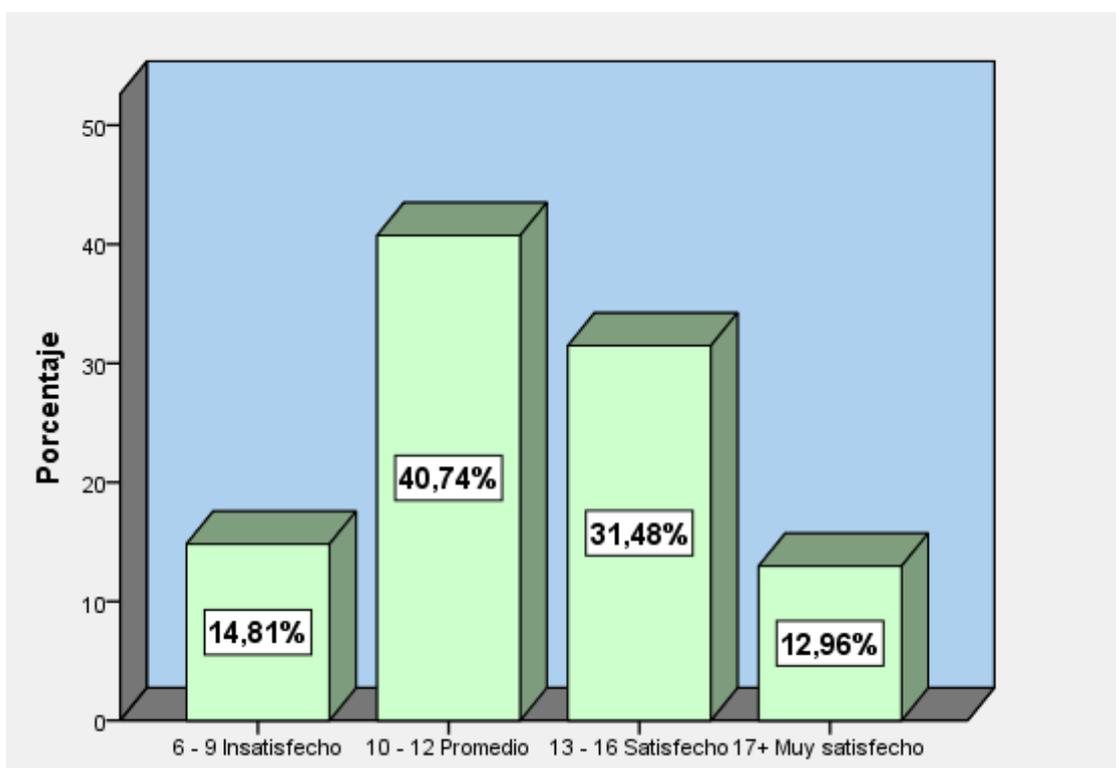


Figura 4. Reconocimiento personal/social en colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva.

En la tabla 5 y figura 4 referente a la dimensión reconocimiento personal y social se puede observar lo siguiente: 8 personas equivalente a 14.81% de la población se encuentran insatisfechos, 22 persona equivalente al 40.74% de la población se encuentran en un nivel promedio, 17 personas equivalente a 31.48 se encuentran satisfechos, y 7 personas equivalentes al 12.96 se encuentran muy satisfechos.

Tabla 6

Beneficio económico en colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	<= 5 Insatisfecho	1	1.9
	6 - 12 Promedio	17	31.5
	13 - 19 Satisfecho	35	64.8
	20+ Muy satisfecho	1	1.9
	Total	54	100.0

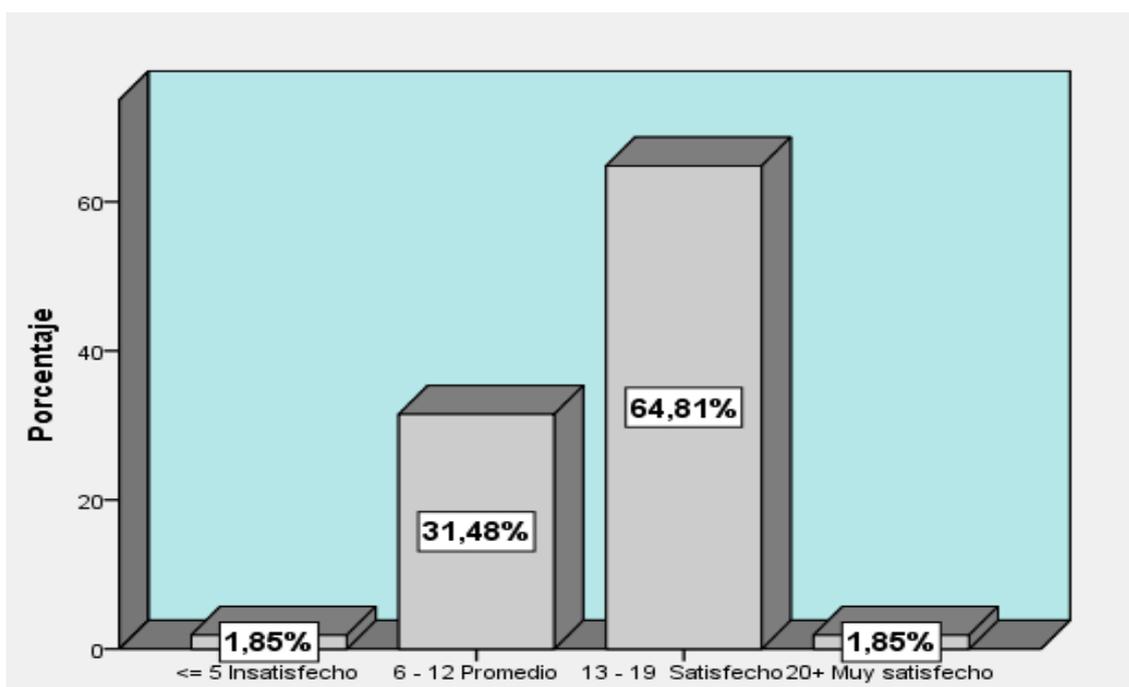


Figura 5. Beneficio económico en colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva.

En la tabla 6 y figura 5 referente a la dimensión beneficio económico existe: 1 persona equivalente a 1.85% de la población que se encuentra insatisfecho, 17 personas equivalente al 31.48% de la población se encuentran en un nivel promedio, 35 personas equivalente al 64.81 se encuentran satisfechos, y 1 persona equivalente al 1.85% de la población se encuentra muy satisfecho.

5.2. Análisis descriptivo del síndrome de burnout

Tabla 7

Síndrome de burnout en colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva

			Frecuencia	Porcentaje
Válido	<= 49	Bajo	2	3.7
	50 - 87	Medio	50	92.6
	88+	Alto	2	3.7
Total			54	100.0

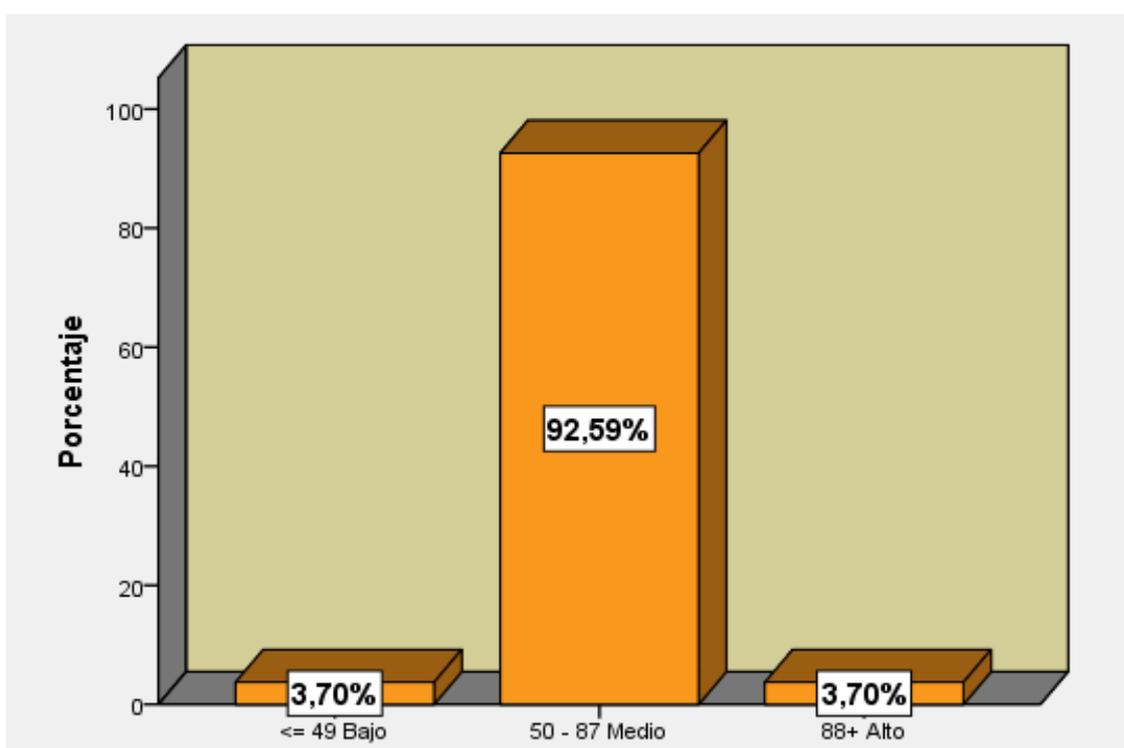


Figura 6. Síndrome de burnout en colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva

En la tabla 7 y figura 6 correspondiente a la variable síndrome de burnout se puede observar que 2 personas equivalente a 3.70% de la población se encuentran en un rango bajo, 50 personas equivalente al 92.59% de la población se encuentran en un rango medio, y 2 personas equivalente a 3.70% de la población se encuentran en un rango alto.

Tabla 8

Agotamiento emocional en colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	<= 10 Bajo	2	3.7
	11 - 34 Medio	49	90.7
	35+ Alto	3	5.6
Total		54	100.0

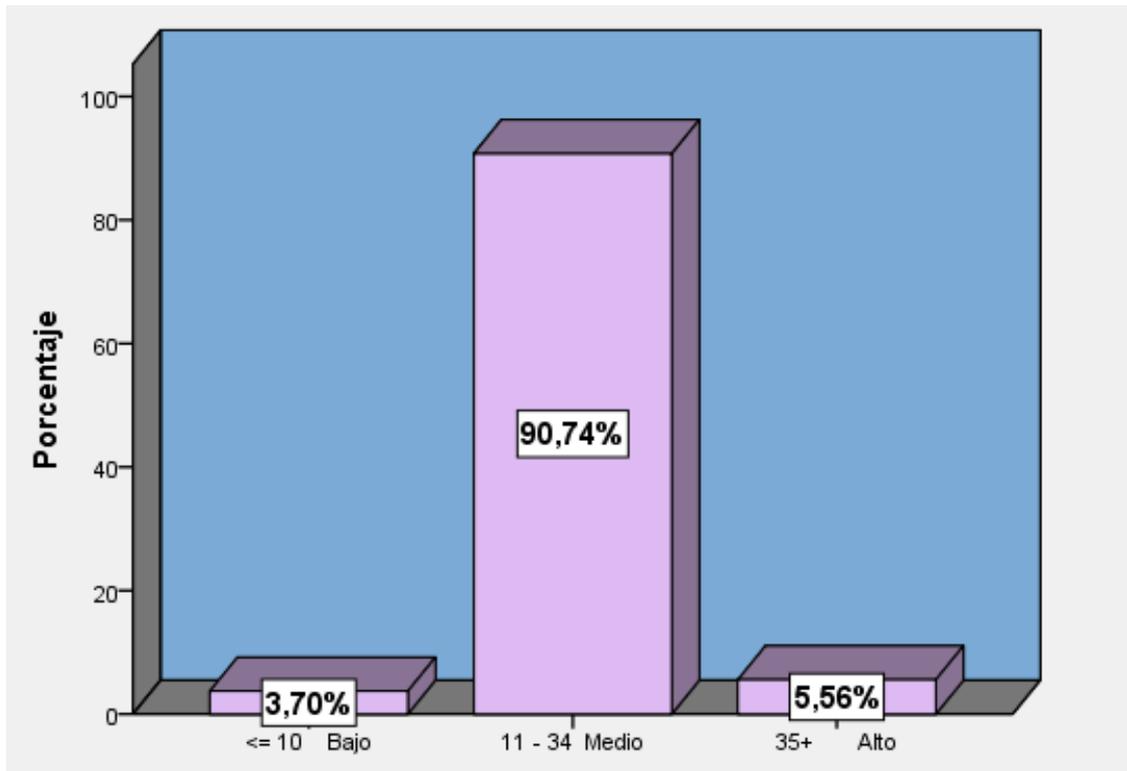


Figura 7. Agotamiento emocional en colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva.

En la tabla 8 y figura 7 referente a la dimensión agotamiento emocional se puede observar lo siguiente: 2 personas equivalente a 3.70% de la población se encuentran en un rango bajo, 49 personas equivalente al 90.74% de la población se encuentran en un rango medio, y 3 personas equivalente a 5.56% de la población se encuentran en un rango alto.

Tabla 9

Despersonalización en colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva

			Frecuencia	Porcentaje
Válido	<= 5	Bajo	7	13.0
	6 - 13	Medio	43	79.6
	14+	Alto	4	7.4
	Total		54	100.0

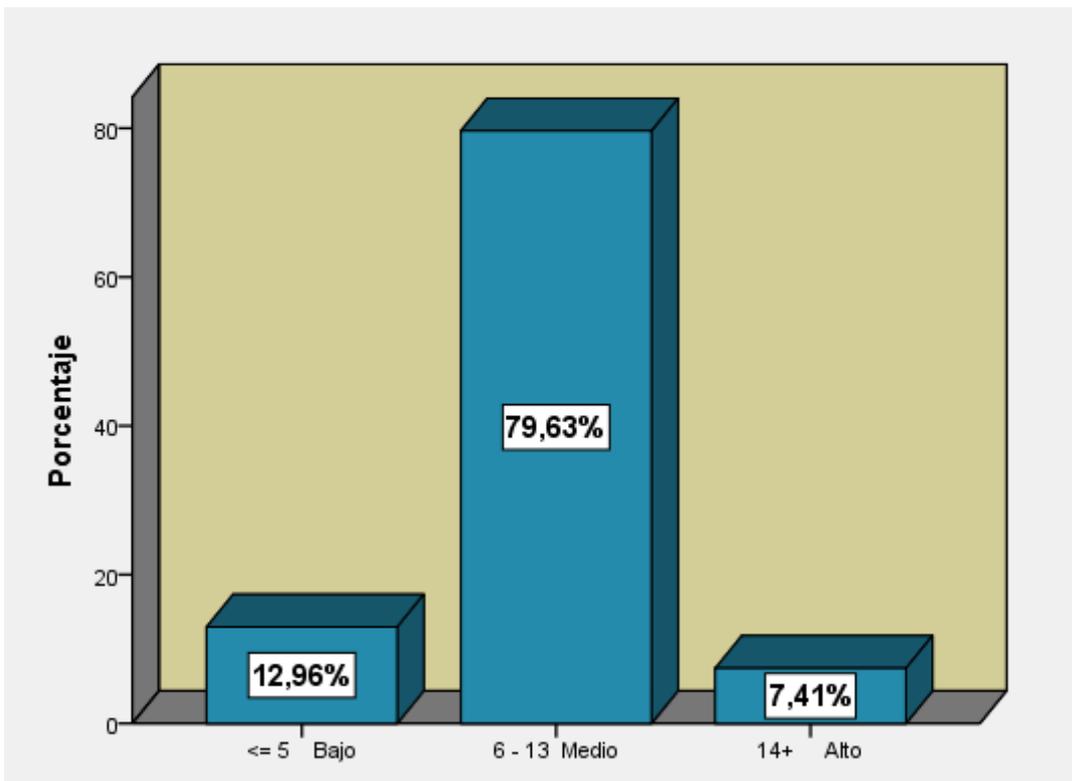


Figura 8. Despersonalización en colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva

En la tabla 9 y figura 8 referente a la dimensión despersonalización se puede observar lo siguiente: 7 personas equivalente a 12.96% de la población se encuentran en un rango bajo, 43 personas equivalente al 79.63% de la población se encuentran en un rango medio, y 4 personas equivalente a 7.41% de la población se encuentran en un rango bajo.

Tabla 10

Realización personal en colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva

			Frecuencia	Porcentaje
Válido	<= 25	Bajo	1	1.9
	26 - 35	Medio	31	57.4
	36+	Alto	22	40.7
	Total		54	100.0

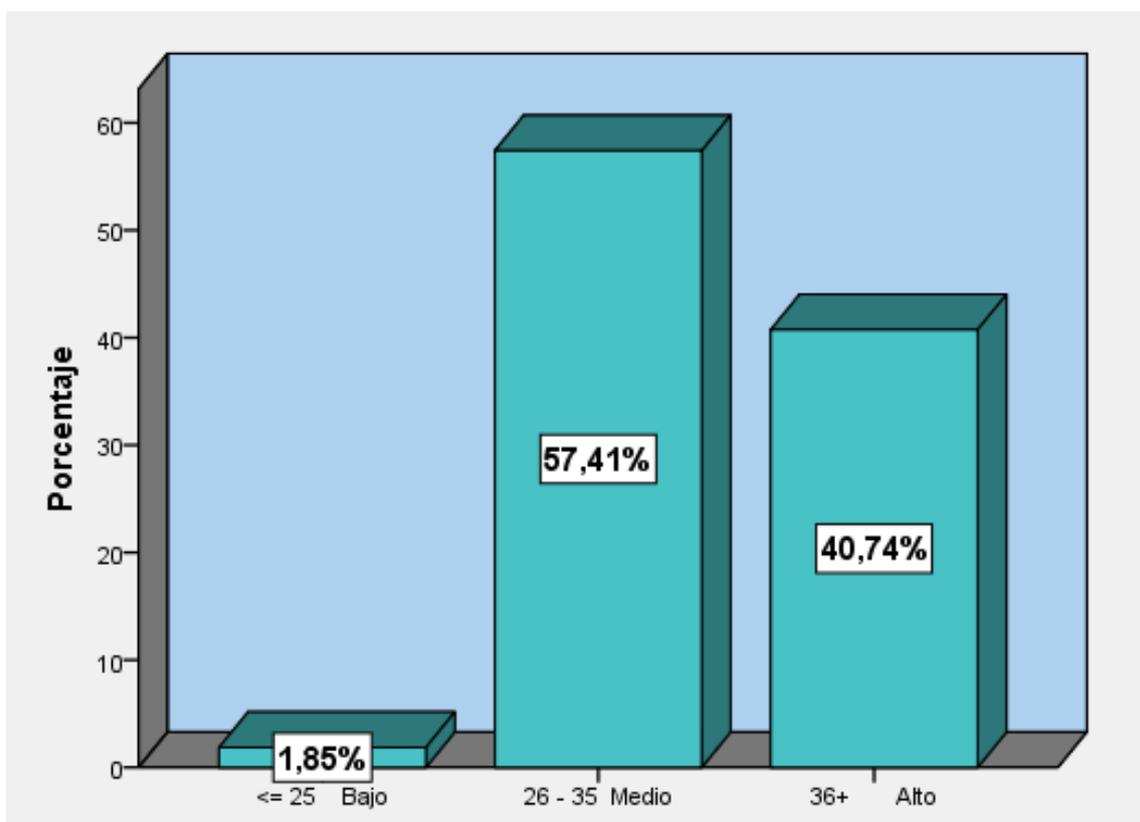


Figura 9. Realización personal en colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva.

En la tabla 10 y figura 9 referente a la dimensión realización personal se puede observar lo siguiente: 1 persona equivalente a 1.85% de la población se encuentra en un rango bajo, 31 personas equivalente al 57.41% de la población se encuentran en un rango medio, y 22 personas equivalente a 40.74% de la población se encuentran en un rango bajo.

5.3. Distribución de la normalidad de datos

Tabla 11

Distribución de normalidad de datos de los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Suma Satisfacción laboral	.307	54	.000	.839	54	.000
Suma Burnout (agrupado)	.463	54	.000	.362	54	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 11 se muestra los resultados de la prueba de normalidad de ambas variables del presente estudio, de acuerdo a ello se puede ver lo siguiente: Como P valor es 0.001 menor a 0.05, se decide adoptar el estadístico no paramétrico (Rho de Spearman) para el cálculo de las correlaciones entre ambas variables del presente estudio.

5.4. Análisis inferencial

Para realizar el análisis inferencial de correlación entre ambas variables de estudio y sus dimensiones se hizo uso de la siguiente tabla:

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

5.5. Análisis inferencial de correlaciones de variables y dimensiones

Tabla 12

Correlación de variables satisfacción laboral y síndrome de burnout en colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva

Rho de Spearman		Satisfacción laboral	Burnout
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,019
	Sig. (bilateral)	.	,891
	N	54	54
Burnout	Coefficiente de correlación	-,019	1,000
	Sig. (bilateral)	,891	.
	N	54	54

En la tabla 12, a pesar de haber encontrado niveles satisfechos en la variable satisfacción laboral y niveles medios de síndrome de burnout en los resultados descriptivos, al realizar la correlación entre ambas variables se aprecia una relación indirecta negativa, baja y no significativa ($Rho = -.019$; sig. bilateral = $.891 > p.05$;). Que puede deberse al bajo número de la población o la falta de sinceridad de los colaboradores al momento de responder los instrumentos de evaluación; aun así, se establece que existe relación indirecta baja y no significativa entre las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout. De este modo se considera aceptar la hipótesis nula y poner de lado la hipótesis alterna.

Tabla 13

Correlación de satisfacción laboral y agotamiento emocional en colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva

Rho de Spearman		Satisfacción laboral	Agotamiento emocional
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,205
	Sig. (bilateral)	.	,137
	N	54	54
Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	-,205	1,000
	Sig. (bilateral)	,137	.
	N	54	54

En la tabla 13, a pesar de haber encontrado niveles satisfechos en la variable satisfacción laboral y niveles medios de agotamiento emocional en los resultados descriptivos, al realizar la correlación entre la variable satisfacción laboral y el agotamiento emocional se aprecia una relación indirecta negativa, baja y no significativa ($Rho = -.205$; sig. bilateral = $.137 > p.05$;). Que puede deberse al bajo número de la población o la falta de sinceridad de los colaboradores, aun así, se evidencia la existencia de una relación indirecta baja y no significativa entre satisfacción laboral y agotamiento emocional. De este modo se considera aceptar la hipótesis nula y poner de lado la hipótesis alterna.

Tabla 14

Correlación de satisfacción laboral y despersonalización en colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva

			Satisfacción laboral	Despersonalización
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,001
		Sig. (bilateral)	.	,996
		N	54	54
	Despersonalización	Coefficiente de correlación	-,001	1,000
		Sig. (bilateral)	,996	.
		N	54	54

La tabla 14, a pesar de haber encontrado niveles satisfechos en la variable satisfacción laboral y niveles medios de despersonalización en los resultados descriptivos, al realizar la correlación entre Satisfacción laboral y despersonalización se evidencia una relación indirecta negativa, baja y no significativa ($Rho = -.001$; sig. bilateral = $.996 > p.05$;). Que puede deberse al bajo número de la población o la falta de sinceridad de los colaboradores, aun así, se puede observar que hay una relación indirecta bajísima y no significativa entre la variable satisfacción laboral y despersonalización. Lo cual permite aceptar la hipótesis nula y no considerar la hipótesis alterna.

Tabla 15

Correlación de satisfacción laboral y realización personal en colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva

			Satisfacción laboral	Realización personal
Rho de Spearman	Suma	Coeficiente de correlación	1,000	-,021
	Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	.	,883
		N	54	54
	Realización personal	Coeficiente de correlación	-,021	1,000
		Sig. (bilateral)	,883	.
		N	54	54

En la tabla 15, se puede apreciar una relación indirecta negativa, baja y no significativa (Rho = -.021; sig. bilateral = .883 > p.05;). Que puede deberse al bajo número de la población o la falta de sinceridad de los colaboradores, aun así, se determina una relación indirecta bajísima y no significativa entre la variable satisfacción laboral y realización personal., además, aceptar la hipótesis nula y dejar de lado la hipótesis alterna.

Tabla 16

Consolidado de correlaciones de variables satisfacción laboral y síndrome de burnout en colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva

Rho de Spearman		Satisfacción laboral	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,205	-,001	-,021
	Sig. (bilateral)	.	,137	,996	,883
	N	54	54	54	54
Agotamiento emocional	Coeficiente de correlación	-,205	1,000	,141	-,166
	Sig. (bilateral)	,137	.	,310	,229
	N	54	54	54	54
Despersonalización	Coeficiente de correlación	-,001	,141	1,000	-,232
	Sig. (bilateral)	,996	,310	.	,092
	N	54	54	54	54
Realización personal	Coeficiente de correlación	-,021	-,166	-,232	1,000
	Sig. (bilateral)	,883	,229	,092	.
	N	54	54	54	54

5.6. Comprobación de hipótesis

5.6.1. Comprobación de la hipótesis general

Existe relación indirecta baja y no significativa entre las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017. De este modo se considera aceptar la hipótesis nula y poner de lado la hipótesis alterna.

5.6.2. Comprobación de las hipótesis secundarias

Comprobación de la hipótesis secundaria 1:

Existe relación indirecta baja y no significativa entre las variables satisfacción laboral y agotamiento emocional en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017. De este modo se considera aceptar la hipótesis nula y poner de lado la hipótesis alterna.

Comprobación de la hipótesis secundaria 2:

Existe relación indirecta muy baja y no significativa entre la variable satisfacción laboral y despersonalización en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017. Lo cual permite aceptar la hipótesis nula y no considerar la hipótesis alterna.

Comprobación de la hipótesis secundaria 3:

Existe una relación indirecta muy baja y no significativa entre la variable satisfacción laboral y realización personal en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017. Además, se acepta la hipótesis nula y se deja de lado la hipótesis alterna.

5.7. Discusión de resultados:

En la presente tesis se planteó como objetivo general determinar el nivel de relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017. Posteriormente se estableció la relación entre satisfacción laboral con las dimensiones del síndrome de burnout que vienen a ser el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017. Para el desarrollo y ejecución de los objetivos se hizo uso del programa SPSS en su versión 24, donde se halló la prueba de normalidad, y los resultados evidenciaron el uso de la prueba no paramétrica Rho de Spearman que básicamente permite analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón.

Con respecto a la variable satisfacción laboral, y de acuerdo a los resultados cualitativos se obtuvo como resultado que la mayoría de colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva se encuentran en un nivel promedio y satisfecho, predominando el nivel satisfecho con un 51.9% de la población, seguido el nivel promedio con 27.8% de la población, lo cual coincide con el aporte de Pérez y Rivera (2015) quien llegó a la conclusión de que existe un nivel medio o moderado de satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013, así mismo Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012), determinaron que los niveles de satisfacción laboral medio reportados por los trabajadores de las tres municipalidades analizadas se pueden considerar Promedio, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría.

Con lo que refiere a la dimensión significación de la tarea se obtuvo como resultado que la mayoría de la población evaluada se encuentran en un nivel satisfecho equivalente a un 68.5% de la población, seguido por el nivel promedio con un 18.5% de la población, al obtener un resultado satisfecho y promedio en la mayoría de la población evaluada es necesario tener en cuenta el aporte de Palma (2005) quien menciona que la significación de la tarea viene a ser la “disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material” (P.14).

Dentro de los resultados obtenidos referentes a las condiciones de trabajo se obtuvo un resultado similar al anterior donde refleja claramente que la mayoría de la población evaluada se encuentra en un nivel satisfecho, lo que equivale a un 55.6% de la población, seguido por el nivel promedio con un 24.1% de la población, debido a ello es importante mencionar a Palma (2005) refiere que en las buenas condiciones de trabajo hay “existencia o disponibilidad de elementos y herramientas que regulan la actividad laboral” (P.14).

En cuanto a los resultados obtenidos del reconocimiento personal y social se obtuvo un resultado donde predomina el nivel promedio lo que equivale al 40.7% de la población, seguido por el nivel satisfecho con un 31.5% de la población, lo que Palma (2005), menciona que es el “reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo” (P.14). Teniendo en conocimiento los resultados reales y confiables de la presente investigación se pueden tomar algunas mejoras de reconocimiento personal con la finalidad de elevar la satisfacción laboral en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva.

En cuanto al beneficio económico se obtuvo un resultado donde predomina el nivel satisfecho con un 64.8% de la población, seguido por el nivel promedio con 31.5% de la población, lo que Palma (2005) define al beneficio económico como “aspectos remunerativos o incentivos económicos como consecuencia o resultado del esfuerzo en la tarea asignada” (P.14). lo que quiere decir que la mayoría de la población evaluada se encuentra en un nivel satisfecho y promedio, lo que se podría mejorar tomando en cuenta las recomendaciones de la presente investigación.

Referente a la variable síndrome de burnout, se obtuvo como resultado que la mayoría de colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva se encuentran en un nivel medio equivalente al 92.6% de la población, afirmación que contradice el porte de Salvador (2016) quien reconoce que el nivel predominante de la presencia del síndrome de burnout es bajo, sin embargo la diferencia de resultados puede ser por distintos factores, ya sea por la realidad problemática, muestras distintas, distintas personas que conforman la población de estudio, etc.

En cuanto a los resultados obtenidos referente al agotamiento emocional se puede observar que la mayoría de los evaluados se encuentran en un nivel medio, equivalente al 90.7% de la población, lo cual coincide con el aporte de Silva (2016) quien concluye que el 54% de la población se encuentra en un nivel medio, sin embargo Salvador (2016) obtuvo resultados totalmente distintos debido a que el nivel predominante de la presencia del agotamiento emocional es bajo con un 39% de la población, a pesar de ello Toledo (2016) obtuvo resultados totalmente distintos debido a que en su estudio predominó el nivel alto con un 44.6% de la población, se debe tener en cuenta que los resultados son distintos debido a múltiples factores, ya sea la población, la realidad problemática, etc.

Dentro de los resultados de la despersonalización se observa algo similar, que la mayoría de los evaluados equivalente al 79.6% de la población se encuentran en un nivel medio, lo cual coincide con el aporte de Silva (2016) quien concluye que el 50% de la población se encuentra en un nivel medio, por otra parte encontramos a Salvador (2016) quien contradice los resultados obtenidos debido a que encontró la mayor prevalencia de despersonalización en un nivel bajo con 55% de la población, también encontramos el aporte de Toledo (2016) quien obtuvo resultados totalmente contrarios donde prevalece el nivel alto de personalización con un 76.7% de la población.

Con respecto a la realización personal también predomina el nivel medio con el 57.4% de la población, lo cual coincide con el aporte de Silva (2016) quien concluye que el 58% de la población se encuentra en un nivel medio, sin embargo, Toledo (2016) y Salvador (2016) obtuvieron como resultado una baja realización personal con un 60.7% y 35% respectivamente, lo cual contradice a los resultados obtenidos en la presente investigación.

Después del análisis cualitativo de ambas variables de estudio se realizó la distribución de normalidad de los datos, de acuerdo a ello se puede ver lo siguiente: Como P valor es 0.001 menor a 0.05, por lo que se decide adoptar el estadístico no paramétrico (Rho de Spearman) para obtener el cálculo de las correlaciones entre ambas variables del presente estudio, teniendo como base lo mencionado se desarrolló el análisis cuantitativo de la presente investigación.

Con lo que respecta a la correlación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout, a pesar de haber encontrado niveles medios en los resultados cualitativos de ambas variables se evidencia una relación indirecta negativa, baja y no significativa ($Rho = -.019$; sig. bilateral = $.891 > p.05$;). Por lo que se puede afirmar que existe relación indirecta baja y no significativa entre ambas variables, que se puede atribuir por distintos factores ya sea por la baja cantidad en el número de muestra, falta de sinceridad al momento de resolver las encuestas, lugar y tiempo de aplicación inadecuado, u otros factores, a pesar de ello, los resultados obtenidos coinciden con Silva (2016) quien manifiesta que no existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal médico del hospital I Alto Mayo EsSalud.

En cuanto a la correlación entre la variable satisfacción laboral y agotamiento emocional a pesar de haber encontrado niveles medios en los resultados cualitativos de ambas variables, los resultados demuestran una relación indirecta negativa, baja y no significativa ($Rho = -.205$; sig. bilateral = $.137 > p.05$;). Lo que indica que existe relación indirecta baja y no significativa entre la variable satisfacción laboral y el agotamiento emocional, por lo que se puede afirmar que la satisfacción de los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva no es afectada por la presencia de la dimensión agotamiento emocional.

La correlación entre la variable satisfacción laboral y la despersonalización permite identificar una relación indirecta negativa, baja y no significativa ($Rho = -.001$; sig. bilateral = $.996 > p.05$;). Resultado que permite observar una relación indirecta muy baja y no significativa entre la variable satisfacción laboral y despersonalización, por lo que la satisfacción laboral de los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva no es afectada por la presencia de la dimensión despersonalización.

Finalmente se puede percibir que la correlación entre satisfacción laboral y realización personal en colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva facilita preciar una relación indirecta negativa, baja y no significativa ($Rho = -.021$; sig. bilateral = $.883 > p.05$;). Resultado con el que se determina una relación indirecta muy baja y no significativa entre la variable satisfacción laboral y realización personal, por lo que la satisfacción laboral de los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva no es afectado por la presencia de la dimensión realización personal.

5.8. Conclusiones

Se determinó que existe relación indirecta baja y no significativa ($Rho = -.019$; sig. bilateral = $.891 > p.05$);). entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017.

Se demostró estadísticamente que existe relación indirecta baja y no significativa ($Rho = -.205$; sig. bilateral = $.137 > p.05$);). entre satisfacción laboral y agotamiento emocional en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017.

Se demostró estadísticamente que existe relación indirecta muy baja y no significativa ($Rho = -.001$; sig. bilateral = $.996 > p.05$);). entre satisfacción laboral y despersonalización en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017.

Se demostró estadísticamente que existe relación indirecta muy baja y no significativa ($Rho = -.021$; sig. bilateral = $.883 > p.05$);). entre satisfacción laboral y realización personal en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017. Además, se acepta la hipótesis nula y se deja de lado la hipótesis alterna.

5.9. Recomendaciones:

La directiva de la institución educativa debe motivar a sus colaboradores a través de charlas y talleres vivenciales referentes a temas de satisfacción laboral, así mismo debe realizar algunos reconocimientos como: colaborador del mes, mejor puntualidad, colaborador más comprometido y reconocimientos públicos con la finalidad de incrementar en nivel de satisfacción laboral.

El personal administrativo y la directiva de la institución educativa debe planificar, organizar y realizar mínimo dos encuentros de retiros, paseos, actividades deportivas y de confraternidad al año con la finalidad de enfrentar el agotamiento físico y emocional, y elevar la presencia de la satisfacción laboral.

La directiva de la institución educativa debe solicitar un psicólogo para las labores del acompañamiento psicológico a los colaboradores en situaciones difíciles, como la frialdad, inestabilidad emocional, dureza, para evitar la despersonalización, y contar con colaboradores satisfechos.

Se recomienda que el personal administrativo en conjunto con la dirección planifique y solicite a profesionales especialistas para que desarrollen talleres de motivación y desarrollo de habilidades blandas para que de esta manera los colaboradores se sientan más satisfechos y demuestren una buena realización personal.

La coordinación de la escuela profesional de psicología humana junto a la plana docente de educación superior debe seguir motivando a los alumnos de la Universidad Alas Peruanas a seguir desarrollando investigaciones referentes a las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout relacionándolos con otras variables de estudio.

Referencias bibliográficas

- Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012). “*Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*” (Tesis de maestría) Pontificia universidad católica del Perú, Lima, Perú.
- Alles (2010). “*Conciliar vida profesional y personal. Dos miradas: organizacional e individual*”. Argentina: Ediciones Granicia S.A.
- Arnedo y Castillo. “*Satisfacción laboral de los empleados del instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la universidad de oriente (IPSPUDO). Cumaná, estado sucre, año 2008*”. (Trabajo de grado para optar al título de licenciada en gerencia de recursos humanos) Universidad de Oriente Núcleo De Sucre, Cumaná, Venezuela.
- Atalaya (1999). *Satisfacción laboral y productividad. Revista de Psicología*. Recuperado de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm.
- Boland, Carro, Stancatti, Gismano, Banchierri (2007). “*Funciones de la administración. Teoría y práctica*”. Bahía Blanca – Argentina: Universidad nacional del sur.
- Bosqued (2008). *Quemados: El síndrome del Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?* Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica S.a.
- Cáceres (2006). “*Prevalencia del síndrome de burnout en personal sanitario militar*” (memoria para optar al grado de doctor) Universidad Complutense de Madrid, Madrid, Perú.
- Carlin (2014). *El síndrome de Burnout: comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas de futuro*. España: Wanceulen editorial deportiva, S.L.
- Chiang, Martín y Nuñez (2010). “*Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*”. Madrid: servicios editoriales S.L.
- Chapleau y Pons (2008). “*Técnico en Emergencias Sanitarias: Marcando la diferencia*”. España: Elsevier España, S.L.
- Chiavenato (2009). “*Gestión del talento humano*” México: McGraw-hill/Interamericana editores, s.a. de c.v.
- Comité de Ética (1980). *Código de ética del Psicólogo peruano*. Colegio de psicólogos del Perú. Lima – Perú.

- Davis y Newstrom (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Editorial McGraw. 11° Edición -Hill.
- Day (ed.). (2006). *Pasión por enseñar: la identidad personal y profesional del docente y sus valores*. Madrid – España: Narcea, S.A. de ediciones.
- El Sahili (ed.). (2015). *“Burnout: consecuencias y soluciones”*. México: Editorial El Manual Moderno, S.A.
- Fuentes (2012). *“Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad”* (Tesis para obtener el título profesional en psicología industrial/organizacional) Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Gamboa (2010, 04 de septiembre). *Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes*. *Revista PsicologíaCientífica.com*, 12(16). Recuperado de: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-descripcion-teorica-de-sus-determinantes>.
- Gan y Berbel (2007). *“Manual de recursos humanos”*. Barcelona: Editorial UOC.
- García (2015). *“Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – región norte 2012”* (Tesis para optar el título de licenciado en psicología) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Gonzales (2001). *“Satisfacción y motivación en el trabajo”*. Madrid – España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Guevara (2010). *“Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa petrolera maturín, monagas junio/noviembre 2008”* (para optar al Título de Especialista en Salud Ocupacional. Mención: Medicina del Trabajo) Universidad experimental de Guayana, Venezuela.
- Gutiérrez (2013). *“Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones”* (para optar el Título de Ingeniero Civil) Pontificia universidad católica del Perú, Lima, Perú.
- Hernández Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

- López Alcalde y Landa (2005). *“Gestión clínica en cirugía”* Madrid – España: Arán Ediciones, S.L.
- Maslach y Jackson (1997). *MBI Inventario “Burnout” de Maslach Síndrome del “quemado” por estrés laboral existencial*. Madrid TEA ediciones, S.A.
- Maurtua, Quispe y De La Cruz (2013). *“La dramatización como estrategia didáctica y la pronunciación del idioma inglés en los estudiantes del quinto grado de primaria de la institución educativa Sor Rosa Larraburre, San Isidro, 2013”* (Tesis para optar título de segunda especialidad profesional en lengua extranjera: inglés) Universidad nacional de educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Mena (2010). *“El desgaste profesional en profesores universitarios: un modelo predictivo”* (Tesis doctoral) Universidad de Granada, Santiago de Chile.
- Mercado (2014). *“Burnout y estilos de afrontamiento en profesores de enseñanza media de establecimientos municipales y particulares subvencionados de la provincia de Santiago”* (Tesis de maestría) Universidad de Chile, Chile.
- Millán y Montero (2017). *“Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016”* (Tesis para optar el título de Licenciado en administración de empresas) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Minedu (2003). *Ley general de educación N°. 28044*.
- Morillo (2006). *Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del Departamento, las relaciones interpersonales de los miembros adscritos y el sistema de incentivo institucional*. Revista Universitaria de Investigación, vol. 7. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/410/41070104.pdf>
- Oramas (2013). *“estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria”*. (tesis doctoral) Instituto nacional de salud de los trabajadores, La Habana, Cuba.
- Otero, Santiago, Castro, Pardiñas, Mirón, Ponte (2015). *“Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria”*. Madrid – España: Ediciones Diaz de Santos.
- Palma (2005). *Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. Lima – Perú.

- Parea (2004). *Educación para la salud: (reto de nuestro tiempo)*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Pari y Atalaya (2016). “*Clima laboral y síndrome de burnout en docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca – 2015*” (Tesis para optar el título profesional de psicólogo) Universidad peruana unión, Puno, Perú.
- Pérez y Otero (2012). “*Función directiva y recursos humanos en sanidad*”. Madrid: Ediciones Diaz de Santos, S.A.
- Pérez y Rivera (2015). “*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013*” (Tesis de maestría) Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú.
- Quispe (2015). “*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015*” (Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas) Universidad Nacional José María Arguedas, Apurímac, Perú.
- Robbins (1998). “*Fundamentos de comportamiento organizacional 5ª. Ed.*”. México: Prentice-hall. Hispanoamericana, S.A.
- Robbins (2004). “*Comportamiento organizacional, 10a. Ed.*”. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Robbins y Judge (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación de México, S.A.
- Salvador (2016). “*Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo*” (Tesis para optar el título profesional de licenciado en psicología) Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Sánchez (2011). “*Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*” (Tesis para optar el título profesional de licenciado en psicología) Universidad Abierta Interamericana, Santa Fe, Argentina.
- Sedano (2016). “*Síndrome de burnout en docentes de la institución educativa privada Latino- Chupaca*” (Título profesional de: licenciada en pedagogía y humanidades)

especialidad: ciencias sociales e historia) Universidad Nacional Del Centro Del Perú, Huancayo, Perú.

Silva (2016). “*Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal médico del hospital I Alto Mayo Essalud Moyobamba-2016*” (tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud) Universidad Cesara Vallejo, Moyobamba, Perú.

Toledo (2016). “*Prevalencia del síndrome de burnout en el personal de salud de la Clínica Maison de Sante de Lima*” (Tesis para optar el título profesional de médico cirujano) Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima, Perú.

Viloria y Paredes (2002). *Estudio del síndrome de burnout o desgaste profesional en los profesores de la Universidad de Los Andes*. Mérida, Venezuela. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal, recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35601704>.

V.v.a.a. (2008). “*Guía de prevención de Burnout para profesionales de cuidados paliativos*”. Madrid: Arán Ediciones, S.L.

Índice de tablas

Tabla 1	
Colaboradores de la institución educativa	41
Tabla 2	
Satisfacción laboral de colaboradores de la institución educativa	
Coronel Pedro Portillo Silva	50
Tabla 3	
Significación de la tarea en colaboradores de la institución educativa	
Coronel Pedro Portillo Silva	51
Tabla 4	
Condiciones de trabajo en colaboradores de la institución educativa	
Coronel Pedro Portillo Silva	52
Tabla 5	
Reconocimiento personal/social en colaboradores de la institución educativa	
Coronel Pedro Portillo Silva	53
Tabla 6	
Beneficio económico en colaboradores de la institución educativa	
Coronel Pedro Portillo Silva	54
Tabla 7	
Síndrome de burnout en colaboradores de la institución educativa	
Coronel Pedro Portillo Silva	55
Tabla 8	
Agotamiento emocional en colaboradores de la institución educativa	
Coronel Pedro Portillo Silva	56
Tabla 9	
Despersonalización en colaboradores de la institución educativa	
Coronel Pedro Portillo Silva	57
Tabla 10	
Realización personal en colaboradores de la institución educativa	
Coronel Pedro Portillo Silva	58
Tabla 11	
Distribución de normalidad de datos de los colaboradores de la institución educativa	
Coronel Pedro Portillo Silva	59
	75

Tabla 12	
Correlación de variables satisfacción laboral y síndrome de burnout en colaboradores de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva	60
Tabla 13	
Correlación de satisfacción laboral y agotamiento emocional en colaboradores de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva	60
Tabla 14	
Correlación de satisfacción laboral y despersonalización en colaboradores de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva	61
Tabla 15	
Correlación de satisfacción laboral y realización personal en colaboradores de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva	62
Tabla 16	
Consolidado de correlaciones de variables satisfacción laboral y síndrome de burnout en colaboradores de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva	62

Índice de figuras

Figura 1	
Satisfacción laboral de colaboradores de la institución educativa	
Coronel Pedro Portillo Silva	50
Figura 2	
Significación de la tarea en colaboradores de la institución educativa	
Coronel Pedro Portillo Silva	51
Figura 3	
Condiciones de trabajo en colaboradores de la institución educativa	
Coronel Pedro Portillo Silva	52
Figura 4	
Reconocimiento personal/social en colaboradores de la institución educativa	
Coronel Pedro Portillo Silva	53
Figura 5	
Beneficio económico en colaboradores de la institución educativa	
Coronel Pedro Portillo Silva	54
Figura 6	
Síndrome de burnout en colaboradores de la institución educativa	
Coronel Pedro Portillo Silva	55
Figura 7	
Agotamiento emocional en colaboradores de la institución educativa	
Coronel Pedro Portillo Silva	56
Figura 8	
Despersonalización en colaboradores de la institución educativa	
Coronel Pedro Portillo Silva	57
Figura 9	
Realización personal en colaboradores de la institución educativa	
Coronel Pedro Portillo Silva	58

ANEXOS

ANEXO 1

Resolución de la aprobación del plan de tesis



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD

Lima, 22 de noviembre del 2017

RESOLUCION No. 29721 - 2017-DA- GT- D – FMHyCS -UAP

VISTO:

El Oficio N°1102-2017- EPPH-FMHyCS- UAP de fecha 20 de noviembre del 2017, donde el Dr. Edmundo Miguel Orellana Guzmán, Director de la Escuela Profesional de Psicología, solicita la aprobación de designación del (a) Director (a) Asesor (a), para la tesis presentada por el (a) Bachiller **EYDHER KENEDIN FALERO VIRHUEZ**.

CONSIDERANDO:

Que, en la Resolución N° 1734 -2003-R-UAP, Art. N° 14 del Reglamento Único de Grados y Títulos, se establece: "Denomínese Director - Asesor al profesor universitario nombrado mediante resolución del Decano para asesorar al candidato a titulación que ha escogido la modalidad de elaboración de tesis".

Que, mediante Resolución N° 082 -2008 - GT- D – FCS - UAP, se designó la Comisión de Grados y Títulos en la Escuela Profesional de Psicología Humana, para evaluar y preparar los expedientes para la firma del Decano y su posterior derivación a la oficina de Grados y Títulos de la Universidad.

Que, en uso de las atribuciones de las que está investido el Decano de la Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud y en aplicación de la Resolución Rectoral N° 1529-2003-R-UAP, de fecha 31 de Marzo 2003, se expide la presente resolución.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Designar como **DIRECTOR (A) – ASESOR (A)** al **MG. AVENDAÑO ATAUJE JOSE CARMEN**, para asesorar el Plan de Tesis del (a) Bachiller **EYDHER KENEDIN FALERO VIRHUEZ**, en el tema "SATISFACCIÓN LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN LOS COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA CORONEL PEDRO PORTILLO SILVA – HUAURA, 2017".

Artículo 2°.- El Decanato, la Escuela Profesional de Psicología Humana y la Oficina de Grados y Títulos son las instancias encargadas para el cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese

JTY/occp.

DR. JUAN GUADALUPE TRUJILLO YENOQUE
DECANO DE LA FACULTAD DE
MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“SATISFACCIÓN LABORAL Y BURNOUT EN COLABORADORES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA CORONEL PEDRO PORTILLO SILVA - HUAURA, 2017”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	JUSTIFICACIÓN	CONCLUSIONES	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017.</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación significativa entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en los colaboradores de la institución educativa coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017.</p>	<p>Justificación teórica: Es importante ampliar las bases teóricas de estas dos variables de estudio, así como de sus indicadores de cada uno de ellos. Los resultados obtenidos son aportes de nuevos conceptos que servirán como base para futuras investigaciones.</p>	<p>Conclusión general: Se determinó que existe relación indirecta baja y no significativa ($Rho = -.019$; sig. bilateral = $.891 > p.05$); entre las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout en los colaboradores de la institución educativa coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017.</p>	<p>Satisfacción Laboral: Conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables que los empleados ven su trabajo. (Davis y Newstrom; 2003)</p>	<p>Significación de la Tarea Condiciones de Trabajo Reconocimiento Personal y Social Beneficios Económicos Satisfacción laboral</p>	<p>Según su tipo es una investigación básica, según su diseño es una investigación no experimental, según su enfoque es una investigación cuantitativa, y según su nivel descriptivo correlacional de corte transversal.</p> <p style="text-align: center;">Población: Colaboradores de la institución educativa coronel Pedro Portillo Silva</p> <p style="text-align: center;">Muestra: Muestreo censal equivalente a 54 colaboradores.</p>
<p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción laboral y agotamiento emocional en los colaboradores de la institución educativa coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017?</p>	<p>Objetivos específicos Identificar la relación entre satisfacción laboral y agotamiento emocional en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017.</p>	<p>Hipótesis específica Existe relación significativa entre satisfacción laboral y agotamiento emocional en los colaboradores de la institución educativa coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017.</p>	<p>Justificación Practica: Es importante estar consientes sobre las reacciones que puede causar la satisfacción laboral que en niveles inadecuados no permite el buen desempeño laboral ni una buena interacción con los demás colegas, alumnos, padres de familia, etc. Al igual que el síndrome de burnout que en niveles altos podría perjudicar en el buen desempeño de los colaboradores de la institución educativa coronel Pedro Portillo Silva - Huaura.</p>	<p>Conclusiones específicas: Se demostró estadísticamente que existe relación indirecta baja y no significativa ($Rho = -.205$; sig. bilateral = $.137 > p.05$); entre las variables satisfacción laboral y agotamiento emocional en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017.</p> <p>Se demostró estadísticamente que existe relación indirecta muy baja y no significativa ($Rho = -.001$; sig. bilateral = $.996 > p.05$); entre la variable satisfacción laboral y despersonalización en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017.</p>	<p>Síndrome de Burnout: Es la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y también afectaría a aspectos organizacionales y sociales. (Maslach y Jackson; 1997).</p>	<p>Agotamiento Emocional Despersonalización</p>	
<p>¿Cuál es la relación que existe entre satisfacción laboral y realización personal en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017?</p>	<p>Identificar la relación entre satisfacción laboral y realización personal en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017.</p>	<p>Existe relación significativa entre satisfacción laboral y realización personal en los colaboradores de la institución educativa coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017.</p>	<p>Justificación metodológica: Se justifica la investigación por que se utilizó el método descriptivo correlacional no experimental y la participación directa de los colaboradores de la institución educativa coronel Pedro Portillo Silva.</p>	<p>Se demostró estadísticamente que existe relación indirecta muy baja y no significativa ($Rho = -.021$; sig. bilateral = $.883 > p.05$); entre la variable satisfacción laboral y realización personal en los colaboradores de la institución educativa coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017. Además, se acepta la hipótesis nula y se deja de lado la hipótesis alterna.</p>		<p>Realización personal</p>	

ANEXO 3

Consentimiento informado

La presente investigación “Satisfacción laboral y síndrome de burnout en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017” es conducida por: Eydher Kenedin Falero Virhuez, identificado con DNI: 70353569, Egresado de la Universidad Alas Peruanas – Filial Huacho, actualmente bachiller en psicología humana.

El objetivo general del presente estudio será “Determinar la relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en los colaboradores de la institución educativa Coronel Pedro Portillo Silva - Huaura, 2017”. Si usted accede a participar en esta investigación, se le pedirá responder dos cuestionarios, la cual tomará no más de 15 minutos de su tiempo.

- ✓ Escala de opiniones SL - SPC
- ✓ Inventario burnout de Maslach

La participación en este estudio es totalmente voluntaria. La información que se recopile es de carácter confidencial y su uso solo será para el presente estudio, por lo que, si usted tuviera alguna interrogante sobre el estudio, puede realizar preguntas en cualquier momento durante su participación. Así mismo, puede retirarse del proceso en cualquier momento sin que esto lo(a) perjudique.

Gracias por su participación.

Yo: _____ He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en la presente investigación. Tomando ello en consideración, **OTORGO MI CONSENTIMIENTO** para participar del estudio.

EVALUADO(A)

EVALUADOR

ANEXO 4

Inventario burnout de Maslach (IBM)

Sexo: F M Edad: _____ Estado Civil: _____

Ocupación: _____ Área de Trabajo: _____ Fecha: ___ / ___ / ___

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados son estrictamente confidenciales. Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que siente los enunciados.

NUNCA	1
POCAS VECES AL AÑO	2
POCAS VECES AL MES	3
POCAS VECES A LA SEMANA	4
TODOS LOS DIAS	5 <input type="checkbox"/>

		1	2	3	4	5
1	Debido a mi trabajo dentro de la Institución Educativa me siento emocionalmente agotado.					
2	Al finalizar mi trabajo en la Institución Educativa me siento cansado.					
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo en la Institución Educativa.					
4	Puedo entender con facilidad lo que sienten los alumnos.					
5	Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia.					
6	Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí.					
7	Se enfrentar los problemas que presentan los alumnos.					
8	Me siento agotado por el trabajo de la Institución Educativa.					
9	Siento que, mediante mi trabajo, estoy influyendo positivamente en la vida de los alumnos.					
10	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que ejerzo mi profesión como docente.					
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
12	Me encuentro con mucha vitalidad dentro de la Institución Educativa					
13	Me siento frustrado por mi trabajo como docente.					
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.					
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los alumnos en la Institución Educativa.					
16	Siento que trabajar en contacto directo con alumnos me cansa.					
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en la Institución Educativa.					
18	Me siento animado después de haber trabajado con los alumnos.					
19	Creo que consigo cosas valiosas en la Institución Educativa.					
20	Siento como si estuviera al límite de mis posibilidades dentro de la Institución Educativa.					
21	Siento que en la Institución Educativa los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					
22	Me parece que los alumnos me culpan de algunos problemas.					

ANEXO 5

Escala de opiniones SL-SPC

Sexo: F M Edad: _____ Estado Civil: _____

Ocupación: _____ Área de Trabajo: _____ Fecha: __/__/__

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo que realizas. Le agradezco que responda de acuerdo a su opinión marcando con un aspa en la que considere que expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que toda son opiniones.

TOTALMENTE DE ACUERDO	5
DE ACUERDO	4
INDECISO	3
EN DESACUERDO	2
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1

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

ANEXO 6

Validez del instrumento que mide satisfacción laboral

DIMENSIONES	N°	ITEM	JUEZ 1				TP	JUEZ 2				TP	JUEZ 3			TP	TG			
			I1	I2	I3			I1	I2	I3			I1	I2	I3					
D2	1	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00
D4	2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00
D1	3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00
D1	4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00
D4	5	Me siento mal con lo que gano en la Institución Educativa.	1	1	1	3	1	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0.67	1.00	
D3	6	Siento que recibo de parte de la Institución Educativa "mal trato".	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00
D1	7	Me siento útil con la labor que realizo en la Institución Educativa.	1	1	1	3	1	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0.67	1.00	
D2	8	El ambiente donde trabajo es confortable.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00
D4	9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00
D4	10	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00
D3	11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00
D2	12	Me disgusta mi horario de trabajo.	1	1	1	3	1	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0.67	1.00	
D3	13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00
D2	14	Llevarse bien con el director de la Institución Educativa, beneficia la calidad del trabajo.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00
D2	15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00
D4	16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00
D2	17	El horario de trabajo me resulta incómodo.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00
D1	18	Me complacen los resultados de mi trabajo.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00
D3	19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00
D2	20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00
D1	21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00
D1	22	Me gusta el trabajo que realizo.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00
D2	23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00
D3	24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00
D1	25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00
D1	26	Me gusta la actividad que realizo.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00
D2	27	El director Institución Educativa valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	1	1	1	3	1	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0.67	1.00	
						66				66								57	25.67	27.00
																		V =	0.95	
		D1= Significación de la tarea	D2=Condiciones de trabajo				D3=Reconocimiento personal y/o social				D4=Beneficios economicos									



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Marin Escalante, Ana
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Bachiller en Psicología Humana y Egresado de la Universidad Alas Peruanas - Filial Huacho, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder ejecutar mi proyecto de investigación y con la cual optare el título de licenciado en psicología Humana.

El título de mi proyecto de investigación es: **Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en trabajadores de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva – Huaura, 2017** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir ante usted, para la validación respectiva de los dos instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me suscribo ante usted.

Atentamente.

Eydher Renedin Falero Virhuez
D.N.I: 70353569

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	ESCALA DE OPINIONES SL-SPC		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	D	Items	Si	No	Si	No	Si	No	
1	D2	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	✓		✓		✓		
2	D4	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	✓		✓		✓		
3	D1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
4	D1	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓		
5	D4	Me siento mal con lo que gano.	✓		✓		✓		
6	D3	Siento que recibo de parte de la Institución "maltrato".	✓		✓		✓		
7	D1	Me siento útil con la labor que realizo en la Institución.	✓		✓		✓		
8	D2	El ambiente donde trabajo es confortable.	✓		✓		✓		
9	D4	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	✓		✓		✓		
10	D4	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.	✓		✓		✓		
11	D3	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	✓		✓		✓		
12	D2	Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓		
13	D3	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓		
14	D2	Llevarse bien con el director, beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓		
15	D2	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	✓		✓		✓		
16	D4	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓		✓		✓		
17	D2	El horario de trabajo me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
18	D1	Me complacen los resultados de mi trabajo.	✓		✓		✓		
19	D3	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	✓		✓		✓		
20	D2	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	✓		✓		✓		
21	D1	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	✓		✓		✓		
22	D1	Me gusta el trabajo que realizo.	✓		✓		✓		
23	D2	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	✓		✓		✓		
24	D3	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	✓		✓		✓		
25	D1	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓		✓		✓		
26	D1	Me gusta la actividad que realizo.	✓		✓		✓		
27	D2	El director valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	✓		✓		✓		

D1: Significación de la tarea
D2: Condiciones de Trabajo
D3: Reconocimiento Personal y/o Social
D4: Beneficios Económicos

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El Instrumento es aplicable para la Insuficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. MARIN ESCALANTE SNA DNI: 07719106
Especialidad del validador: Mg. MG- CIENCIAS DE LA EDUCACION
Fecha 29 de NOVIEMBRE del 2017

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


UAP UNIVERSIDAD
ALAS PERUANAS
FILIAL HUACHO
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA
Mg. Ana Salinova Marin Escalant
Asesora de Internado

.....
FIRMA



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Oruna Velásquez, Adela
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Bachiller en Psicología Humana y Egresado de la Universidad Alas Peruanas - Filial Huacho, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder ejecutar mi proyecto de investigación y con la cual optare el título de licenciado en psicología Humana.

El título de mi proyecto de investigación es: **Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en trabajadores de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva – Huaura, 2017** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir ante usted, para la validación respectiva de los dos instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me suscribo ante usted.

Atentamente.

Eydher Kenedin Falero Virhuez
D.N.I: 70353569

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	ESCALA DE OPINIONES SL-SPC		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	D	Ítems	Si	No	Si	No	Si	No	
1	D2	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	✓		✓		✓		
2	D4	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	✓		✓		✓		
3	D1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
4	D1	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓		
5	D4	Me siento mal con lo que gano.	✓		✓		✓		
6	D3	Siento que recibo de parte de la Institución "mal trato".	✓		✓		✓		
7	D1	Me siento útil con la labor que realizo en la Institución.	✓		✓		✓		
8	D2	El ambiente donde trabajo es confortable.	✓		✓		✓		
9	D4	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	✓		✓		✓		
10	D4	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.	✓		✓		✓		
11	D3	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	✓		✓		✓		
12	D2	Me disgusta mi horario. <i>¿SUE HORARIO? completo</i>	✓		✓		✓		<i>Completar.</i>
13	D3	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓		
14	D2	Llevarse bien con el director, beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓		
15	D2	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	✓		✓		✓		
16	D4	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓		✓		✓		
17	D2	El horario de trabajo me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
18	D1	Me complacen los resultados de mi trabajo.	✓		✓		✓		
19	D3	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	✓		✓		✓		
20	D2	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	✓		✓		✓		
21	D1	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	✓		✓		✓		
22	D1	Me gusta el trabajo que realizo.	✓		✓		✓		
23	D2	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	✓		✓		✓		
24	D3	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	✓		✓		✓		
25	D1	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓		✓		✓		
26	D1	Me gusta la actividad que realizo.	✓		✓		✓		
27	D2	El director valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	✓		✓		✓		

D1: Significación de la tarea

D2: Condiciones de Trabajo

D3: Reconocimiento Personal y/o Social

D4: Beneficios Económicos

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. ORUNA VELASQUEZ, ADELA DNI: 88054551
Especialidad del validador: Mg.

Fecha 30 de 11 del 2017

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 UNIVERSIDAD
ALAS PERUANAS
FILIAL HUACHO
Dr. Adela Luzmila Oruna Velasquez
Coordinadora Académica
E.P. Psicología Humana
.....
FIRMA



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Avendaño Atauje, Jose

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Bachiller en Psicología Humana y Egresado de la Universidad Alas Peruanas - Filial Huacho, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder ejecutar mi proyecto de investigación y con la cual optare el título de licenciado en psicología Humana.

El título de mi proyecto de investigación es: **Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en trabajadores de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva – Huaura, 2017** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir ante usted, para la validación respectiva de los dos instrumentos.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me suscribo ante usted.

Atentamente.



Eydher Kenedin Falero Virhuez
D.N.I: 70353569

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL *Zocante*

N°	ESCALA DE OPINIONES SL-SPC		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	D	Ítems	Si	No	Si	No	Si	No	
1	D2	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	/						
2	D4	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	/						
3	D1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	/						
4	D1	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	/						
5	D4	Me siento mal con lo que gano. <i>Educación</i>	X	X	V	V	X	X	
6	D3	Siento que recibo de parte de la Institución "maltrato".	/						
7	D1	Me siento útil con la labor que realizo en la Institución. <i>Educación</i>	X	X	V	V	X	X	
8	D2	El ambiente donde trabajo es confortable.	/						
9	D4	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	/						
10	D4	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.	/						
11	D3	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	/						
12	D2	Me disgusta mi horario <i>de la Institución Educación</i>	X	X	V	V	X	X	
13	D3	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	/						
14	D2	Llevarse bien con el director, beneficia la calidad del trabajo.	/						
15	D2	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	/						
16	D4	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	/						
17	D2	El horario de trabajo me resulta incómodo.	/						
18	D1	Me complacen los resultados de mi trabajo.	/						
19	D3	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	/						
20	D2	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	/						
21	D1	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	/						
22	D1	Me gusta el trabajo que realizo.	/						
23	D2	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	/						
24	D3	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	/						
25	D1	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	/						
26	D1	Me gusta la actividad que realizo.	/						
27	D2	El director valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo. <i>de la Institución Educación</i>	X	X	V	V	X	X	

D1: Significación de la tarea

D2: Condiciones de Trabajo

D3: Reconocimiento Personal y/o Social

D4: Beneficios Económicos

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.
Especialidad del validador: Mg.

Arandain Atayp JPC

DNI:

08064695

Fecha de del 2017

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


FIRMA

ANEXO 7

Confiabilidad del instrumento que mide satisfacción laboral

SUJETO	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24	ITEM 25	ITEM 26	ITEM 27	TOTAL
S1	2	5	5	5	5	1	5	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2	5	1	2	5	5	1	5	4	4	4	79
S2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	4	2	2	4	4	1	71
S3	4	4	4	5	4	4	5	4	2	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	3	89
S4	5	3	4	4	3	2	5	5	3	2	2	2	2	4	3	3	2	3	2	4	5	5	4	3	5	5	4	94
S5	4	5	4	5	1	1	4	4	1	1	1	1	1	4	2	1	1	4	1	2	5	5	4	2	5	4	4	77
S6	4	4	4	5	2	2	4	3	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	93
S7	5	5	4	5	5	2	4	4	5	2	4	2	2	5	4	4	2	4	2	5	5	5	2	2	5	5	4	103
S8	5	5	2	5	2	2	5	4	4	1	1	5	2	5	4	4	1	4	2	4	5	5	4	4	5	5	2	97
S9	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	2	4	4	2	4	4	4	4	95
S10	4	4	3	5	4	2	5	4	4	2	2	2	2	5	2	4	2	5	4	4	5	5	4	3	4	4	2	96
S11	4	4	4	5	4	4	5	4	2	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	3	89
S12	5	3	4	4	3	2	5	5	3	2	2	2	2	4	3	3	2	3	2	4	5	5	4	3	5	5	4	94
S13	5	5	2	5	2	2	5	4	4	1	1	5	2	5	4	4	1	4	2	4	5	5	4	4	5	5	2	97
S14	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	2	4	4	2	4	4	4	4	95
S15	4	4	3	5	4	2	5	4	4	2	2	2	2	5	2	4	2	5	4	4	5	5	4	3	4	4	2	96
S16	2	5	5	5	5	1	5	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2	5	1	2	5	5	1	5	4	4	4	79
S17	4	5	4	5	1	1	4	4	1	1	1	1	1	4	2	1	1	4	1	2	5	5	4	2	5	4	4	77
S18	4	4	4	5	2	2	4	3	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	93
S19	4	4	3	5	4	2	5	4	4	2	2	2	2	5	2	4	2	5	4	4	5	5	4	3	4	4	2	96
S20	2	5	5	5	5	1	5	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2	5	1	2	5	5	1	5	4	4	4	79
S21	5	5	4	5	5	2	4	4	5	2	4	2	2	5	4	4	2	4	2	5	5	5	2	2	5	5	4	103
S22	5	5	2	5	2	2	5	4	4	1	1	5	2	5	4	4	1	4	2	4	5	5	4	4	5	5	2	97
S23	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	2	4	4	2	4	4	4	4	95
S24	2	2	4	4	2	2	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	4	2	2	4	4	1	71
S25	4	4	4	5	4	4	5	4	2	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	3	89
S26	2	2	4	4	2	2	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	4	3	2	2	3	4	2	2	4	4	1	71
S27	4	5	4	5	1	1	4	4	1	1	1	1	1	4	2	1	1	4	1	2	5	5	4	2	5	4	4	77
S28	4	4	4	5	2	2	4	3	4	2	4	2	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	93
S29	5	3	4	4	3	2	5	5	3	2	2	2	2	4	3	3	2	3	2	4	5	5	4	3	5	5	4	94
S30	5	5	4	5	5	2	4	4	5	2	4	2	2	5	4	4	2	4	2	5	5	5	2	2	5	5	4	103

Confiabilidad del instrumento que mide satisfacción laboral

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Varianza
Item1	30	2	5	3,90	1,062	1,128
Item2	30	2	5	4,10	,960	,921
Item3	30	2	5	3,80	,761	,579
Item4	30	4	5	4,70	,466	,217
Item5	30	1	5	3,20	1,349	1,821
Item6	30	1	4	2,10	,845	,714
Item7	30	3	5	4,40	,675	,455
Item8	30	1	5	3,60	1,221	1,490
Item9	30	1	5	3,00	1,203	1,448
Item10	30	1	4	2,30	,915	,838
Item11	30	1	4	2,20	1,095	1,200
Item12	30	1	5	2,20	1,095	1,200
Item13	30	1	3	1,90	,548	,300
Item14	30	2	5	4,10	,960	,921
Item15	30	1	4	2,70	1,022	1,045
Item16	30	1	4	2,80	1,186	1,407
Item17	30	1	4	2,30	1,022	1,045
Item18	30	3	5	4,00	,643	,414
Item19	30	1	4	2,10	,845	,714
Item20	30	2	5	3,10	1,155	1,334
Item21	30	3	5	4,50	,682	,466
Item22	30	4	5	4,60	,498	,248
Item23	30	1	4	2,90	1,155	1,334
Item24	30	2	5	3,00	1,017	1,034
Item25	30	4	5	4,40	,498	,248
Item26	30	4	5	4,30	,466	,217
Item27	30	1	4	3,20	1,095	1,200
SUMA	30	71	103	89,40	9,926	98,524
N válido (según lista)	30					

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,715	28

ANEXO 8

Validez del instrumento que mide síndrome de burnout

DIMENSIONES	N°	ITEM	JUEZ 1				JUEZ 2				JUEZ 3				TP	TG	
			I1	I2	I3	TP	I1	I2	I3	TP	I1	I2	I3	TP			
D1	1	Debido a mi trabajo dentro de la Institución Educativa me siento emocionalmente agotado.	1	1	1	3	1	1	1	3	0	0	0	0	0.67	1.00	
D1	2	Al finalizar mi trabajo en la institución Educativa me siento cansado.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00	
D1	3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo en la Institución Educativa.	1	1	1	3	1	1	1	3	0	0	0	0	0.67	1.00	
D3	4	Puedo entender con facilidad lo que sienten los alumnos.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00	
D2	5	Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00	
D1	6	Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00	
D3	7	Se enfrentar los problemas que presentan los alumnos.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00	
D1	8	Me siento agotado por el trabajo de la Institución Educativa.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00	
D3	9	Siento que, mediante mi trabajo, estoy influyendo positivamente en la vida de los alumnos.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00	
D2	10	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que ejerzo mi profesión como docente.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00	
D2	11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00	
D3	12	Me encuentro con mucha vitalidad dentro de la Institución Educativa.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00	
D1	13	Me siento frustrado por mi trabajo como docente.	1	1	1	3	1	1	1	3	0	0	0	0	0.67	1.00	
D1	14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00	
D2	15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los alumnos en la Institución Educativa.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00	
D1	16	Siento que trabajar en contacto directo con alumnos me cansa.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00	
D3	17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en la Institución Educativa.	1	1	1	3	1	1	1	3	0	0	0	0	0.67	1.00	
D3	18	Me siento animado después de haber trabajado con los alumnos.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00	
D3	19	Creo que consigo cosas valiosas en la Institución Educativa.	1	1	1	3	1	1	1	3	0	0	0	0	0.67	1.00	
D1	20	Siento como si estuviera al límite de mis posibilidades dentro de la Institución Educativa.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00	
D3	21	Siento que en la Institución Educativa los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00	
D2	22	Me parece que los alumnos me culpan de algunos problemas.	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1.00	1.00	
						66				66				51	20.33	22.00	
														V =	0.92		
		D1: Agotamiento Emocional	D2: Despersonalización				D3: Realización personal										



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Marin Escalante, Ana

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Bachiller en Psicología Humana y Egresado de la Universidad Alas Peruanas - Filial Huacho, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder ejecutar mi proyecto de investigación y con la cual optare el título de licenciado en psicología Humana.

El título de mi proyecto de investigación es: **Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en trabajadores de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva – Huaura, 2017** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir ante usted, para la validación respectiva.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me suscribo ante usted.

Atentamente,

Eydher Kenedin Falero Virhuez
D.N.I: 70353569

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SINDROME DE BURNOUT

N°	INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	D	Ítems	Si	No	Si	No	Si	No	
1	D1	Debido a mi trabajo dentro de la Institución me siento emocionalmente agotado.	✓		✓		✓		
2	D1	Al finalizar mi trabajo en la institución me siento cansado.	✓		✓		✓		
3	D1	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo en la Institución.	✓		✓		✓		
4	D3	Puedo entender con facilidad lo que sienten los alumnos.	✓		✓		✓		
5	D2	Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia.	✓		✓		✓		
6	D1	Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí.	✓		✓		✓		
7	D3	Se enfrentar los problemas que presentan los alumnos.	✓		✓		✓		
8	D1	Me siento agotado por el trabajo de la Institución.	✓		✓		✓		
9	D3	Siento que, mediante mi trabajo, estoy influyendo positivamente en la vida de los alumnos.	✓		✓		✓		
10	D2	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	✓		✓		✓		
11	D2	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	✓		✓		✓		
12	D3	Me encuentro con mucha vitalidad.	✓		✓		✓		
13	D1	Me siento frustrado por mi trabajo.	✓		✓		✓		
14	D1	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	✓		✓		✓		
15	D2	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los alumnos en la Institución.	✓		✓		✓		
16	D1	Siento que trabajar en contacto directo con alumnos me cansa.	✓		✓		✓		
17	D3	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en la Institución.	✓		✓		✓		
18	D3	Me siento animado después de haber trabajado con los alumnos.	✓		✓		✓		
19	D3	Creo que consigo cosas valiosas en la Institución.	✓		✓		✓		
20	D1	Siento como si estuviera al límite de mis posibilidades dentro de la Institución.	✓		✓		✓		
21	D3	Siento que en la Institución los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	✓		✓		✓		
22	D2	Me parece que los alumnos me culpan de algunos problemas.	✓		✓		✓		

D1: Agotamiento Emocional

D2: Despersonalización

D3: Realización personal

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

El instrumento tiene suficiencia para la aplicación

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador.
Especialidad del validador: Mg.

MARIN ESCALANTE ANA DNI:
MAGISTER CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

07919106

Fecha *29* de *NOVIEMBRE* del 2017

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


UAP UNIVERSIDAD
ALAS PERUANAS
FILIAL HUACHO
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
Mg. Ana Salinova Marin Escalante
Asesora de Internado

FIRMA



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Oruna Velásquez, Adela

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Bachiller en Psicología Humana y Egresado de la Universidad Alas Peruanas - Filial Huacho, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder ejecutar mi proyecto de investigación y con la cual optare el título de licenciado en psicología Humana.

El título de mi proyecto de investigación es: **Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en trabajadores de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva – Huaura, 2017** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir ante usted, para la validación respectiva.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me suscribo ante usted.

Atentamente.

Eydher Kenedin Falero Virhuez
D.N.I: 70353569

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SINDROME DE BURNOUT

Nº	INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	D	Ítems	Si	No	Si	No	Si	No	
1	D1	Debido a mi trabajo dentro de la Institución me siento emocionalmente agotado.	✓		✓		✓		
2	D1	Al finalizar mi trabajo en la institución me siento cansado.	✓		✓		✓		
3	D1	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo en la Institución.	✓		✓		✓		
4	D3	Puedo entender con facilidad lo que sienten los alumnos.	✓		✓		✓		
5	D2	Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia.	✓		✓		✓		
6	D1	Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí.	✓		✓		✓		
7	D3	Se enfrentar los problemas que presentan los alumnos.	✓		✓		✓		
8	D1	Me siento agotado por el trabajo de la Institución.	✓		✓		✓		
9	D3	Siento que, mediante mi trabajo, estoy influyendo positivamente en la vida de los alumnos.	✓		✓		✓		
10	D2	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	✓		✓		✓		
11	D2	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	✓		✓		✓		
12	D3	Me encuentro con mucha vitalidad.	✓		✓		✓		
13	D1	Me siento frustrado por mi trabajo.	✓		✓		✓		
14	D1	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	✓		✓		✓		
15	D2	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los alumnos en la Institución.	✓		✓		✓		
16	D1	Siento que trabajar en contacto directo con alumnos me cansa.	✓		✓		✓		
17	D3	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en la Institución.	✓		✓		✓		
18	D3	Me siento animado después de haber trabajado con los alumnos.	✓		✓		✓		
19	D3	Creo que consigo cosas valiosas en la Institución.	✓		✓		✓		
20	D1	Siento como si estuviera al límite de mis posibilidades dentro de la Institución.	✓		✓		✓		
21	D3	Siento que en la Institución los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	✓		✓		✓		
22	D2	Me parece que los alumnos me culpan de algunos problemas.	✓		✓		✓		

D1: Agotamiento Emocional

D2: Despersonalización

D3: Realización personal

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.
Especialidad del validador: Mg.

ORUNA VELASQUEZ, ADILA DNI: 070545

Fecha 30 de 11 del 2017

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 UNIVERSIDAD
ALAS PERUANAS
FILIAL HUACHO

Dra. Adela Luzmila Oruña V. 070545
Coordinadora Académica

.....
FIRMA



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Avendaño Atauje, Jose

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo Bachiller en Psicología Humana y Egresado de la Universidad Alas Peruanas - Filial Huacho, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder ejecutar mi proyecto de investigación y con la cual optare el título de licenciado en psicología Humana.

El título de mi proyecto de investigación es: **Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en trabajadores de la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva – Huaura, 2017** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir ante usted, para la validación respectiva.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me suscribo ante usted.

Atentamente.

Eydher Kenedin Falero Virhuez
D.N.I: 70353569

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SINDROME DE BURNOUT

Nº	INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	D	Items <i>Educator</i>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	D1	Debido a mi trabajo dentro de la Institución me siento emocionalmente agotado.	✓	✗	✓	✗	✓	✗	
2	D1	Al finalizar mi trabajo en la institución me siento cansado.							
3	D	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo en la Institución. <i>Educator</i>	✓	✗	✓	✗	✓	✗	
4	D3	Puedo entender con facilidad lo que sienten los alumnos.							
5	D2	Creo que trato a algunos alumnos con indiferencia.							
6	D1	Trabajar con alumnos todos los días es una tensión para mí.							
7	D3	Se enfrentar los problemas que presentan los alumnos.							
8	D1	Me siento agotado por el trabajo de la Institución.							
9	D3	Siento que, mediante mi trabajo, estoy influyendo positivamente en la vida de los alumnos.							
10	D2	Creo que me comporto de manera más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11	D2	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							
12	D3	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	D1	Me siento frustrado por mi trabajo. <i>com docente</i>	✓	✗	✓	✗	✓	✗	
14	D1	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	D2	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los alumnos en la Institución.							
16	D1	Siento que trabajar en contacto directo con alumnos me cansa.							
17	D3	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en la Institución. <i>Educator</i>	✓	✗	✓	✗	✓	✗	
18	D3	Me siento animado después de haber trabajado con los alumnos.							
19	D3	Creo que consigo cosas valiosas en la Institución. <i>Educator</i>	✓	✗	✓	✗	✓	✗	
20	D1	Siento como si estuviera al límite de mis posibilidades dentro de la Institución.							
21	D3	Siento que en la Institución los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22	D2	Me parece que los alumnos me culpan de algunos problemas.							

D1: Agotamiento Emocional

D2: Despersonalización

D3: Realización personal

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.
Especialidad del validador: Mg.

Arceida Alarce Fre C.

DNI:

08064695

Fecha de del 2017

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


.....
Jose C. Arceida Alarce
EUSA

ANEXO 9

Confiabilidad del instrumento que mide Síndrome de burnout

SUJETO	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	SUMA
S1	1	1	5	5	1	1	1	1	5	5	1	5	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1	54
S2	3	3	3	5	1	1	5	1	5	1	1	4	1	1	1	1	5	5	5	1	3	1	57
S3	5	4	3	5	1	1	2	5	3	1	1	3	1	1	1	1	4	5	2	1	5	1	56
S4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	90
S5	4	3	1	5	1	1	1	4	3	3	1	1	1	2	1	1	5	2	5	5	3	1	54
S6	4	4	1	5	1	1	1	1	5	0	1	5	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	47
S7	5	5	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	35
S8	5	5	1	5	1	1	5	3	5	5	2	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	1	73
S9	1	5	5	5	5	1	1	1	5	5	1	5	2	1	1	1	5	5	5	1	5	1	67
S10	3	4	1	5	1	3	5	1	5	1	1	5	2	1	1	4	5	5	5	5	5	1	69
S11	1	1	5	5	1	1	1	1	5	5	1	5	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1	54
S12	3	3	3	5	1	1	5	1	5	1	1	4	1	1	1	1	5	5	5	1	3	1	57
S13	5	4	3	5	1	1	2	5	3	1	1	3	1	1	1	1	4	5	2	1	5	1	56
S14	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	90
S15	4	3	1	5	1	1	1	4	3	3	1	1	1	2	1	1	5	2	5	5	3	1	54
S16	4	4	1	5	1	1	1	1	5	0	1	5	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	47
S17	5	5	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	35
S18	5	5	1	5	1	1	5	3	5	5	2	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	1	73
S19	1	5	5	5	5	1	1	1	5	5	1	5	2	1	1	1	5	5	5	1	5	1	67
S20	3	4	1	5	1	3	5	1	5	1	1	5	2	1	1	4	5	5	5	5	5	1	69
S21	1	1	5	5	1	1	1	1	5	5	1	5	1	1	1	1	5	5	5	1	1	1	54
S22	3	3	3	5	1	1	5	1	5	1	1	4	1	1	1	1	5	5	5	1	3	1	57
S23	5	4	3	5	1	1	2	5	3	1	1	3	1	1	1	1	4	5	2	1	5	1	56
S24	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	90
S25	4	3	1	5	1	1	1	4	3	3	1	1	1	2	1	1	5	2	5	5	3	1	54
S26	4	4	1	5	1	1	1	1	5	0	1	5	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1	47
S27	5	5	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	35
S28	5	5	1	5	1	1	5	3	5	5	2	5	1	5	5	1	5	5	1	5	1	1	73
S29	1	5	5	5	5	1	1	1	5	5	1	5	2	1	1	1	5	5	5	1	5	1	67
S30	3	4	1	5	1	3	5	1	5	1	1	5	2	1	1	4	5	5	5	5	5	1	69

Confiabilidad del instrumento que mide Síndrome de burnout

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.	Varianza
Item1	30	1	5	3,50	1,456	2,121
Item2	30	1	5	3,80	1,186	1,407
Item3	30	1	5	2,60	1,773	3,145
Item4	30	1	5	4,60	1,221	1,490
Item5	30	1	5	1,80	1,627	2,648
Item6	30	1	5	1,60	1,303	1,697
Item7	30	1	5	2,70	1,932	3,734
Item8	30	1	5	2,30	1,512	2,286
Item9	30	1	5	4,20	1,349	1,821
Item10	30	0	5	2,80	1,972	3,890
Item11	30	1	5	1,60	1,221	1,490
Item12	30	1	5	3,80	1,562	2,441
Item13	30	1	5	1,60	1,221	1,490
Item14	30	1	5	2,00	1,576	2,483
Item15	30	1	5	1,80	1,627	2,648
Item16	30	1	5	1,70	1,442	2,079
Item17	30	2	5	4,60	,932	,869
Item18	30	1	5	4,30	1,442	2,079
Item19	30	1	5	3,10	1,954	3,817
Item20	30	1	5	2,20	1,864	3,476
Item21	30	1	5	2,60	1,773	3,145
Item22	30	1	1	1,00	,000	,000
SUMA	30	35,00	90,00	60,2000	14,70257	216,166
N válido (según lista)	30					

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos	30	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,723	23

