



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

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA**

**TÍTULO**

**SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRESTADORA MUNICIPAL DE  
SERVICIO DE AGUA Y ALCANTARILLADO, AYACUCHO – 2018**

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

**AUTOR**

**ROMERO VALENZUELA WALDIR**

**ASESOR**

**Mg. FLORES HUAMANYAURI ALVIAR MARTIN**

**LIMA – PERÚ**

**2019**

A mis padres, por ser mi pilar fundamental y apoyo en mi formación académica, brindándome lo que soy como persona: mis principios, valores y perseverancia.

A mi Universidad Alas Peruanas por el espacio para estudiar mi carrera; a los docentes por brindarme sus conocimientos y apoyo para seguir en este proceso formativo.

A mi asesor de Tesis, Mg. Flores Huamanyauri por apoyarme con su capacidad y conocimiento; su tiempo y paciencia.

Al Gerente Comercial de la empresa “SEDA AYACUCHO”, Ing. Amilcar Auccatoma por permitirme desarrollar mi tesis.

## RESUMEN

La presente investigación se planteó como objetivo general determinar la relación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa prestadora municipal de servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018. La investigación es de método cuantitativo con diseño no experimental, tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 60 trabajadores de la Gerencia Comercial de la empresa prestadora municipal del servicio de agua y alcantarillado, a quienes se les aplicó dos cuestionarios, el Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI-GS) y el Job Satisfaction Survey (JSS) de Spector. Los resultados muestran que el 81.7% de los trabajadores presentan un nivel bajo, mientras que el 18.3% nivel medio de síndrome de burnout; además que el 78.3% de los trabajadores manifiesta un nivel medio y el 21.7% un nivel bajo de satisfacción laboral. Se concluye que existe relación significativa e inversa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa prestadora municipal del servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018.

**Palabras clave:** Síndrome de Burnout, satisfacción laboral, agotamiento emocional, despersonalización, baja eficacia profesional.

## **ABSTRACT**

The present investigation was proposed as a general objective to determine the relationship between Burnout syndrome and job satisfaction of the workers of the municipal water and sewerage service company, Ayacucho 2018. The research is of a quantitative type with no experimental, correlational descriptive design. The sample consisted of 60 workers from the Commercial Management of the municipal water and sewerage service company, to whom two questionnaires were applied, the Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS) and the Job Satisfaction Survey (JSS) of Spector. The results show that 81.7% of workers present a low level, while 18.3% mean level of burnout syndrome; in addition, 78.3% of workers show a medium level and 21.7% a low level of job satisfaction. It is concluded that there is a significant and inverse relationship between the Burnout Syndrome and job satisfaction in the workers of the municipal water and sewerage service company, Ayacucho 2018.

**Key words:** Burnout syndrome, job satisfaction, emotional exhaustion, depersonalization, low professional efficiency.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad la preocupación por las personas en las empresas, viene siendo una tendencia analizar, ello debido a que constituye un elemento principal en el desarrollo de una empresa; sin embargo, muchas veces diversas circunstancias generadas en el propio centro laboral conllevan a que los empleados generen diversas tendencias que con el tiempo son perjudiciales para la propia compañía como el síndrome de Burnout.

Es por qué la presente investigación tiene como propósito determinar la relación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa prestadora municipal del servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018.

Para una mayor comprensión se ha dividido el contenido de la presente investigación de la siguiente manera:

Capítulo I. Se desarrolla el planteamiento del problema, se describe la realidad problemática y sus aspectos más resaltantes, que permitieron la formulación del problema, y de los objetivos de la investigación, tanto el general como los objetivos específicos, además presenta la justificación e importancia y las limitaciones de la investigación.

Capítulo II. Se realiza la descripción del marco teórico, que contiene los antecedentes de la investigación es decir las investigaciones previas en contextos similares de las variables de estudio, asimismo las bases teóricas que explican y orientan en el análisis del objeto de investigación y termina con la definición de términos básicos.

Capítulo III. Comprende la hipótesis general y las hipótesis específicas que se pretenden probar en la investigación, así como la definición conceptual y operacional sumada a las

dimensiones e indicadores de las variables de estudio y por último la matriz de operacionalización de las variables.

Capítulo IV. Comprende la metodología de la investigación, dada por el diseño metodológico, el diseño muestral, las técnicas e instrumentos de recolección y procesamiento de la información, las técnicas estadísticas para el análisis de la información y los aspectos éticos de la investigación

Capítulo V. Se presentan resultados de las encuestas aplicadas con la finalidad de evidenciar la información para la investigación, asimismo se realiza la contrastación con los resultados obtenidos por investigaciones previas en los antecedentes y las bases teóricas de modo que se establezcan vínculos de similitud con vínculos de semejanza con el conocimiento científico. Asimismo, se presentan las conclusiones obtenidas a partir de los objetivos propuestos en la investigación y en base a ellas, se establecen recomendaciones que puedan servir para futuras investigación.

## ÍNDICE

PORTADA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN	vi
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
CAPÍTULO I	01
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	01
1.1 Descripción de la realidad problemática	01
1.2 Formulación del problema	04
1.2.1 Problema general	04
1.2.2 Problemas específicos	04
1.3 Objetivos de la investigación	05
1.3.1 Objetivo general	05
1.3.2 Objetivos específicos	05
1.4 Justificación e importancia de la investigación	06
1.4.1 Importancia de la investigación	06

1.5 Limitación del estudio	07
CAPÍTULO II	08
MARCO TEÓRICO	08
2.1 Antecedentes de la investigación	08
2.1.1 Internacionales.	08
2.1.2 Nacionales	11
2.2 Bases teóricas	15
2.2.1 Síndrome de Burnout	15
2.2.2 Satisfacción Laboral.	21
2.3 Definición de términos básicos	33
CAPÍTULO III	35
HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas	35
Hipótesis principal	35
Hipótesis específicas	35
3.2. Variables; definición conceptual y operacional.	36
CAPÍTULO IV	39
METODOLOGÍA	39
4.1 Diseño metodológico	39
4.2 Diseño muestral.	40

4.3 Técnicas de recolección de datos.	41
4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	45
4.5 Aspectos éticos.	46
CAPÍTULO V.	47
RESULTADOS, ANALISIS Y DISCUSIÓN	47
5.1 Análisis descriptivo, tablas de frecuencia, gráficos	47
5.2 Análisis inferencia	50
5.3 Comprobación de hipótesis	51
5.4 Discusión	55
5.5 Conclusiones y recomendaciones	58
5.5.1 Conclusiones	59
5.5.2 Recomendaciones	61
REFERENCIAS	62
ANEXO	72
Matriz de consistencia	73
Base de datos	74
Instrumentos de medición	76
Formato de consentimiento informado	78

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Síndrome de burnout	47
Tabla 2. Satisfacción laboral	48
Tabla 3. Agotamiento emocional	48
Tabla 4. Despersonalización	49
Tabla 5. Bajo desempeño laboral	49
Tabla 6. Prueba de normalidad	50
Tabla 7. Correlación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral	51
Tabla 8. Correlación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción laboral	52
Tabla 9. Correlación entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral	53
Tabla 10. Correlación entre la dimensión bajo desempeño laboral y la satisfacción laboral	54

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

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

El síndrome de burnout también conocido como síndrome de desgaste profesional o síndrome del trabajador quemado fue declarado, en el año 2000, por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral, debido a su sintomatología para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre (Aceves, 2006). Un individuo con síndrome de burnout brindara un servicio deficiente a los clientes, será inoperante en sus funciones o tendrá un promedio mayor a lo normal de ausentismo, exponiendo a la organización a pérdidas económicas y fallos en la consecución de metas (Rodríguez, 2010).

Así mismo, el síndrome de burnout es descrita en la clasificación internacional de enfermedades de la Organización Mundial de la Salud CIE-11, como Z73.0 “Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)”, dentro la categoría mas amplia Z73 de “Problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”, lo que llega a denotar la importancia de este padecimiento a nivel mundial.

En la actualidad el ámbito del trabajo, se encuentra supeditado a los continuos avances industriales y desarrollo tecnológico, como consecuencia de la globalización, lo cual ha generado una revolución del conocimiento y con ello mayores exigencias en el ámbito laboral, de las organizaciones para con los trabajadores (Ramírez y Sau-Lyn, 2011), quienes necesitan un mayor nivel de manejo de emociones, habilidades sociales y competitividad para enfrentarse al entorno cambiante, y lo cual posiciona en un escenario incierto, obtenerlos les demanda de una exigencia mayor que muchas veces excede los límites de sus habilidades y capacidades a nivel psicológico y físico. Como resultado de esta exigencia sobre los límites se presenta el síndrome de burnout (Organización Panamericana de la Salud, 2016).

De acuerdo a lo mencionado, la Organización Panamericana de Salud (OPS), precisa que dichos problemas conlleva reducir la motivación, el compromiso y el rendimiento laboral; y producen un aumento del ausentismo, la rotación de personal y el retiro temprano. Lo que conlleva a disminuir la productividad, la competitividad y la imagen de las organizaciones. Es así que se presenta el síndrome de Burnout como consecuencia del estrés laboral crónico, y que se ha posicionado como un problema de salud; sin embargo, un estudio realizado en 23 países europeos evidencia que 39% de los países consideran al síndrome de Burnout como una enfermedad ocupacional (Lastokova et.al, 2018).

En el Perú, existen estudios sobre burnout en distintos tipos de personal asistencial. Investigaciones con personal de enfermería, personal de salud de emergencia o médicos, así mismo se ha realizado estudios en docentes, policías, trabajadores asistenciales y docentes de educación especial (Sánchez, J. 2016).

Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, adhesión a la organización, mejora la calidad de vida de los trabajadores, dentro y

fuera del centro laboral, e influye favorablemente en el entorno social y familiar (García, 2009). Así también existen evidencias que sostiene que un trabajador insatisfecho tiende a sufrir una serie de problemas de salud, tales como cefaleas, estrés, depresión, accidentes cerebrovasculares, entre otros. Estas a su vez generan altas tasas de ausentismo, gastos médicos para el trabajador y para la organización, los cuales van en desmedro directo de la calidad del servicio brindado a los usuarios (Farfán, 2006).

Por otro lado, el tratamiento respetuoso de todos los trabajadores a nivel organizacional, fue un factor muy importante para su satisfacción laboral. El pago representa una de las razones predominantes al momento de elegir si quedarse o irse del trabajo. Asimismo, la insatisfacción de los trabajadores se sustenta en que no encontraron las oportunidades para crecer profesionalmente. (Society for Human Resource Management, 2017). En este sentido existen estudios en las últimas tres décadas que han identificado algunas enfermedades relacionadas al estrés laboral, como el denominado Síndrome de burnout, como consecuencia se encontró que la insatisfacción laboral era un indicador fiable de “burnout” (Dolan, 1987).

Sin embargo, aún no todas las empresas le dan la suficiente importancia al síndrome de Burnout, así como la satisfacción laboral, como es el caso de la empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Ayacucho S.A. (SEDA), la cual es una Entidad Prestadora Municipal de derecho privado, con autonomía técnica, administrativa y económica, posee seis gerencias (Operacional, Comercial, de Administración y Finanzas, de Huanta, de Ingeniería). En la Gerencia Comercial se presentan dificultades en un grupo de trabajadores que atienden a los usuarios del servicio. El estrés en este tipo de funciones está originado por una combinación de variables psicológicas, físicas y sociales. Son trabajadores en donde inciden, estímulos estresores como el poco personal, que supone una sobrecarga laboral, contacto

directo con la población beneficiaria del servicio, y dentro de estos usuarios inconformes con el servicio brindado, cambios tecnológicos rápidos y bruscos. Esto repercute en los trabajadores, evidenciando desagrado por la labor que realizan, ya que consideran que no son capacitados para realizarlo de la mejor manera, o que no es valorado el esfuerzo que dedican a hacerlo, lo cual relacionan con el pago que perciben, ello progresivamente va generando estrés laboral lo que deriva que se produzca el síndrome de burnout. Ello ocasiona sentimientos de frustración y agobio que terminan siendo transmitidos a los usuarios que se les proporciona el servicio.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa prestadora municipal de servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa prestadora municipal de servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa prestadora municipal de servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018?

¿Cuál es la relación entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa prestadora municipal de servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018?

¿Cuál es la relación entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa prestadora municipal de servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018?

¿Cuál es la relación entre la dimensión bajo desempeño laboral del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa prestadora municipal de servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018?

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

#### **1.3.1 Objetivo general.**

Determinar la relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa prestadora municipal de servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018

#### **1.3.2 Objetivos específicos.**

Determinar el nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa prestadora municipal de servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018.

Determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa prestadora municipal de servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018.

Determinar la relación entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa prestadora municipal de servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018.

Determinar la relación entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa prestadora municipal de servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018.

Determinar la relación entre la dimensión bajo desempeño laboral del síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa prestadora municipal de servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Importancia de la investigación**

La investigación al estudiar las variables Síndrome de Burnout y satisfacción laboral, para determinar la relación existente, profundizará y proveerá de conocimientos acerca de las mismas. El síndrome de Burnout trae consigo consecuencias que inciden en la satisfacción laboral, por ende, entenderlo será vital para poder contrastarlo y prevenirlo. Asimismo, la satisfacción laboral es una variable que en la actualidad es necesario entenderla para que las organizaciones se desarrollen y ejecuten sus tareas y objetivos. Es así que las teorías estudiadas en la presente investigación podrán ser consideradas para el entendimiento de las variables en la organización de estudio, es decir en SEDA.

El síndrome de burnout y la satisfacción laboral tiene diversas evidencias científicas, nacionales como internacionales en trabajadores del sector salud como en educación, al estudiar en una población diferente brindara nuevos

La investigación se enfoca indagar acerca de la existencia de dicho síndrome en SEDA, debido a los cambios y demandas laborales es más recurrente encontrar personas con niveles de estrés altos llegando a tener este síndrome, de las cuales propondré incluir un programa para reducir y prevenir el síndrome de burnout generando un aporte para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

### **1.5 Limitación del estudio**

El factor que dificultó la investigación fue la poca predisposición de los trabajadores de la empresa SEDA al momento de responder las preguntas del cuestionario.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Internacionales.**

Khamisa & et.al (2015) en su estudio: “Estrés relacionado con el trabajo, agotamiento, satisfacción laboral y salud general de las enfermeras”. (Artículo Científico). Revista Internacional de Investigación Ambiental y Salud Pública. Realizado en EE.UU, el objetivo de la investigación fue identificar la relación entre el estrés relacionado con el trabajo, Burnout, Satisfacción Laboral y la salud general de las enfermeras. La muestra fue de 1200 enfermeras a quienes se aplicó cinco cuestionarios, el primero referido a aspectos socio-demográfico, el socio-demographic questionnaire (SDQ), Nursing Stress Inventory (NSI), Maslach Burnout Inventory—Human Services Survey (MBI-HSS), Job Satisfaction Survey (JSS) y el General Health Questionnaire (GHQ-28). Los resultados evidenciaron que, el estrés relacionado con los problemas del personal (incluida la mala gestión del personal, la insuficiencia de recursos y los riesgos de seguridad) es más importante para determinar el agotamiento y la satisfacción laboral entre las enfermeras y

posiblemente otros profesionales de la salud. El agotamiento afecta claramente a la salud mental y al bienestar de las enfermeras, lo que probablemente comprometa la productividad, el rendimiento y la calidad de la atención del paciente.

Rosales, Gómez y Holguín (2015), en su artículo científico: Análisis situacional de la satisfacción laboral del personal en una Institución de Educación Superior del Estado de México. Universidad Autónoma del Estado de México, México, D.F, se plantea como objetivo realizar un diagnóstico de la satisfacción laboral del personal que integra un Organismo académico en una Institución de Educación Superior en el Estado de México”. La investigación es descriptiva, transeccional, con una muestra conformada por 159 personas que labora en la facultad de geografía de la UAEMex, asimismo se aplicó el modelo de JSS de Spector (2002). El principal resultado es que el personal se siente satisfecho con el trabajo en sí, sin embargo, presenta insatisfacción en la remuneración y prestaciones que recibe, siente que el pago no es justo. Concluye que el personal administrativo del Organismo Académico basa principalmente su grado de satisfacción laboral en la remuneración que recibe del trabajo.

Chávez (2014), en su tesis: “Relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y la satisfacción laboral en una muestra de trabajadores mexicanos de una dependencia gubernamental”. (Tesis de grado). Universidad Autónoma del Estado de México, México, D.F. El objetivo de la investigación es evaluar la relación estadísticamente significativa entre el Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout) y la Satisfacción Laboral en los trabajadores mexicanos pertenecientes a una dependencia gubernamental. Es tipo correlacional y transversal de diseño no experimental. Utilizó una muestra de 100 trabajadores seleccionados de manera no aleatoria, a quienes se les aplicó

la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO,2006) de Uribe y Cols y la Escala de Satisfacción Laboral de García (1985) como instrumentos. Los resultados evidencian que el caso de los trabajadores cuanto más satisfecho está el trabajador con el trabajo mismo, este más presenta agotamiento, en el caso de la satisfacción laboral propiamente dicho, el salario es la dimensión más predominante en los trabajadores, por ello, se evidencia la existencia de un efecto significativo y negativo del Síndrome de Burnout sobre la Satisfacción laboral.

Hernández et al. (2012), en México efectuaron la investigación “Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud teniendo como objetivo establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a esta con el personal de enfermería de cuatro instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención. El estudio es transversal, observacional y descriptivo. La muestra consta de 594 profesionales de enfermería, Se aplicó una encuesta integrada por dos apartados, uno con datos sociodemográficos y otra donde miden los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral de acuerdo al instrumento de Font roja ampliado (9 factores con 26 ítems en total). Se analiza los datos a través de la prueba t de student y para analizar los factores intrínsecos y extrínsecos por turno en cada institución, se aplicó una Anova de dos factores con prueba de Scheffé como Posthoc. Observando diferencias significativas. Se obtuvo confiabilidad del instrumento de 0.8 de alfa de Cronbach, 35% es personal especializado, la calificación de satisfacción laboral tuvo un promedio global de 101.10. Los factores identificados con la insatisfacción fueron promoción y competencia profesional, los mejor calificados relación interpersonal con jefes y compañeros. Se concluye que el personal de enfermería en estas instituciones tiene una

calificación de nivel medio a alto de satisfacción laboral, la identificación de factores de insatisfacción; así como, de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados.

Ortiz (2011), en su tesis: “Satisfacción laboral y Burnout en estudiantes que trabajan: Un estudio correlacional”. (Tesis de grado). Universidad Nacional Autónoma de México. México D.F, México. El objetivo de la investigación fue determinar si existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) en estudiantes que trabajan. La investigación es no experimental, y se utilizó un muestreo no probabilístico, para lo cual se determinó como muestra a 142 estudiantes del nivel de licenciatura de la UNAM, a quienes se les aplicó la Escala de Satisfacción Laboral y para medir el nivel de Burnout se aplicó el EMEDO. Los resultados evidencian que la conducta, así como la salud del objeto de estudio se ve influenciada por distintos ambientes en los que está inmerso el estudiante, ocasionando estrés, disminución de la satisfacción laboral llegando a presentar el síndrome de Burnout, es por ello, de acuerdo a los resultados que entre el Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral se relacionan negativamente.

### **2.1.2 Nacionales**

Córdova (2017) en su tesis “Síndrome de Burnout y su relación con el compromiso y la satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital Militar”. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú. El objetivo de la investigación fue identificar la relación entre el síndrome de Burnout, compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores del hospital. La investigación es de tipo cuantitativa y diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 296 colaboradores del área de emergencia, y fueron evaluados mediante

el Maslach Burnout Inventory – General Survey (Salanova et al., 2000), y la versión validada en español del Utrecht Work Engagement Scale (Schaufeli & Bakker, 2003) y Job Satisfaction Scale (Price, 1997). Se encontró que existe una relación indirecta y significativa entre Burnout y satisfacción laboral con un  $r=-.53$  y  $p<.01$ .

Zárate (2017), en su tesis: “Burnout y satisfacción laboral en el Personal de la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016”. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú. Se planteó como objetivo determinar la relación entre el Burnout y la satisfacción laboral en el personal de Divisiones de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao.2016. La muestra estuvo conformada por 107 policías que laboran en la División de Operaciones. La investigación usa el método hipotético-deductivo, de diseño no experimental y recolección de datos la realiza a través del cuestionario de Maslach para medir el burnout y el documento realizado por Palma para medir la satisfacción laboral, asimismo para contrastar la hipótesis aplicó la prueba de Correlación de Spearman. Los resultados evidenciaron que existe correlación negativa y fuerte entre el Burnout y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016.

Valdivia (2016) en su tesis: “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en docentes de tres Academias Preuniversitarias Arequipa 2016. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. (Tesis de grado). Arequipa, Perú. Se planteó como objetivo determinar la frecuencia del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los docentes de tres academias preuniversitarias de la Ciudad de Arequipa. La investigación es de tipo descriptivo y transversal. La muestra estuvo conformada por 54 docentes de tres academias preuniversitarias. La encuesta fue la técnica utilizada para la recolección de

datos a través de Cuestionario sociodemográfica, MBI-Inventario "Burnout" y cuestionario General de Satisfacción Laboral de Sonia Palma. En la población total se encontró que el 89,6% de los docentes que manifiestan tendencia a padecer el síndrome de Burnout y dos docentes presentaron síndrome de Burnout y 64,6% tienen una mediana satisfacción laboral global.

Zavaleta (2015), en su tesis: "Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Atención al Contribuyente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT 2014". (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. En su investigación persigue como fin determinar cómo influye el Síndrome de Burnout en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la oficina de orientación al contribuyente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT 2014. Es de tipo cuantitativa y descriptiva, utilizó una muestra de 21 colaboradores, a quienes se les aplicó el test de Maslach Burnout Inventory (Encuesta de Síndrome de Burnout) y la Encuesta de Desempeño Laboral. La investigación concluye que los colaboradores evidenciaron un alto grado de burnout en el agotamiento emocional, una alta despersonalización y poca realización personal; por el lado del desempeño laboral el 52.4% registra un desempeño medio, y el 38.1% arrojaron un desempeño laboral bajo, a partir de ello se evidencia una relación entre ambas variables de manera inversa, ya que se muestra un alto grado de síndrome de burnout y un bajo desempeño laboral.

Ledesma (2014) en su artículo: "Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la micro red de San Juan Bautista - Ayacucho, 2014". (Artículo científico). Revista Basadrina, 11-19. El objetivo del estudio es determinar la relación entre la satisfacción y el compromiso laboral del personal de salud en la Micro Red de San Juan

Bautista- Ayacucho. Utilizó el tipo de investigación aplicativo, enfoque de investigación es descriptivo, correlacional, prospectivo de corte transversal, el área de estudio: Establecimientos de Salud de la Micro Red de San Juan Bautista. El muestreo fue probabilístico, utilizando una muestra de 102 trabajadores (Profesionales y no profesionales). Asimismo, se aplica la encuesta de satisfacción del personal y la escala de compromiso. Los resultados de la investigación determinaron que 71.6% del personal de la Micro Red de San Juan Bautista tiene un compromiso organizacional medio y de ellos 44.1% tiene satisfacción personal, asimismo según la prueba Chi cuadrado, existe relación significativa entre ambas variables, esto quiere decir que en la medida que el personal se encuentre más satisfecho tendrá mayor compromiso con el trabajo desempeñado.

Granado y Requejo (2014) en su tesis: “Factor laboral asociado al Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2014”. (Tesis de grado). Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga. Ayacucho, Perú. El objetivo de la investigación es determinar la asociación entre el factor laboral y el síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ayacucho. Es de enfoque cuantitativa, tipo descriptivo correlacional, diseño de corte transversal. La muestra utilizada es de 76 profesionales de enfermería. Se les aplicó el test de Maslach Burnout Inventory (Encuesta de Síndrome de Burnout) y la Encuesta de Desempeño Laboral. Los resultados determinaron que el 78% de la muestra presenta Síndrome de Burnout. Asimismo, con el análisis del Chi cuadrado se determinó la existencia de asociación entre relación con la condición laboral e insatisfacción laboral y Burnout.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Síndrome de Burnout**

#### **Definición del Síndrome de Burnout**

El término Síndrome de Burnout fue acuñado en la década de los 70, por Freudenberger (1974), citado en, Valdivia, quien se basa en su experiencia y observación para afirmar que Burnout es una sensación de fracaso y estado de fatiga como resultado de la sobrecarga laboral, que genera el desgaste de energía, recursos personales y fuerza anímica del trabajador. Y adquirió relevancia con las investigaciones de Maslach, quien define a síndrome de Burnout como la pérdida de interés de las personas con las que uno trabaja, incluido el agotamiento físico, cuando el trabajador ya no siente simpatía o respeto hacia sus clientes o pacientes, es decir se presenta en aquellos trabajadores que interactúan con personas de manera constante.

En la misma línea Edelwich y Brodsky en 1980, citado en, Córdova (2017), el síndrome de Burnout se origina cuando el entusiasmo inicial de un trabajo pierde progresivamente la emoción que generaba en un inicio, lo que desencadena la frustración del sujeto como resultado de las condiciones de trabajo (baja remuneración económica, escaso apoyo y refuerzo del lugar de trabajo, pocos años de experiencia y situación laboral no estable).

Maslach, Schaufeli y Leiter en el año 2001 citado en Benazić y Ružić (2013), presentan una definición del síndrome de Burnout como una experiencia psicológica crónica y negativa a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo,

determinado a partir de las dimensiones o componentes a los que denominan agotamiento emocional, despersonalización (cinismo) e falta de desempeño laboral.

Aranda (2005), citado en, Granados y Requejo (2015) el síndrome de Burnout es estar desgastado, exhausto y perder la ilusión por el trabajo como resultado de la presencia de estresores laborales relacionados a inadecuado ambiente físico de trabajo, toma de decisiones, a la tecnología moderna, al tipo de profesión, etc.; los cuales para la persona son considerados negativos.

Gil-Monte, citado en, Bambula y Gómez (2011) traduce al español el término burnout como Síndrome de Quemarse por el Trabajo (SQT) y lo define como una respuesta psicológica al estrés laboral crónico, de carácter interpersonal y emocional, que aparece en los profesionales de las organizaciones de servicio que trabajan en contacto con los clientes o usuarios de la organización, que tiene como característica un deterioro cognitivo, el cual consiste en una pérdida de la ilusión del trabajo, el desencanto profesional o la baja realización personal en el trabajo, debido a un deterioro afectivo caracterizado por agotamiento emocional y físico y por actitudes y conductas negativas hacia los clientes y hacia la organización.

Para Valdivia, el síndrome de Burnout se refiere a un problema personal que tiene repercusión en la salud y el bienestar de las personas afectadas, en la satisfacción laboral y, por ende, en el rendimiento profesional.

El Síndrome de Burnout es preponderante según (Cordes & Dougherty, 1993), citado (Sow, Yim & Oi, 2014) en las profesiones de servicios humanos donde el contacto extenso y directo con otras personas está involucrado, en la misma línea

Martínez (2010) afirma que el síndrome de Burnout o de desgaste profesional se da en las personas que trabajan en diversos sectores de servicios humanos, siempre en contacto directo con los usuarios, especialmente personal de servicios de salud y profesores. En la actualidad, como lo afirma, Martínez, el síndrome de Burnout se aplica a diversos grupos de profesionales, es decir no es exclusivo de profesionales de salud y educación, además considera que Burnout el resultado de un proceso en el que el sujeto se ve expuesto a una situación de estrés crónico laboral y ante el que las estrategias de afrontamiento que utiliza no son eficaces.

En consecuencia, se entiende por síndrome de burnout como un síndrome psicológico crónico y negativo de estrés, determinado a partir del agotamiento emocional, la despersonalización y el desempeño laboral o reducción de logros personales, que se producen en los trabajadores que mantienen contacto directo con usuarios, clientes o pacientes.

### **Tipos de Burnout**

Existen dos tipos de Burnout según Freudenberger (1974), citado en Luna (2016), y son: activo y pasivo.

Activo, tiene como característica la manifestación de una conducta apropiada frente a diferentes y determinadas situaciones, y se relaciona con los factores de la organización o con los elementos externos a la actividad profesional.

Pasivo, es aquel que tiene relación con factores internos psicosociales, y como característica predominante es que sobresalen los sentimientos de apatía, es decir de

alejamiento o aislamiento. El problema de mayor envergadura en el pasivo, es que se llega a confundir con las decisiones que toma.

### **Dimensiones del Síndrome de Burnout**

El modelo de burnout de Maslach tiene tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y reducción de logros personales y/o falta eficacia profesional. A continuación, se describen las dimensiones, basadas en lo expuesto por Maslach et al (2001) y Bambula y Gómez (2011):

#### **Agotamiento emocional**

Es el componente de estrés individual básico del burnout y se refiere a sentimientos de estar sobre-exigido y carente de recursos tanto emocionales como físicos, los cuales conllevan a que trabajadores se sientan debilitados y agotados, sin ninguna fuente de reposición y sin suficiente energía para enfrentar otro día o problema, sin embargo, no adquiere los aspectos críticos de la relación que tienen las personas con su trabajo. Esta dimensión tiene como fuentes principales la sobrecarga laboral y el conflicto personal en el trabajo. Dentro de las ocupaciones de servicio, en la que existe una interrelación continua entre trabajador- cliente, usuario y/o paciente, esta sobrecarga emocional puede generar agotamiento laboral, agotamiento al final de jornada, fatiga en un nuevo día de trabajo, estrés por el trabajo realizado diario y el sentimiento de estar quemado en el trabajo; los cuales incidirán en la capacidad del trabajador para participar y responder a las necesidades de las personas a los que se dirige el servicio.

## **Despersonalización o cinismo**

Es el componente del contexto interpersonal del burnout, que se desarrolla en respuesta al exceso de agotamiento emocional. Esta dimensión se caracteriza por ser negativa, insensible, o excesivamente apática a diversas características del trabajo. Si la gente está trabajando muy intensamente y haciendo demasiadas cosas, comenzará a perder interés por el trabajo. En ocupaciones que no son dirigidas a los servicios humanos, las personas usan el distanciamiento cognitivo desarrollando una indiferencia o actitud cínica cuando están agotados y desanimados. Las complicaciones que genera esta dimensión giran en torno al desapego, lo que puede derivar en la pérdida de entusiasmo por el trabajo, la creencia de que el valor del trabajo es insignificante, idealismo y en la deshumanización, lo que conlleva con el tiempo no solo a la creación de formas de contención y reducción de la cantidad de trabajo, sino también al desarrollo de una reacción negativa hacia la gente y el trabajo

## **Bajo desempeño laboral**

La dimensión de bajo desempeño laboral representa el componente de autoevaluación del burnout. Una situación de trabajo con demandas crónicas y abrumadoras que contribuyen al agotamiento o cinismo es probable que presente una disminución de la eficacia en la resolución de problemas lo que erosione el sentido de la efectividad. Esta dimensión expone los sentimientos de incompetencia evidenciados por la poca valorización de la contribución en la organización, la no creencia de ser bueno en el trabajo; asimismo carencia de logros, cuando no se consiguen los objetivos en el trabajo; y la productividad en el trabajo. La falta de eficacia es exacerbada por una falta de recursos de trabajo, así como por una falta de apoyo social y de

oportunidades para desarrollarse profesionalmente, llegando a consideraciones negativas de sí mismo y de los demás. Mientras que el agotamiento y el cinismo surgen de la presencia de sobrecarga de trabajo y conflicto social.

### **Medición del Síndrome de Burnout**

Para medir el síndrome de Burnout, los investigadores han desarrollado diversas técnicas, éstas en un inicio eran a través de observaciones sistemáticas, entrevistas estructuradas y test proyectivos, para posteriormente darle énfasis a la evaluación a través de cuestionarios. A continuación, se presenta una relación de algunos de los instrumentos utilizados por los investigadores para medir el síndrome de Burnout, según Martínez (2010).

### **Maslach Burnout Inventory (MBI)**

Es un instrumento creado por Maslach y Jackson en 1981, debido a que el estudio de Burnout ha pasado por varias etapas, este instrumento ha sufrido modificaciones, existen tres versiones del MBI. A continuación se detallan las versiones, basadas en Maslach, Schaufeli y Leiter (2001):

La primera es MBI-Human Services (MBI-HSS), creada por Maslach y Jackson en 1981 fue diseñado para ser utilizado con personas que trabajan en los servicios humanos y cuidado de la salud.

La segunda versión denominada MBI-Student Survey (MBI- ES) fue desarrollada para ser utilizada por personas que trabajan en el rubro de educación. En ambas versiones considera tres dimensiones, las cuales son un reflejo del enfoque en las ocupaciones donde los trabajadores interactuaron ampliamente con otras personas

(clientes, pacientes, estudiantes, etc.), y son agotamiento emocional, despersonalización y reducción de logros personales y/o falta de eficacia profesional.

La tercera versión surge debido al creciente interés del síndrome de Burnout dentro de ocupaciones que no son tan claramente orientada a las personas de servicios de salud y educación sino a todo tipo de profesionales, denominada MBI-General Survey (MMBI-GS). Aquí, los tres componentes del síndrome de Burnout se conceptualizan en términos ligeramente más amplios, con respecto al trabajo, y no solo a las relaciones personales que pueden ser parte de ese trabajo. Es así, que la denominación para los tres componentes es: agotamiento, despersonalización (una actitud distante hacia el trabajo), y la eficacia profesional reducida. El MBI-GS evalúa los mismos tres dimensiones como la medida original, utilizando elementos ligeramente revisados, y mantiene una estructura de factores consistente en una variedad de ocupaciones. Es decir, esta versión fue realizada para su aplicación sobre todo tipo de trabajadores, aparte de las de salud y educación, es por tal motivo que es la versión que se utilizó para la presente investigación.

### **2.2.2 Satisfacción Laboral.**

#### **Definición de satisfacción laboral.**

Existen diversas definiciones sobre satisfacción laboral, algunas de ellas son:

La satisfacción laboral según Spector (1997) citado en Schmidt (2010), se refiere a cómo las personas se sienten sobre sus trabajos en sí y diferentes características de sus trabajos, es decir es la medida en que a las personas les agrada o desagrada su trabajo.

Vroom (1964), citado en Aziri (2011), enfoca su definición de satisfacción laboral en el papel del empleado (trabajador) en el lugar de trabajo; es así que define a satisfacción laboral como orientaciones afectivas por parte de los trabajadores hacia los roles laborales que ocupan actualmente. Al respecto, Hoppock (1935) citado en Aziri (2011), que definió la satisfacción laboral como cualquier combinación de factores psicológicos, fisiológicos y ambientales, que hacen que una persona realmente diga que estoy satisfecho con mi trabajo, este enfoque nos dice a pesar de que la satisfacción laboral está bajo la influencia de muchos factores externos, sigue siendo algo interno que tiene que ver con la forma en que se siente el empleado (trabajador) con su trabajo.

Schultz (1995) citado en Ramírez, Benites y Robles, (2011) la satisfacción laboral es la actitud de la persona hacia su trabajo, frente a tres áreas: factores específicos del trabajo, características individuales y relaciones de grupo fuera del trabajo.

La satisfacción laboral Davis et al., (1985) citado en Schimid (2010) representa una combinación de sentimientos positivos o negativos que los trabajadores tienen hacia su trabajo, está estrechamente vinculada al comportamiento que tenga ese trabajador en el trabajo.

Para Robbins y Judge (2013), es una sensación positiva sobre el trabajo de cada persona, que se presenta a raíz de examinar sus características, catalogándola como una alta satisfacción laboral o una insatisfacción laboral.

Es así que podemos definir a la satisfacción laboral como la actitud del trabajador, compuesta por un conjunto de factores psicológicos, fisiológicos y ambientales, frente al su trabajo, para asumir su posición de agrado o desagrado frente a su trabajo.

## **Teorías de la satisfacción laboral**

Las teorías de la satisfacción laboral que se estudiaron en este trabajo son:

a) Teoría de dos factores o Teoría de Motivación-Higiene de Herzberg (1968),

Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral. Asimismo, como estos factores repercuten en el nivel de ejecución y las actitudes de las personas, mejor dicho, el comportamiento que toma la persona (trabajador) frente al trabajo (Ascarza, 2017). Los factores asociados a satisfacción laboral se catalogan como factores motivacionales, estos son intrínsecos al trabajo y están compuesto por cinco indicadores que son, el éxito (logro), el reconocimiento, la promoción, el trabajo en sí mismo y la responsabilidad y crecimiento o avance. Asimismo, los factores asociados a insatisfacción laboral son los denominados factores higiénicos, estos son: políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad, los cuales son extrínsecos al trabajo.

b) Teoría de las expectativas de Vrom

Esta teoría trata de explicar según Vrom (1964), citada en, Hernández y Morales (2017) la manera en que las personas seleccionan un comportamiento entre un conjunto de opciones; postula que las personas se sienten motivadas según consideran que pueden cumplir la tarea y que las recompensas derivadas de ello serán mayores que el esfuerzo que realicen

Vrom (1982), citado en, Ascarza (2017) describe que el modelo de expectativas, tiene tres componentes principales que son: Esperanza de éxito en el desempeño, valencia y expectativa de esfuerzo-desempeño. La Esperanza de éxito en el desempeño se refiere a que los individuos esperan ciertas consecuencias de su comportamiento, los cuales afectan sus decisiones sobre cómo deben ser. Valencia, describe que el resultado de una conducta tiene una valencia específica poder para motivar, el cual es cambiante de una persona a otra. Expectativa de esfuerzo-desempeño, las expectativas de la gente acerca de qué tan difícil será el desempeño exitoso afectarán sus decisiones en relación al desempeño.

c) La Teoría de la Discrepancia de Locke (1968).

Esta teoría sostiene según Locke, (1968), citado en, Cabrera y Bustos (2018) que la satisfacción laboral e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En la misma línea Kucel (2013), menciona que Locke distingue tres componentes que afectan la satisfacción laboral: la percepción del trabajador sobre alguna característica del trabajo (no el trabajo en sí), un valor explícito o implícito del trabajo, y un juicio consciente o subconsciente de la relación entre la percepción y el valor, lo cual constituye la discrepancia percibida por la persona. Es así que Locke, afirma que la satisfacción laboral y la insatisfacción laboral son una función de la discrepancia percibida entre lo que uno quiere, que viene a ser el valor, y lo que uno percibe de lo que obtiene del trabajo.

d) Teoría de las necesidades de McClelland.

Esta teoría fue dada por McClelland en la década de los 60, plantea tres necesidades motivacionales: Necesidad de logro, Necesidad de poder, y Necesidad de afiliación. Al respecto McClelland (1989), citado en Ascarza (2017), detalla que la necesidad de logro refleja el afán del individuo por alcanzar objetivos y demostrar su competencia, la misma que conlleva que aquellas personas que poseen un grado elevado orientan su energía a terminar bien y rápido una tarea. La necesidad de poder se refiere al interés de influir sobre los demás y ejercer control sobre ellos. Y por último la necesidad de afiliación que se refiere a tener relaciones interpersonales afectivas (afecto, amor e interacción) con la sociedad.

e) Teoría de la equidad de Adam.

Esta teoría tiene como principal fuerza motivadora a la lucha por lo que se considera justo, y está basada en el principio de la comparación social. La teoría de la equidad se basa según Adam (1963), citado en, Jara (2016), tanto en la insatisfacción provocada por la injusticia, como en las reacciones destinadas a suprimirlas. Existe una falta de equidad cuando una persona percibe como desigual la relación existente entre su contribución y los resultados obtenidos respecto a los resultados y contribuciones obtenidas por otros. Según esta teoría existen consecuencias de la falta de equidad, la primera dice que la falta de equidad crea tensión, y la segunda que la tensión motivará al individuo a querer lograr equidad.

f) Teoría de Lawler y Porter.

Esta teoría postula, Lawler y Porter (1967), citado en Ascarza (2017), que la satisfacción de los trabajadores está en función del valor y de las recompensas que obtienen como consecuencia del trabajo realizado. Según esta teoría, existen dos tipos de recompensas: Las intrínsecas, relacionadas con la satisfacción de necesidades de autorrealización. Y las recompensas extrínsecas que son aquellas controladas por la organización, por ejemplo, el salario, los ascensos y el status.

Este modelo plantea una proposición en la que el nivel de rendimiento vendría a ser uno de los determinantes de la satisfacción laboral, debido a influencia de las recompensas. Por otro lado, es importante evaluar las percepciones subjetivas de los trabajadores, al momento de determinar la satisfacción o insatisfacción en el trabajo.

### **Factores de la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral puede variar ampliamente de una a otra persona, esto a pesar que las personas hagan el mismo trabajo en la organización, Bernstein y Nash (2008). El mismo autor menciona que diversos factores tanto personales como ambientales que pueden influir en la satisfacción laboral de las personas.

Factores ambientales.

- a) Requisitos de trabajo, este factor se enfoca en las características del trabajo en sí. Según Hackman & Oldham (1980), citado en, Lane (2016), una característica del trabajo es un aspecto de un trabajo que genera condiciones ideales para altos niveles de motivación, satisfacción y rendimiento. Asimismo, Hackman y Oldham (1980)

propusieron cinco características centrales de trabajo que todos los trabajos deberían contener: variedad de habilidades, identidad de tareas, significado de tareas, autonomía y retroalimentación.

Jex (2009), citado en, Lane (2016), expone que la evaluación de estas características ha revelado que la naturaleza del trabajo de un individuo o las características de la organización determinan predominantemente la satisfacción laboral. Bernstein y Nash (2008), menciona que la complejidad de un trabajo posee una relación con la satisfacción. Si el trabajo es más complejo supondrá una mayor satisfacción, lo que podría estar relacionado a que los trabajos más complejos tienden a ser más interesantes, desafiantes y más propensos a crear un sentido de responsabilidad y control al establecer y alcanzar metas. Sin embargo, Jex et al. (2002) citado en el mismo autor afirma que no todas las personas responden de igual manera a los trabajos complejos, siendo así que podría generarle insatisfacción.

- b) Salario, este factor por sí solo según Bernstein y Nash (2008), no condiciona que exista satisfacción laboral, puesto que un salario elevado puede no compensar otros aspectos insatisfactorios de un trabajo, como malas condiciones de trabajo, falta de respeto de los supervisores o similares.
- c) Conflicto trabajo-familia, está relacionado fuertemente con la satisfacción laboral. Bernstein y Nash (2008) se presenta una menor satisfacción laboral cuando el conflicto trabajo-familia es alto. El mismo autor menciona que muchas organizaciones están lidiando con esta fuente de insatisfacción en el trabajo al establecer políticas de trabajo

favorables a la familia que ayudan a los empleados a equilibrar el trabajo y las responsabilidades familiares, una de estas políticas es el horario flexible.

Factores personales.

a) Edad, sexo y origen étnico de los trabajadores,

La satisfacción laboral está relacionada con la edad, Bernstein y Nash (2008), los trabajadores de mayor edad tienden a estar más satisfechos que los más jóvenes. Además, menciona que entre mujeres y no mujeres no se ha encontrado mucha diferencia entre el nivel de satisfacción de uno u otro. La etnicidad no parece ser un factor importante en la satisfacción laboral, cuando las comparaciones se realizan entre grupos que realizan los mismos trabajos.

### **Medición de la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral tiene dos enfoques para medirla, un enfoque general o global que da una percepción única y general hacia el empleo. Y otro de facetas, que engloba los diferentes aspectos que componen al empleo.

El primero se evalúa con algunos cuestionarios, como el Job in General Scale (Ironson et al., 1989), citado en Bernstein y Nash (2008), contiene una serie de enunciados con opción de respuesta de sí o no. Otro es Global Job Satisfaction de Hackman y Oldham (1975), citado en, Pérez (2011), el cual contiene cinco ítems. Además, Pérez (2011), menciona que dentro de este grupo se encuentra el Job satisfaction Index, de Brayfield and Rothe's (1951). En el segundo enfoque se encuentra, lo denominado por Robbins (1998), citado en, Pérez (2011), como

“marcador de suma” el cual contiene diversas facetas del puesto. Otro es el Minnesota Satisfaction Questionnaire (MQS), el cual se puede implementar tanto individualmente como en grupo, pero no tiene en cuenta las diferencias de sexo, Aziri (2011). Este cuestionario tiene una forma corta y dos formas largas que datan de 1967 y 1977. Dentro de este grupo también se encuentra la Encuesta de satisfacción laboral o Job Satisfaction Survey (JSS), de Spector, (1985) citado en Lane (2016), están diseñadas para evaluar las actitudes sobre varias facetas del trabajo, contiene 36 ítems que tienen como base a las nueve facetas de trabajo: pago, promoción, beneficios, compañeros de trabajo y supervisión. Este instrumento en un inicio se desarrolló para evaluar la satisfacción laboral de las personas en organizaciones sin fines de lucro y organizaciones públicas.

### **Dimensiones de la satisfacción laboral.**

La dimensión de la satisfacción laboral partiendo de las investigaciones que se han realizado, es:

a) La dimensión aspectos grupales.

Referida a las características específicas del trabajo en sí, se consideran aquí: condiciones de trabajo, naturaleza del trabajo, supervisión, comunicación y compañeros de trabajo.

Los procedimientos operativos, son pasos requeridos para terminar cierto estándar, basado en las reglas, políticas y leyes tanto de la organización como del lugar (ciudad, país) donde se realiza el trabajo.

La naturaleza del trabajo según Lewis (2017) se define como el tipo de trabajo que hace. Esto puede hacer referencia a las tareas realizadas en el trabajo tanto rutinarias como no rutinarias, es así que las características de estas tareas comprenden la naturaleza del trabajo de un empleado.

La supervisión, está referida según Noe et al (2010), al supervisor, que son las personas que trabajan en una organización, que supervisan las tareas que realiza el trabajador. Además, el autor menciona que, si el supervisor tiene los mismos valores, las actitudes y las filosofías pueden mejorar la satisfacción laboral del trabajador.

La comunicación se refiere a informar de los diferentes aspectos de la organización (metas, jefes, proyectos, situación actual, etc.), dicho en palabras de Spector (1985), citado en, Job Satisfaction Survey, JSS Page (2001), es la comunicación dentro de la organización.

Los compañeros de trabajo como se menciona en Noe et al, (2010) se define como personas que trabajan en la organización (no considera los supervisores) que puedan influir la satisfacción laboral.

b) La dimensión aspectos individuales.

Se refiere específicamente a aspectos personales del trabajador, aquí se considerará: pago, promoción, beneficios adicionales, recompensas contingentes.

El pago según Noe et al (2010), es una herramienta para promover los objetivos de la empresa. El mismo autor define a la promoción como el avance hacia una posición

más alta que implica un mayor desafío, autoridad y responsabilidad, es decir se refiere a las oportunidades de ascenso del trabajador.

Los beneficios adicionales, según Mondy & Noe (2005), citado en, Sumedho (2015), se pueden clasificar en financieros y no financieros. Los financieros a su vez pueden ser directos (bonos) e indirectos (planes de jubilación). Los no financieros pueden ser el trabajo en sí mismo (autonomía), entorno de trabajo (condiciones del trabajo) y flexibilidad en el lugar de trabajo (horarios).

La recompensa contingente, Robbins y Judge (2013), consiste en el intercambio de recompensas y promesas, que se dan por el esfuerzo y el buen desempeño, valora los logros obtenidos por el trabajador.

### **Efectos de la satisfacción laboral**

Los efectos producidos por la satisfacción laboral pueden ser positivos, así como también negativos como consecuencia de la insatisfacción laboral. Bernstein & Nash (2008) y Robbins y Judge (2013) coinciden en que estos efectos son:

#### **a) Rendimiento laboral.**

Existe una correlación es muy significativa entre la satisfacción y el rendimiento (desempeño) laboral, Robbins y Judge (2013). Al respecto, (Jacobs y Solomon, 1977) citado en Bernstein & Nash (2008) afirma que es posible que las personas que tienen un mejor rendimiento se sientan más satisfechas con su trabajo. Lo contrario sucede si es que hay insatisfacción laboral.

b) Comportamiento organizacional socialmente responsable (COSR)

La satisfacción en el trabajo se convierte en un determinante para el comportamiento organizacional socialmente responsable (COSR) de los empleados, Robbins y Judge (2013). El COSR se puede evidenciar cuando los empleados satisfechos parecen hablar en forma positiva de la organización, ayudan a otros y con la voluntad de ir más allá de las expectativas normales de su trabajo, así como también estas predispuestos a hacer algo más que cumplir su deber, es así que hay una correlación moderada entre la satisfacción en el trabajo y el COSR. Bernstein & Nash (2008).

c) Rotación de empleados.

La satisfacción se relaciona de forma negativa con la rotación, según Robbins y Judge (2013) sin embargo, existen otros factores que son restricciones para la decisión de dejar el trabajo (las condiciones del mercado de trabajo, las expectativas sobre las oportunidades alternas de trabajo y la extensión de la antigüedad con la organización). Además, el autor menciona que la influencia de la satisfacción laboral en la rotación de empleados esta moderada por el nivel de desempeño del empleado.

d) Ausentismo.

Los trabajadores insatisfechos tienden a ausentarse con mayor frecuencia que aquellos que están satisfechos, Bernstein & Nash (2008) y Robbins y Judge (2013), coinciden que existe una relación negativa consistente entre la satisfacción y el ausentismo, pero la correlación va de moderada a débil, y que existen factores que afectan la relación y reducen el coeficiente de correlación, como como enfermedades

personales o familiares, conflictos entre el trabajo y la familia, que influyen en la decisión de asistencia al trabajo.

e) Comportamiento de trabajo contraproducente.

La insatisfacción laboral es una causa de agresión en el lugar de trabajo, así como de robo y otras formas de comportamiento al que Bernstein & Nash (2008) lo denominan comportamiento de trabajo contraproducente o Counter productive Work Behavior (CWB). Mientras que Robbins y Judge (2013), lo denominan comportamiento desviado en el lugar de trabajo.

### 2.3 Definición de términos básicos

**Satisfacción laboral.** Es simplemente la forma en que las personas sienten acerca de sus trabajos y los diferentes aspectos de sus trabajos. Es la medida en que a las personas les gusta o no les gusta su trabajo. Spector (1997) citado en Schmidt (2010).

**Trabajo.** Es una actividad, que puede ser realizada por una o varias personas con el fin de prestar un servicio o producir un bien, tiene una realidad objetiva y exterior a quien lo produjo. Involucra poner en acción todas las capacidades del ser humano, no solo sus dimensiones fisiológicas y biológicas Neffa (2014).

**Organización.** Es una unidad compuesta por un número determinado de personas, que se encuentra en una interrelación bajo la condición de una serie de propósitos establecidos, persiguiendo la consecución de objetivos y metas. Romero (2013).

**Trabajador.** Es la persona que realiza un trabajo remunerado. Real Academia de la Lengua Española (2018).

**Burnout.** Se refiere al agotamiento laboral como el resultado de un estrés laboral a largo plazo e irresoluble. Este se caracteriza al agotamiento por una serie de síntomas que incluyen agotamiento debido a las demandas excesivas del trabajo, así como síntomas físicos como dolores de cabeza y falta de sueño, ‘rapidez para enojarse’ y pensamiento cerrado (Freudenberger, 1974).

**Actitud.** Es el total de inclinaciones y sentimientos, prejuicios o distorsiones, nociones preconcebidas, ideas, amenazas, temores y convicciones de una persona referidas a cualquier asunto específico. Thurstone (1928) citado en Aigner (2010).

**Comportamiento organizacional.** Es el producto del comportamiento individual y el comportamiento grupal, dentro de las organizaciones. Se entiende por comportamiento individual o humano según la psicología a todas las actividades expresadas físicamente y los procesos mentales manifestados a través de expresiones orales (sentimientos y pensamientos), de las personas manifestadas en una situación particular. Cobo (2003).

**Síndrome.** Es un conjunto de síntomas y/o signos que están relacionados a un mecanismo anormal lo cual conlleva al diagnóstico de la enfermedad que afecta a la persona (Reverend, 2000).

**Estrés.** El estrés laboral es la combinación de las respuestas físicas y emocionales nocivas que se producen cuando los requisitos del puesto no coinciden con las capacidades y los recursos o las necesidades del trabajador, o bien, cuando las demandas del trabajo sobrepasan por mucho los límites de capacidad, conocimiento y habilidad de quienes intervienen en la empresa (Murta & Tróccoli, 2004).

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas

##### Hipótesis principal

**H<sub>a</sub>** Existe relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa pública privada prestadora de servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018.

**H<sub>0</sub>** No existe relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa pública privada prestadora de servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018

##### Hipótesis derivadas

**H<sub>a1</sub>** Existe alto nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa prestadora municipal de servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018.

**H<sub>a2</sub>** Existe bajo nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa prestadora municipal de servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018.

**Ha<sub>3</sub>** Existe relación significativa entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa prestadora municipal de servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018.

**Ha<sub>4</sub>** Existe relación significativa entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa prestadora municipal de servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018.

**Ha<sub>5</sub>** Existe relación significativa entre la dimensión bajo desempeño laboral del síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa prestadora municipal de servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018.

### **3.2. Variables; definición conceptual y operacional.**

#### **3.2.1 Síndrome de Burnout.**

##### **Definición conceptual.**

El síndrome de Burnout según Maslach Schaufeli y Leiter en el año 2001 citado en Benazić y Ružić (2013), es la experiencia psicológica crónica y negativa a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones o componentes a los que denominan agotamiento emocional, despersonalización (cinismo) y la falta de eficacia profesional.

##### **Definición operacional.**

El síndrome de burnout es un síndrome psicológico crónico y negativo de estrés, que se producen en los trabajadores que mantienen contacto directo con

usuarios, los cuales se medirán a través del Maslach Burnout Inventory-General Survey MBI-GS. Una nueva versión del MBI, que presenta un carácter más genérico, no exclusivo para profesionales cuyo objeto de trabajo son los servicios humanos. Aunque se mantiene la estructura tridimensional del MBI, sólo contiene 16 ítems y las dimensiones se denominan bajo desempeño laboral (6 ítems), agotamiento emocional (5 ítems), y despersonalización (5 ítems).

### **3.2.2 Satisfacción laboral.**

#### **Definición conceptual.**

La satisfacción laboral según Spector (1997) citado en Schmidt (2010), se refiere a cómo las personas se sienten sobre sus trabajos en sí y diferentes características de sus trabajos, es decir es la medida en que a las personas les agrada o desagrada su trabajo.

#### **Definición operacional**

La satisfacción laboral es la actitud de los trabajadores hacia su trabajo, teniendo en cuenta aspectos individuales y grupales los cuales se midieron mediante la Escala de Satisfacción laboral de Paul Spector, (Job Satisfaction Survey).

### 3.3. Operacionalización de las variables, dimensiones, indicadores.

VARIABLES	DIMENSIONES	ITEMS	NIVEL	
Síndrome de Burnout	Agotamiento Emocional	Agotamiento Laboral Agotamiento final de jornada Fatiga en nuevo día de trabajo Estrés por el trabajo diario Sentimiento de estar quemado en el trabajo	1,2,3,4,6	<b>Escala</b>
	Despersonalización	Interés Laboral		Bajo:
		Entusiasmo Laboral	8, 9, 13	0-32
		Molestia en el trabajo	14, 15	Medio:
		Cinismo en el trabajo		33-65
	Bajo desempeño laboral	Valor en el trabajo		Alto:
		Eficacia en resolución de problemas		66-96
		Contribución en la organización		
		Creencia de ser bueno en el trabajo	5, 7, 10, 11, 12, 16	
	Satisfacción laboral	Conseguir objetivos en el trabajo		
Valía de conseguir buenas cosas en el puesto				
Eficacia en el trabajo.				
<b>Aspectos individuales</b>		Pago	1, 10, 19, 28	Insatisfacción: 36-108
		Promoción	2, 11, 20, 33	Ambivalente: 108-144
	Beneficios adicionales	4, 13, 22, 29	Satisfacción: 144-216	
	Recompensas contingentes	5, 14, 23, 22		
	Condiciones de trabajo	6, 15, 24, 22		
	<b>Aspectos grupales</b>	Naturaleza del trabajo	8, 17, 27, 35	
	Supervisión	3, 12, 21, 30		
	Comunicación	9, 18, 26, 36		
	Compañeros de trabajo	7, 15, 24, 31		

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 Diseño metodológico**

La investigación es de diseño no experimental, descriptivo correlacional. Es no experimental debido a que no se han manipulado deliberadamente las variables del síndrome de burnout y la satisfacción laboral, sino que fueron analizados en su ambiente natural. Es descriptivo correlacional porque la investigación pretende determinar cuál es la relación existente entre las variables, para lo cual en primer lugar mide cada una de las variables de manera independiente y luego se cuantifica y analiza su vinculación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El método de la investigación es deductivo, debido a que se parte de teorías ya existentes de las variables, síndrome de Burnout y satisfacción laboral para luego plantear la hipótesis del problema poniéndola a prueba (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El nivel de la investigación es correlacional porque su fin es conocer si existe la relación entre Síndrome y satisfacción laboral, para lo cual se mide cada uno de estas,

para luego cuantificarlas, analizarlas y establecer la relación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La investigación es de método cuantitativo debido a que a través de la recolección de datos pretende probar hipótesis, basándose en la medición numérica y el análisis estadístico, esto buscando establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

## **4.2 Diseño muestral.**

### **4.2.1 Tipo de diseño muestral.**

El diseño muestral es no probabilístico, ya que la elección de la muestra dependió de los objetivos que persigue la presente investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### **Población**

La población estuvo conformada por un total de 120 trabajadores de la empresa prestadora municipal de servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018.

#### **Muestra**

La muestra estuvo constituida por 60 trabajadores del área de gerencia comercial de la empresa prestadora municipal del servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018.

### **4.3 Técnicas de recolección de datos.**

#### **4.3.1 Técnicas de recolección de datos.**

La recolección de datos para la presente investigación se realizó a través de encuestas, las que se eligieron por su pertenencia con la misma. La primera es el Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) (Schaufeli et al, 2000) y la segunda la Job Satisfaction Survey (JSS) (Spector, 2001).

#### **4.3.2 Instrumentos de recolección de datos.**

En la presente investigación se utilizó dos instrumentos. El instrumento de recolección de datos para la variable síndrome de Burnout fue:

##### **Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – GS)**

La primera es la versión validada en español de Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI – GS) (Schaufeli et al, 2000) validada a nuestra realidad peruana por Llaja, Sarriá y García (2011) dirigida a los trabajadores de la Gerencia Comercial de la empresa SEDA. El cuestionario está constituido por 16 ítems en forma de afirmaciones, valorados en la escala de Likert de 6 puntos, donde 0=Ninguna vez, 1= Pocas veces al año, 2= Una vez al mes o menos, 3=Pocas veces al mes, 4= Una vez al mes, 5=Una vez a la semana, y 6=Todos los días.

Este instrumento valora tres dimensiones: Agotamiento emocional, Despersonalización o Cinismo y la de bajo desempeño laboral. La primera dimensión está compuesta por 5 ítems (1, 2, 3, 4, 6). La segunda dimensión está

compuesta por 5 ítems (8, 9, 13, 14, 15). Y la tercera dimensión la componen 6 ítems (5, 7, 10, 11, 12, 16). Altas puntuaciones en agotamiento y despersonalización o cinismo; y bajas puntuaciones de eficacia profesional son indicadores de que existe Burnout.

### **Job Satisfaction Survey**

El instrumento para la variable satisfacción laboral fue el cuestionario de Job Satisfaction Survey (JSS) (Spector, 2011) o Escala de satisfacción laboral de Spector. Está compuesta por 36 ítems, con 9 indicadores, cada uno de ellos posee cuatro ítems, y se calcula una puntuación total de todos los indicadores, con un formato de escala de calificación sumativa, con seis opciones de respuesta por ítem, que se detallan a continuación.

1: Totalmente en desacuerdo

2: Muy en desacuerdo

3: En desacuerdo

4: De acuerdo

5: Muy de acuerdo

6: Totalmente de acuerdo.

Para fines de la investigación se consideró pertinente agrupar los indicadores en dos dimensiones, una denominada aspectos individuales (Pago, promoción, beneficios adicionales, recompensas contingentes). Y el segundo denominado aspectos grupales (Condiciones de trabajo, naturaleza del trabajo, supervisión,

comunicación, compañeros de trabajo). Para una mejor tabulación los ítems están agrupados en positivos y negativos. Los negativos son 2,4,6,8,10,12,14,16,18,19,21,23,24,26,29,31,32,34,36. Asimismo se les asigno una puntuación inversa a la normal.

#### Distribución de ítems para el Job Satisfaction Survey

<b>Indicador</b>	<b>Número de ítem</b>
Pago	1,10,19,28
Promoción	2,11,20,33
Supervisión	3,12,21,30
Beneficios adicionales	4,13,22,29
Recompensas contingentes	5,14,23,22
Condiciones de trabajo	6,15,24,22
Compañeros de trabajo	7,15,24,31
Naturaleza del trabajo.	8,17,27,35
Comunicación	9,18,26,36
Satisfacción total	1-36

Fuente: Adaptado de Paul E. Spector, (1994).

#### **4.3.3 Validez de recolección de datos.**

Llaja, Sarriá y García (2011) realizaron la adaptación del instrumento Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) en nuestro país con una muestra de 313 participantes, entre el personal administrativo y comercial de la empresa financiera Caja Huancayo. Se realizó la confiabilidad del instrumento

a través del método de consistencia interna y se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach. La dimensión Cansancio Emocional obtuvo una correlación de 0.80, la dimensión de Despersonalización; 0.47 y la dimensión Realización Profesional; 0.73. Llaja (2007) decidió crear niveles adicionales. La aparición de un síntoma significaría Riesgo, dos síntomas corresponden a Tendencia y tres síntomas diagnosticarían el síndrome (Llaja V; Sarriá C. y García P, 2007). El instrumento fue utilizado por la licenciada Zoila Carolina Valdivia Chávary (2011) en una población de policías de una comisaria de Lima este.

El instrumento Job Satisfaction Survey de Spector, su adaptación, validez y confiabilidad a la realidad peruana fue trabajada por M.C Peña Cárdenas (2015) en trabajadores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Bagua Grande, departamento de Amazonas. El análisis de fiabilidad del cuestionario arrojó un coeficiente de alfa de Cronbach para la escala de satisfacción laboral 0.89 respectivamente. Una vez tabulados los datos, el tratamiento estadístico que utilizó es calcular Frecuencias, Medias, Coeficientes de Contingencia y Niveles de Significancia, usando el programa SSPS (versión 17.0).

#### **4.3.4 Confiabilidad de recolección de datos**

La confiabilidad de recolección de datos para el instrumento de Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS), cumple los estándares para ser considerados confiable, ya que posee un alfa de Cronbach de 0.71.

#### Confiabilidad del instrumento MBI-GS

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,707	16

La Job Satisfaction Survey (JSS) o Escala de satisfacción laboral de Spector, tiene un alfa de Cronbach de 0.91 total, de lo que se puede inferir que este instrumento cumple los estándares para ser considerado como un instrumento confiable.

#### Confiabilidad del instrumento Job Satisfaction Survey

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,89	36

#### 4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Las técnicas estadísticas utilizadas en la investigación fueron la estadística descriptiva y la estadística inferencial. La primera sirvió para analizar cada variable, con el uso de tablas, gráficos elaborados con el programa Microsoft Excel y el SPSS. La segunda, es decir la estadística inferencial sirvió para contrastar la hipótesis general y las hipótesis específicas de la investigación a través de la prueba Rho de Spearman.

#### **4.5 Aspectos éticos.**

La investigación considerará los aspectos éticos, descritos por Noreña et, al (2012), adecuado manejo de las fuentes de consulta, objetivos claros, confidencialidad y consentimiento informado, profundidad para el desarrollo del tema.

El adecuado manejo de las fuentes de consulta, se refiere a utilizar fichas bibliográficas y registrar todas las fuentes consultadas, diferenciando las aportaciones de otros de las propias.

La confidencialidad y consentimiento informado implica que las personas participes de esta investigación, estén informadas y aprueben su participación, además se protejan sus datos e información.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

#### 5.1 Análisis descriptivo, tablas de frecuencia.

Tabla 1

Síndrome de burnout

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	11	18,3	18,3	18,3
	Bajo	49	81,7	81,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

En base a la tabla 1, el 81.7% del total de trabajadores encuestados presenta un nivel bajo del síndrome de burnout, mientras que el 18,3% de trabajadores muestran un nivel medio.

Tabla 2

Satisfacción laboral

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	21,7	21,6	100,0
	Medio	47	78,3	78,3	
	Total	60	100,0	100,0	

En base a la tabla 2, un 78,3% de los trabajadores encuestados muestran un nivel medio de satisfacción laboral mientras que el 21.7% un nivel bajo.

Tabla 3

Agotamiento emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	7	11,7	11,7	11,7
	Bajo	53	88,3	88,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

En base a la tabla 3, un 88.3% del total de trabajadores encuestados presenta un bajo nivel de agotamiento emocional mientras que un 11.7% presenta un nivel medio de agotamiento emocional, esto se debe al exigente carga laboral que tienen los trabajadores a diario, lo cual evidencian al encontrarse cansados no solo físicamente sino también emocionalmente.

Tabla 4  
Despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	4	6,7	6,7	6,7
	Bajo	56	93,3	93,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

En base a la tabla 4, el 93.3% de trabajadores encuestados presenta un bajo nivel de despersonalización, y el 6,7% un nivel medio ello debido a que los trabajadores muestran (uno más que otros) insensibilidad, así como apatía con su trabajo, reflejándolo en su trabajo, en el momento de desarrollar sus labores.

Tabla 5  
Bajo desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	43	71,7	71,7	71,7
	Medio	17	28,3	28,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

En base a la tabla 5, el 71, 7% de trabajadores encuestados presenta un nivel bajo de la dimensión bajo desempeño laboral del síndrome de burnout, y el 28,3% presenta un nivel medio, esto surge como una consecuencia tanto de la despersonalización, como del agotamiento emocional, ya que al sentirse abrumado por el exceso de trabajo esto complica su eficacia en sus labores, esta baja eficacia se ve acrecentada por la falta de apoyo de la gerencia, lo cual consideran los trabajadores que trabajan más de lo que reciben.

## 5.2 Análisis inferencial.

### Prueba de normalidad de las variables

Tabla 6  
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	Gl	Sig.
Burnout	,116	60	,044
Satisfacción	,140	60	,005

a. Corrección de significación de Lilliefors

Esta prueba sirve para determinar si los datos de las variables de Síndrome de Burnout y satisfacción laboral, se distribuyen de acuerdo a la distribución teórica de la curva normal, con la finalidad de verificar el tipo de prueba a aplicar en el análisis de correlación, teniendo en cuenta si es paramétrica o no paramétrica.

H1: Los datos no se distribuyen de acuerdo a una distribución normal.

H0: Los datos se distribuyen de acuerdo a una distribución normal.

Nivel de significación:  $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si  $p\text{-valor} < \alpha$ , entonces se acepta la H1.

Como  $p\text{-valor}$  (Sig. Asintót. (Bilateral)) Es menor en ambas variables al nivel de significación  $\alpha = 0,05$ , entonces se acepta la hipótesis alternativa.

Conclusión: Existen suficientes evidencias estadísticas para concluir que los datos no se distribuyen de acuerdo a una distribución normal. Por lo tanto, se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

### 5.3 Comprobación de hipótesis

#### Comprobación de la Hipótesis principal

**H<sub>1</sub>** Existe una relación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa pública privada prestadora de servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018.

**H<sub>0</sub>** No existe relación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa pública privada prestadora de servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018.

Tabla 7  
Correlación entre burnout y la satisfacción laboral

			Burnout	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	-,668**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,668**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 7, nos presenta la correlación (grado de asociación) existente entre ambas variables de estudio, medida a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, siendo este valor -0,668\*\* significativo en el nivel 0,01; al ser este valor negativo se afirma que la relación entre ambas variables es inversa. Como se observa el valor de sig. (Bilateral) 0,000 es menor que 0,00, por lo tanto, se acepta la hipótesis general que establece la existencia de relación entre variables.

Conclusión: Existen suficientes evidencias estadísticas al 5% de significancia para afirmar que entre el burnout y la satisfacción laboral existe una correlación significativa e inversa; en otras palabras, a mayor síndrome de burnout en los trabajadores, menor es su satisfacción laboral.

### Comprobación de hipótesis específicas

**Ha<sub>1</sub>** Existe relación significativa entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa prestadora municipal del servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018.

Tabla 8

Correlación entre la dimensión agotamiento emocional y la satisfacción laboral

			Agotamiento emocional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,532**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		60	60
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,532**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		60	60	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 8, nos presenta la correlación (grado de asociación) existente entre el agotamiento emocional y satisfacción laboral, medida a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, siendo este valor -0,532\*\* significativo en el nivel 0,01; al ser este valor negativo se afirma que la relación entre ambas variables es inversa. Como se observa el valor de sig. (Bilateral) 0,000 es menor que 0,05, por lo

tanto, se acepta la primera hipótesis específica que establece la existencia de relación entre variables.

Conclusión: Existen suficientes evidencias estadísticas al 5% de significancia para afirmar que entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral existe una correlación inversa; en otras palabras, a mayor agotamiento emocional, menor es la satisfacción laboral.

**Ha<sub>2</sub>** Existe relación significativa entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa prestadora municipal del servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018.

Tabla 9  
Correlación entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral

			Despersonalización	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	-,753**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,753**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 9, nos presenta la correlación (grado de asociación) existente entre la despersonalización y satisfacción laboral, medida a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, siendo este valor -0,753\*\* significativo en el nivel 0,01; al ser este valor negativo se afirma que la relación entre ambas variables es

inversa. Como se observa el valor de sig. (Bilateral) 0,000 es menor que 0,00, por lo tanto, se acepta la segunda hipótesis específica que establece la existencia de relación entre variables.

Conclusión: Existen suficientes evidencias estadísticas al 5% de significancia para afirmar que entre la despersonalización y la satisfacción laboral existe una correlación significativa e inversa; en otras palabras, a mayor despersonalización, menor es la satisfacción laboral.

**Ha<sub>3</sub>** Existen relación significativa entre la dimensión bajo desempeño laboral del síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa prestadora municipal del servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018.

Tabla 10  
Correlación entre la dimensión bajo desempeño laboral y la satisfacción laboral

			Baja eficacia	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Bajo desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,592**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,592**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 10, nos presenta la correlación (grado de asociación) existente entre la dimensión y la segunda variable de estudio, medida a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, siendo este valor -0,592\*\* significativo en el nivel

0,01; al ser este valor negativo se afirma que la relación entre ambas variables es inversa. Como se observa el valor de sig. (Bilateral) 0,000 es menor que 0,00, por lo tanto, se acepta la tercera hipótesis específica que establece la existencia de relación entre variables.

Conclusión: Existen suficientes evidencias estadísticas al 5% de significancia para afirmar que entre el bajo desempeño laboral y la satisfacción laboral existe una correlación significativa e inversa; en otras palabras, cuando el bajo desempeño laboral aumenta, menor es la satisfacción laboral.

#### **5.4 Discusión**

Los trabajadores de una organización que están en contacto directo con los usuarios particularmente están implicados en situaciones estresantes, que afectan tanto su salud mental, física y el bienestar personal como la satisfacción laboral ya que posee altos niveles de responsabilidad, relaciones interpersonales y exigencias sociales.

Los trabajadores de la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Ayacucho S.A (SEDA), específicamente del área de gerencia comercial, presentaron una prevalencia de nivel bajo de síndrome de burnout en el 81.7% y en 18,3% un nivel medio, contradiciendo con autores como Yslado (2013), quien analizó el síndrome de burnout en 76 trabajadores de la municipalidad distrital de Huari, Pomabamba y Sihuas de Anchas, Perú, encontrando que la mayoría de los trabajadores 57.9% presentaron bajos niveles de Síndrome de burnout.

A nivel del agotamiento emocional de los trabajadores de la empresa prestadora municipal del servicio de agua y alcantarillado, se muestra que el 88.3% de los trabajadores presenta un nivel bajo de agotamiento emocional; mientras que el 11.7% de ellos evidencia un nivel medio de agotamiento, esto contradice a lo encontrado por Chávez (2014) en su investigación “Relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y la satisfacción laboral en una muestra de trabajadores mexicanos de una dependencia gubernamental”, el cual entre sus resultados pudo encontrar que los trabajadores presentan mayor satisfacción en el trabajo cuando el agotamiento se encuentra más presente, sin embargo, en torno a las variables, la relación es inversa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral. Asimismo, este resultado se enmarca en la literatura de Maslach et al (2001) y Bambula y Gómez (2011) quienes hacen referencia al agotamiento emocional como aquel sentimiento sobre exigido con carencias físicas como emocionales, donde llevan al trabajador a sentirse agotado y debilitado, siendo una de las principales causas la sobrecarga laboral, y a su vez el conflicto en el centro de trabajo.

En torno a la despersonalización el 71.7% de trabajadores encuestados presentó un bajo nivel de despersonalización, y el 28,3% nivel medio, esto es efecto del agotamiento o cansancio emocional que presentan los trabajadores, ya que poco a poco evidencian pérdida del interés en el trabajo que realizan; mientras que en torno al bajo desempeño laboral el 71.7% presentan un nivel bajo y el 28.3% un nivel medio, esta dimensión se presenta como un evaluador del burnout en general, donde a pesar que el mayor porcentaje de trabajadores presentan un nivel bajo de la dimensión bajo desempeño laboral, con el correr del tiempo esto puede intensificarse hasta que esta

reducción de logros sea total. Esto concuerda con la investigación de Valdivia (2016), en su investigación “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en docentes de tres Academias Preuniversitarias Arequipa 2016”, donde el autor concluye que a niveles de agotamiento emocional presentaron niveles bajos en un 67.7% y niveles medios en un 17.7%, en torno a la despersonalización el 55% presentó niveles bajos y el 25% niveles medios y con respecto a la realización personal presentaron el 49% un nivel alto, y solo el 29% un nivel medio, esto infiere que en la totalidad de la muestra no se presenta burnout, solo una ligera tendencia, y tan solo 2 personas presentan el síndrome, mientras que en torno a la satisfacción laboral el 64.6% presentan una mediana satisfacción y el 34.4% un nivel bajo de la misma. Todo esto se basa en lo fundamentado tanto por Maslach, Schaufeli y Leiter, como por Bambula y Gómez (2011) donde mencionan al cinismo como una respuesta al cansancio emocional, este componente dota al trabajador de características negativas, volviéndolo insensible o apático frente a otras personas así también con características del trabajo. Mientras que en el bajo desempeño laboral se presenta como un cúmulo de demandas abrumadoras que contribuyen al agotamiento o cinismo es probable que presente una disminución de la eficacia en la resolución de problemas lo que erosione el sentido de la efectividad, ya que el trabajador por efecto del mismo agotamiento genera creencias de no ser bueno en su labor, en el transcurso de su trabajo empieza a crecer de logros por lo que no consigue objetivos en su centro de trabajo.

De acuerdo a la asociación entre variables, se puede evidenciar que se presenta una relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, al ser la significancia bilateral menor a 0.05, se afirma la existencia de una correlación, pero a su vez, el

coeficiente de correlación de acuerdo a la prueba de Spearman, este valor es negativo, lo cual significa que la relación es inversa, eso quiere decir que cuando los trabajadores presentan niveles bajos de burnout, esto trae como efecto que la satisfacción laboral sea la adecuada. Esto guarda relación con lo plasmado por Zárate (2017) en su investigación “Burnout y satisfacción laboral en el Personal de la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016”, en donde el autor encontró que a nivel de ambas variables existe una correlación fuerte pero negativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral. Esto se cimienta en la literatura de Bernstein y Nash (2008) así como de Robbins y Judge (2013) donde los efectos negativos de la satisfacción laboral (siendo en este caso por un tema de burnout) puede presentarse escenarios de ausentismo, la rotación de empleados o un comportamiento de trabajo contraproducente, la cual puede presentarse como ira, ansiedad, mal trato a los usuarios, agresión verbal, entre otros. Por tal motivo, se evidencia que los resultados hallados en la presente investigación son válidos y se encuentran respaldados científicamente.

## **5.5 Conclusiones y recomendaciones**

### **5.5.1 Conclusiones**

Se concluye que existe una relación significativa e inversa entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa prestadora municipal de servicios de agua y alcantarillado. Este resultado permite fortalecer hallazgos de los estudios realizados sobre la temática. Así mismo, se puede afirmar que, a mayores niveles de síndrome de burnout, habrá niveles bajos de satisfacción laboral.

Se concluye que existe 81.7% de nivel bajo, mientras que un 18.3% de nivel medio de síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa prestadora municipal de servicio de agua y alcantarillado. La importancia de este resultado no debe ser generalizado en otras áreas de la empresa.

Se concluye que existe un 78,3% de nivel medio de satisfacción laboral, mientras que un 21,7% de nivel bajo en los trabajadores de la empresa prestadora municipal de servicio de agua y alcantarillado.

Existe una relación significativa inversa entre la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout y satisfacción laboral. Por lo tanto se puede afirmar que a menor agotamiento emocional, se manifestaran mayores niveles de satisfacción laboral.

Existe una relación significativa inversa entre la dimensión despersonalización del síndrome de burnout y satisfacción laboral. Es decir menor presencia de despersonalización mayores niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa prestadora municipal de servicio de agua y alcantarillado.

Existe una relación significativa inversa entre la dimensión bajo desempeño laboral del síndrome de burnout y satisfacción laboral. Por lo tanto, se confirma que a menor nivel del bajo desempeño laboral se manifestara mayores niveles de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa prestadora municipal de servicio de agua y alcantarillado.

### **5.5.2 Recomendaciones**

Se recomienda formular, planificar y ejecutar, un programa de intervención y prevención psicológica, a través de talleres psicológicos de habilidades sociales e inteligencia emocional, así como la implementación de servicios psicoeducativos con la finalidad de realizar actividades de concientización, prevención y detección del síndrome de burnout y su influencia respecto a la satisfacción laboral.

Sugerir al gerente general la inclusión de espacios recreativos dentro de la empresa, donde puedan realizar dinámicas grupales, actividades lúdicas, salidas recreativas u otras técnicas alternativas que fortalezcan el bienestar dentro del trabajo a fin de prevenir el menor deterioro posible de los trabajadores que estén en riesgo.

Promover un programa de sensibilización y capacitación para los gerentes y jefes inmediatos donde reciban herramientas e información psicológica de la importancia y beneficioso de tener niveles elevados de satisfacción laboral, ya que es clave para el desarrollo de los objetivos de las organizaciones, que no están siendo tomados en cuenta, en su total magnitud, en la realidad de la empresa.

Desarrollar un programa de gestión de emociones y comprobar su efectividad en los trabajadores de SEDA, donde se obtenga beneficios en relación a la satisfacción laboral, utilizando diversos enfoques psicoterapéuticos.

Considerar la implementación de un área de psicología, dentro de la empresa para la detección, prevención y tratamiento de las distintas problemáticas

psicosociales generadas dentro de la organización o se analice la posibilidad de la tercerización de sus procesos inherentes para que los trabajadores sean atendidos de manera permanente.

A los investigadores interesados en profundizar el estudio de estas variables psicológicas en otros entornos laborales, o en esta misma población se recomienda relacionarlo a factores sociales, familiares y personales que propicien el desarrollo de estas conductas en la población estudiada.

## REFERENCIAS

- Aignerren, M. (2010). Técnicas de medición por medio de escalas. Universidad de Antioquia, Medellín. Recuperado el 02 octubre del 2018 de <https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/viewFile/6552/6002>
- Ascarza, K. (2017). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con la percepción de la gestión educativa en el personal de instituciones estatales de secundaria del distrito de Huaral-Lima provincias,2013. Universidad Nacional Mayor de San Marcos , Lima , Lima. Recuperado el 04 octubre del 2018 de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6054/Ascarza\\_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6054/Ascarza_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aziri, B. (2011). Job satisfaction:A literature review. Managment Research and Practice., 3(4), 77-86. Recuperado el 05 octubre del 2018 de <http://mrp.ase.ro/no34/f7.pdf>
- Bambula, F. y Gómez, I. (Enero-Abril de 2011). La investigación sobre el Burnout en Latinoamérica entre el 2000 y e l 2010. Psicología desde El Caribe, 33(1). Recuperado el 06 octubre del 2018 de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>
- Benazić, D.; Ružić, E. (2013). The Relationship Between Job-Related Burnout and Job Satisfaction in Personal Selling. Ekonomski Vjesnik, XXVI, 83-92. Recuperado el 09 octubre del 2018 de <https://hrcak.srce.hr/107953>
- Bernstein, D. & Nash, P. (2008). Essentials of Psychology (Cuarta ed.). New York, USA: Houghton Mifflin Company. A. Cabrera, A. y Bustos, V. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana”.Estudio de

caso. Universidad ESAN, Lima. Recuperado el 10 de octubre del 2018 de

<http://repositorio.esan.edu.pe/handle/ESAN/1210>

Chávez, E. (2014). Relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y la

satisfacción laboral en una muestra de trabajadores mexicanos de una dependencia

gubernamental. Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de México, México,

D.F. Recuperado el 11 de octubre del 2018 de

<http://oreon.dgbiblio.unam.mx/F/QC8NF74IS8R5S7HK77H265S84ERA851NF678AE>

[VFHXKRFH9A7-11265?func=find-](http://oreon.dgbiblio.unam.mx/F/QC8NF74IS8R5S7HK77H265S84ERA851NF678AEVFHXKRFH9A7-11265?func=find-)

[b&request=Relaci%C3%B3n+entre+el+s%C3%ADndrome+de+quemarse+por+el+traba](http://oreon.dgbiblio.unam.mx/F/QC8NF74IS8R5S7HK77H265S84ERA851NF678AEVFHXKRFH9A7-11265?func=find-b&request=Relaci%C3%B3n+entre+el+s%C3%ADndrome+de+quemarse+por+el+traba)

[jo+%28Burnout%29+y+la+satisfacci%C3%B3n+laboral+en+una+muestra+de+trabajad](http://oreon.dgbiblio.unam.mx/F/QC8NF74IS8R5S7HK77H265S84ERA851NF678AEVFHXKRFH9A7-11265?func=find-b&request=Relaci%C3%B3n+entre+el+s%C3%ADndrome+de+quemarse+por+el+traba)

[ores+mexica](http://oreon.dgbiblio.unam.mx/F/QC8NF74IS8R5S7HK77H265S84ERA851NF678AEVFHXKRFH9A7-11265?func=find-b&request=Relaci%C3%B3n+entre+el+s%C3%ADndrome+de+quemarse+por+el+traba)

Clark, C. (Diciembre de 2016). Recuperado el 16 de octubre del 2018 de Business Insider

Nordic: [https://nordic.businessinsider.com/the-23-countries-with-the-happiest-and-most-](https://nordic.businessinsider.com/the-23-countries-with-the-happiest-and-most-loyal-workers2-2016-12)

[loyal-workers2-2016-12](https://nordic.businessinsider.com/the-23-countries-with-the-happiest-and-most-loyal-workers2-2016-12)

Cobo, C. (2003). El comportamiento humano. Universidad del Valle. Recuperado el 18 de

octubre del 2018 de

<http://fayol.univalle.edu.co/Publicaciones/pagina%20web/Articulos/29->

[\[\\(05\\)\\\_El\\\_comportamiento\\\_humano\\\_\\(Carlos\\\_Eduardo\\\_Cobo\\).pdf\]\(http://fayol.univalle.edu.co/Publicaciones/pagina%20web/Articulos/29-Cuadernos\_de\_Administracion\_\(Junio-2003\)/29-\(05\)\_El\_comportamiento\_humano\_\(Carlos\_Eduardo\_Cobo\).pdf\)](http://fayol.univalle.edu.co/Publicaciones/pagina%20web/Articulos/29-Cuadernos_de_Administracion_(Junio-2003)/29-</a></p></div><div data-bbox=)

Córdova, L. (2017). Síndrome de Burnout y su relación con el compromiso y la satisfacción

laboral en colaboradores del Hospital Militar. Tesis de grado, Universidad San Ignacio

de Loyola, Lima. Recuperado el 13 de octubre del 2018 de

[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2857/1/2017\\_Cordova\\_Sindrome-de-Burnout.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2857/1/2017_Cordova_Sindrome-de-Burnout.pdf).

Dolan, N. (1987). The relationship between burnout and job satisfaction in nurses. *J Adv Nurs* (12) 3, 12. Recuperado el 17 de octubre del 2018 de [https://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Externos/2014\\_Broncano.pdf](https://www.uv.es/unipsico/pdf/CESQT/Externos/2014_Broncano.pdf).

Farfán, (2006). Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares. Tesis de postgrado, Universidad Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado el 22 de octubre del 2018 de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/614/farfan\\_mm.pdf;jsessionid=B4D3C33AC435F848B5F295F26F3975A4?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/614/farfan_mm.pdf;jsessionid=B4D3C33AC435F848B5F295F26F3975A4?sequence=1)

Freudenberger, H. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(4), 159-165. doi:10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x

Granados, C.; Requejo, K. (2015). Factor laboral asociado al Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena de Ayacucho, 2015. Tesis de grado, Universidad San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho. Recuperado el 18 octubre del 2018 de [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/885/Tesis%20EN677\\_Qui.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/885/Tesis%20EN677_Qui.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández, J. y Morales, J. (Agosto de 2017). Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa. *International Journal of Good Conscience*, 12(2), 107-147. Recuperado el 19 octubre del 2018 de [http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12\(2\)107-147.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12(2)107-147.pdf)

- Hernández, R. ; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Jara, H. (2016). Estudio de la satisfacción laboral en la empresa Cósmica Cía.LDTA. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca. Recuperado el 22 octubre del 2018 de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12386/1/UPS-CT006466.pdf>
- Khamisa, N ; Oldenburg, B ; Karl Peltzer y Ilic,D. (2015). Work Related Stress, Burnout, Job Satisfaction and General. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 12(1), 652-666. Recuperado el 22 de octubre de [doi:https://doi.org/10.3390/ijerph120100652](https://doi.org/10.3390/ijerph120100652)
- Khare, A. & Kamalian, A. (s.f.). Studying Relationship between Job Satisfaction and Burnout (Case Study: HSE Managers in Karajroad Industries). Islamic Azad University. Recuperado el 22 de octubre del 2018 de <http://www.icommercentral.com/open-access/studying-relationship-between-job-satisfaction-and-burnout-case-study-hse-managers-in-karajroad-industries.php?aid=85522>
- Kucel, A. & Vilalta, M. (2013). Jos satisfaction of university graduates. *Revista de Economía Aplicada*, 21(61), 29-55. Recuperado el 12 de noviembre del 2018 de [http://www.revecap.com/revista/numeros/61/pdf/kucel\\_vilalta.pdf](http://www.revecap.com/revista/numeros/61/pdf/kucel_vilalta.pdf)
- Lane,K. (2016). Job satisfaction. Recuperado el 13 de noviembre del 2018 de <https://wikispaces.psu.edu/display/PSYCH484/11.+Job+Satisfaction#id-11.JobSatisfaction-VariablesofJobSatisfaction/Dissatisfaction>

- Lastokova, A. (Abril de 2018). Burnout syndrome as an occupational disease in the European Union: an exploratory study. *Ind Health*, 56(2), 160-165. Recuperado el 13 de noviembre del 2018 de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/29109358>
- Ledesma, N. (2017). Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la microred de San Juan Bautista - Ayacucho,2014. *Revista Médica Basadrina*, 11-19.
- Lewis , J. (2017). Chron. Recuperado el 15 de noviembre del 2018 de <http://smallbusiness.chron.com/nature-work-vs-level-work-33710.html>
- Luna, J. (2016). Nivel de Burnout (Desgaste laboral) en un grupo de pilotos de transporte de carga pesada. Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Guatemala De La Asunción. Recuperado el 18 de noviembre del 2018 de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Luna-Maria.pdf>
- Martínez, A. (Septiembre de 2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*(112). Recuperado el 22 de setiembre del 2018 de <http://webs.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/PDFs/Anbelacop.pdf>
- Maslach, C.; Schaufeli, W.; Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*(52), 397-422.
- Murta, G., & Tróccoli, T. (2004). Avaliação de Intervenção em Estresse Ocupacional. *Revista Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 20(1), 39-47. Recuperado el 16 de noviembre del 2018 de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-37722004000100006](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-37722004000100006)
- Neffa, J. (9 de Junio de 2014). Centro de Estudios e Investigaciones laborales. Recuperado el 17 de octubre del 2018 del Centro de Estudios e Investigaciones laborales:

<http://www.ceil-conicet.gov.ar/2014/06/el-trabajo-humano-como-dimension-de-la-actividad-fisica/>

Noe, R.; Hollenback, J.; Gerhat, B.; Wright, P. (2010). Human Resource Management. New York: McGraw Hill.

Noreña, A.; Alcaraz, N.; Rojas, J. y Rebolledo, D. (Diciembre de 2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3), 263-274.

Recuperado el 22 de Setiembre del 2018 de

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74124948006>

Organización Panamericana de la Salud. (2016). Recuperado el 28 de Agosto del 2018, de

[https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&catid=1443%3Aweb-bulletins&Itemid=135&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&catid=1443%3Aweb-bulletins&Itemid=135&lang=es)

Ortiz, D. (2011). Satisfacción laboral y Burnout en estudiantes que trabajan : un estudio correlacional. Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de México, México D.F.

Recuperado el 15 de agosto del 2018 de

<http://132.248.9.195/ptd2012/mayo/0680239/Index.html>

Pérez, P. (2011). Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción laboral y su evaluación-Hacia un modelo integrador. Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires. Recuperado el 13 de noviembre del 2018 de

Recuperado el 13 de noviembre del 2018 de

<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>

Ramírez, L.; Benites, J. y Robles, C. (2011). Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado. Universidad Autónoma del Estado de México, México,

- D.F. Recuperado el 13 de octubre del 2018 de  
<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvi/docs/4Q.pdf>
- Ramírez, M. y Sau-Lyn, M. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Polis Revista Latinoamericana*(30). Recuperado el 12 de diciembre del 2018 de <http://journals.openedition.org/polis/2355>
- Real Academia de la Lengua Española. (2018). Recuperado el 30 de septiembre del 2018 de <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=aBkr9sx>
- Reverend, H. (2000). Una reflexión sobre el concepto de síndrome. *Revista de la Facultad de Medicina*, 48(4), 241-242.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional (Decimoquinta ed.)*. México: Pearson.
- Romero, D. (2013). Conceptualización del comportamiento de la organización. (17-25, Ed.) *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 6(2). Recuperado el 10 de diciembre de 2018 de <https://revistas.iberoamericana.edu.co/index.php/ripsicologia/article/view/263>.
- Rosales, E.; Gómez, R. y Holguín, J. (2013). Análisis situacional de la satisfacción laboral del personal en una Institución de Educación Superior del Estado de México. Universidad Autónoma del Estado de México, México, D.F. Recuperado el 11 de octubre del 2018 de <http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/201.pdf>
- Salanova, M.; Schaufeli, W.; Llorens, S.; Peiro, J. & Grau, R. (Enero de 2000). Desde el "burnout" al "engagement": ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología de Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134. Recuperado el 12 de octubre del 2018 de

[https://www.researchgate.net/publication/285664898\\_Desde\\_el\\_burnout\\_al\\_engagement\\_una\\_nueva\\_perspectiva?enrichId=rgreq-dd682512f2f9aff2333c551f51f5b2ac-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzI4NTY2NDg5ODtBUzoXMDE0ODU5NzUxNzkyNjZAMTQwMTIwNzU1MDQwNw%3D%3D&el=1\\_x\\_2&](https://www.researchgate.net/publication/285664898_Desde_el_burnout_al_engagement_una_nueva_perspectiva?enrichId=rgreq-dd682512f2f9aff2333c551f51f5b2ac-XXX&enrichSource=Y292ZXJQYWdlOzI4NTY2NDg5ODtBUzoXMDE0ODU5NzUxNzkyNjZAMTQwMTIwNzU1MDQwNw%3D%3D&el=1_x_2&)

Sánchez, J. (2016). Síndrome de burnout en personal de enfermería de Arequipa. *Revista de Psicología*, 32(2). Recuperado el 20 de octubre del 2018 de [https://www.scielo.org/article/ssm/content/raw/?resource\\_ssm\\_path=/media/assets/rcsp/v42n4/0864-3466-rcsp-42-04-00559.pdf](https://www.scielo.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rcsp/v42n4/0864-3466-rcsp-42-04-00559.pdf)

Schmidt, S. (2010). The Relationship between Job Training and Job Satisfaction:A Review of Literature. *International Journal of Adult Vocational Education and Technology*, 1(2), 20-29. doi:10.4018/javet.2010040103

Society for Human Resource Management. (2017). Employee job and engagement: The doors of opportunity are open. Society for Human Resource Management. Recuperado el 10 de octubre del 2018 de <https://www.shrm.org/hr-today/trends-and-forecasting/research-and-surveys/pages/2017-job-satisfaction-and-engagement-doors-of-opportunity-are-open.aspx>

Sow, C.; Yim, W. & Oi, M. (30 de Abril de 2014). Relationships among burnout, job satisfaction and turnover of casino employees in Macau. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, XVII(3), 345-374. Recuperado el 11 de octubre del 2018 de <http://dx.doi.org/10.1080/19368623.2014.911712>

Spector, P. (Octubre de 2001). Job Satisfaction Survey, JSS. Recuperado el 13 de octubre del 2018 de <http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/jssovr.html>

Spector, P. (Julio de 2011). Job Satisfaction Survey, JSS Translations(Spanish). Recuperado el 12 de octubre del 2018 de [shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/JssSpanish.doc](http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/JssSpanish.doc)

Sumedho, S. (2015). The Effect of Nine Facets of Job Satisfaction for Creative Employees in Creative Agency. *iBuss Management*, 3(1), 21-27. Recuperado el 12 de octubre del 2018 de <https://media.neliti.com/media/publications/184876-EN-the-effect-of-nine-facets-of-job-satisfa.pdf>

Valdivia, R. (2016). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en docentes de tres Academias Preuniversitarias Arequipa 2016. Tesis de grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Recuperado el 13 de octubre del 2018 de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3499>

Zárate, J. (2017). Burnout y satisfacción laboral en el Personal de la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016. Tesis maestría, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 12 de octubre del 2018 de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7500/Z%C3%A1rate\\_JJF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7500/Z%C3%A1rate_JJF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zavaleta, J. (2015). Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina de Atención al Contribuyente del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT 2014. Tesis de Grado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Recuperado el 16 de noviembre del 2018 de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1970>

# ANEXO

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRESTADORA MUNICIPAL DE SERVICIOS DE AGUA Y ALCANTARILLADO, AYACUCHO 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES INDICADORES	E	METODOLOGIA
<p><b>General:</b> ¿Cuál es la relación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa prestadora municipal del servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018?</p> <p><b>Específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de síndrome de burnout de los trabajadores de la empresa prestadora municipal de servicios de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018? ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa prestadora municipal de servicios de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018? ¿Cuál es la relación entre la dimensión agotamiento emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa prestadora municipal del servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018? ¿Cuál es la relación entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa prestadora municipal del servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018? ¿Cuál es la relación entre la dimensión desempeño personal y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa prestadora municipal del servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018?</p>	<p><b>General:</b> Determinar la relación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa prestadora municipal del servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018.</p> <p><b>Específicos:</b> Determinar el nivel de síndrome de burnout de los trabajadores de la empresa prestadora municipal de servicios de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018. •Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa prestadora municipal de servicios de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018. Determinar la relación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa prestadora municipal del servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018. Determinar la relación entre la dimensión despersonalización y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa prestadora municipal del servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018. Determinar la relación entre la dimensión desempeño personal y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa prestadora municipal del servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018.</p>	<p><b>General:</b> Existe relación significativa entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa pública privada prestadora de servicios de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018.</p> <p><b>Específicos:</b> Existe un alto nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de la empresa prestadora municipal del servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018. Existe un bajo nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa prestadora municipal del servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018. Existe relación significativa entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa prestadora municipal del servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018. Existe relación significativa entre la dimensión despersonalización y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa prestadora municipal del servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018. Existe relación significativa entre la dimensión desempeño personal y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa prestadora municipal del servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018.</p>	<p><b>SÍNDROME DE BURNOUT</b></p> <p>El síndrome de burnout como un síndrome psicológico crónico y negativo de estrés, determinado a partir del agotamiento emocional, la despersonalización y la eficacia profesional que se producen en los trabajadores que mantienen contacto directo con usuarios, clientes o pacientes; los cuales se medirán a través del Maslach Burnout Inventory-General Survey MBI-GS.</p> <p><b>SATISFACCIÓN LABORAL</b></p> <p>La satisfacción laboral es la actitud de los trabajadores hacia su trabajo, teniendo en cuenta aspectos individuales y grupales y se medirá mediante la Job Satisfaction Survey (Escala de satisfacción laboral) de Spector.</p>	<p><b>-Variable Independiente</b></p> <p>X. Síndrome de burnout</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <p>X.1. Agotamiento emocional X.2. Despersonalización X.3. Desempeño laboral</p> <p><b>-Variable Dependiente</b></p> <p>Y. Satisfacción laboral</p> <p><b>Indicadores:</b></p> <p>Y.1. Aspectos Individual Y.2. Aspectos grupales</p> <p><b>Técnicas e instrumentos</b></p> <p>Para medir el síndrome de burnout se usó el:</p> <p>- Inventory-General Survey MBI-GS.</p> <p>Para medir la satisfacción laboral</p> <p>- Job Satisfaction Survey (Escala de satisfacción laboral) de Spector.</p>		<p><b>Método investigación</b> -Deductivo</p> <p><b>Nivel y tipo de investigación</b> -Relacional -Cuantitativa</p> <p><b>Diseño</b> No experimental, descriptivo correlacional.</p> <p><b>Población y muestra</b></p> <p>Trabajadores De La Empresa Prestadora Municipal De Servicios De Agua Y Alcantarillado, Ayacucho 2018.</p>

	Agotamiento emocional						Despersonalización					SUMA	baja eficacia profesional					
	P1	P2	P3	P4	P6	SUMA	P8	P9	P13	P14	P15		P5	P7	P10	P11	P12	P16
E1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	4	5	4	3	4	
E2	4	4	5	4	4	21	5	4	5	5	4	23	4	4	5	4	4	
E3	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	
E4	5	5	4	5	5	24	5	4	5	4	4	22	3	3	3	4	5	
E5	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	4	
E6	4	4	4	5	4	21	4	5	6	4	4	23	3	4	4	5	4	
E7	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	4	23	4	5	4	4	3	
E8	5	4	5	4	5	23	4	5	4	4	4	21	5	4	3	4	4	
E9	5	3	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22	4	4	5	3	4	
E10	4	4	4	4	5	21	4	4	5	5	4	22	5	4	5	4	4	
E11	4	4	4	5	6	23	4	4	4	5	4	21	5	4	4	3	4	
E12	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	4	
E13	4	5	4	5	5	23	4	5	6	5	4	24	3	4	4	4	4	
E14	4	3	5	4	4	20	5	4	4	5	4	22	4	5	4	5	4	
E15	5	4	5	4	4	22	5	5	4	4	5	23	5	4	3	5	3	
E16	5	4	4	5	4	22	5	5	5	5	4	24	5	4	5	3	4	
E17	4	5	5	4	5	23	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	4	
E18	5	4	5	5	6	25	5	5	5	5	4	24	5	4	5	3	4	
E19	4	4	5	5	5	23	5	4	5	6	4	24	5	4	5	5	4	
E20	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	3	3	3	4	4	
E21	4	4	4	5	6	23	5	5	5	5	5	25	5	5	6	5	4	
E22	6	6	4	5	5	26	5	4	5	4	6	24	3	3	3	3	4	
E23	5	4	5	6	6	26	5	5	5	5	5	25	6	5	5	4	4	
E24	6	6	6	4	4	26	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	4	
E25	5	5	6	5	5	26	6	5	6	5	4	26	4	4	4	5	5	
E26	4	5	5	6	5	25	5	5	5	5	5	25	4	5	6	5	5	
E27	6	5	5	4	4	24	4	5	6	5	5	25	5	4	5	5	4	
E28	4	5	6	5	5	25	5	5	5	6	4	25	3	3	3	3	4	
E29	4	4	4	6	6	24	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	4	
E30	5	5	5	5	5	25	4	5	6	5	6	26	6	5	5	4	5	
E31	5	5	5	5	6	26	5	4	5	6	6	26	4	5	6	5	4	
E32	5	5	6	5	5	26	5	6	5	6	4	26	4	4	3	3	4	
E33	6	5	5	5	6	27	4	6	6	5	5	26	5	4	5	5	4	
E34	6	6	5	5	5	27	5	5	5	4	6	25	5	4	5	5	4	
E35	5	6	5	5	5	26	5	4	5	6	6	26	5	4	5	4	5	
E36	6	5	5	6	4	26	5	6	5	6	4	26	5	4	5	5	4	
E37	6	5	5	5	6	27	6	4	6	6	4	26	4	4	3	3	4	
E38	5	5	6	5	6	27	4	5	4	5	6	24	4	4	4	4	4	
E39	5	5	5	5	5	25	4	5	6	5	6	26	6	5	5	4	5	
E40	5	5	5	5	6	26	5	4	5	6	6	26	4	5	6	5	4	
E41	6	6	6	5	5	28	5	6	5	5	4	25	4	5	4	5	4	
E42	6	5	5	5	6	27	4	5	6	5	6	26	5	4	5	3	4	
E43	6	6	5	5	6	28	5	4	5	6	6	26	5	4	4	4	4	
E44	5	5	6	6	5	27	5	4	5	4	5	23	4	4	5	5	4	
E45	5	5	6	5	5	26	5	6	5	6	4	26	4	4	3	3	4	
E46	6	5	5	5	6	27	4	6	6	5	5	26	5	4	5	5	4	
E47	6	6	5	5	5	27	5	5	5	4	6	25	5	4	5	5	4	
E48	5	5	5	5	6	26	6	5	6	5	4	26	5	4	5	3	4	
E49	6	6	6	5	5	28	5	6	5	5	4	25	4	5	4	5	4	
E50	6	5	5	5	6	27	4	5	6	5	6	26	5	4	5	3	4	
E51	6	6	5	5	6	28	5	4	5	6	6	26	5	4	5	5	4	
E52	5	5	6	6	5	27	5	5	5	6	6	27	5	4	5	5	4	
E53	5	6	5	5	5	26	5	4	5	6	6	26	5	4	5	4	5	
E54	5	5	6	6	6	28	5	6	5	6	5	27	4	4	4	5	5	
E55	6	5	5	6	5	27	5	5	6	6	6	28	4	5	6	5	4	
E56	5	6	6	6	5	28	4	6	6	6	4	26	6	5	5	4	4	
E57	5	5	6	6	6	28	5	6	6	5	6	28	5	5	4	5	4	
E58	6	6	6	5	6	29	6	5	5	6	5	27	6	5	5	5	5	
E59	5	5	6	6	6	28	5	6	5	6	5	27	5	4	5	5	5	
E60	6	6	6	6	6	30	6	6	5	6	6	29	6	5	5	4	5	

	Pago				Promoción				Supervisión				Beneficios adicionales				Recompensas contingentes				Condiciones de trabajo				Compañeros de trabajo				Naturaleza del trabajo				Comunicación			
	P1	P4	P19	P28	P2	P11	P20	P33	P3	P12	P21	P30	P4	P13	P22	P39	P5	P14	P23	P32	P6	P15	P54	P22	P7	P15	P25	P31	P8	P17	P27	P35	P9	P18	P26	P36
E1	2	4	2	2	4	3	1	3	1	5	4	3	4	3	1	4	2	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	
E2	1	3	2	2	4	1	2	2	2	2	5	2	5	2	1	3	3	5	4	3	5	2	5	1	4	4	3	2	3	2	1	4	3	2	5	1
E3	2	4	2	2	4	3	1	3	1	5	3	3	4	3	1	4	2	4	2	3	2	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	
E4	2	3	2	2	5	3	1	3	1	5	5	3	4	3	1	3	2	4	4	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	
E5	2	4	2	2	4	3	1	3	1	5	3	3	3	3	1	4	2	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	
E6	1	4	3	3	4	2	1	3	1	3	3	2	3	3	1	4	3	4	4	2	3	3	4	2	2	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	
E7	2	3	2	2	3	3	1	3	1	5	5	3	2	3	1	4	2	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	
E8	2	3	2	2	3	3	1	3	1	3	5	3	2	3	1	4	2	4	4	3	5	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	
E9	2	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	3	2	2	4	2	4	3	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	
E10	1	3	3	2	3	1	2	1	1	4	4	1	3	3	1	4	2	4	4	2	4	2	4	2	3	4	2	3	2	2	3	2	2	4	2	
E11	2	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2	1	4	2	4	3	2	2	1	4	1	2	3	2	2	3	2	3	2	4	2		
E12	2	2	2	2	2	3	1	3	1	5	3	3	2	3	1	4	2	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	
E13	1	2	3	3	4	2	1	3	1	3	3	2	2	3	1	4	3	4	4	2	3	3	4	2	2	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	
E14	2	3	2	2	3	3	1	3	1	5	5	3	2	3	1	4	2	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	
E15	2	3	2	2	3	3	1	3	1	3	5	3	2	3	1	4	2	4	4	3	5	3	4	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	
E16	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
E17	1	2	3	2	2	1	2	1	1	3	3	1	3	3	1	4	2	3	3	1	4	2	2	4	2	3	4	1	3	3	2	2	3	2	4	
E18	2	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	2	1	4	2	4	3	2	2	1	4	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	
E19	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2
E20	1	3	4	2	3	1	1	3	1	3	3	1	3	1	1	1	1	3	4	3	3	1	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	1	
E21	2	3	2	2	4	2	2	2	2	1	5	2	1	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	2	
E22	1	2	3	3	2	2	1	3	1	2	3	2	2	3	1	4	3	4	4	3	3	3	4	1	2	2	1	1	2	2	3	2	2	1	3	3
E23	2	3	2	1	3	2	2	1	2	3	3	1	4	2	1	2	2	4	3	2	3	1	3	1	2	4	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2
E24	2	3	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
E25	2	3	4	2	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	4	5	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2
E26	2	3	2	2	4	2	2	2	2	3	3	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
E27	2	3	2	2	4	2	2	2	2	4	3	2	4	2	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2
E28	2	3	2	2	4	2	2	2	2	3	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
E29	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4	2	2	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2
E30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	2	4	1	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2
E31	2	3	2	2	4	2	2	2	2	5	3	2	4	2	2	2	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2
E32	2	3	3	2	4	1	1	2	2	2	5	2	2	1	2	1	2	3	1	2	4	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1
E33	2	3	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	4	3	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
E34	2	3	2	2	4	2	2	2	2	5	3	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2
E35	1	3	1	3	3	1	1	3	1	4	4	3	3	1	1	3	1	3	1	1	3	1	4	1	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	2	1
E36	2	3	1	1	3	1	1	1	1	4	4	1	2	3	1	4	3	3	1	3	4	1	4	2	3	1	3	3	1	3	1	3	1	3	3	1
E37	2	3	4	1	3	1	1	1	2	2	3	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1
E38	2	3	2	2	4	2	2	2	2	3	5	2	4	2	2	2	4	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2
E39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	4	2	4	1	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2
E40	2	3	2	2	4	2	2	2	2	5	3	2	4	2	2	2	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2
E41	2	3	2	2	3	2	2	2	2	4	5	2	4	2	2	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2
E42	2	3	2	2	4	2	2	2	2	4	5	2	4	2	2	2	4	3	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
E43	2	3	2	2	4	2	2	2	2	5	5	2	3	2	2	2	4	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	4	2	
E44	2	3	2	2	4	2	2	2	2	4	5	2	4	2	2	3	2	4	2	2	4	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2
E45	2	3	3	2	4	1	1	2	2	2	5	2	2	1	2	1	2	3	1	2	4	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1
E46	2	3	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	4	3	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
E47	2	3	2	2	4	2	2	2	2	5	3	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2
E48	2	3	2	2	4	2	2	2	2	3	5	2	4	2	2	2	4	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2
E49	2	3	2	2	3	2	2	2	2	4	5	2	4	2	2	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	2
E50	2	3	2	2	4	2	2	2	2	4	5	2	4	2	2	2	4	3	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
E51	2	3	2	2	4	2	2	2	2	5	5	2	3	2	2	2	4	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2
E52	2	3	2	2	4	2	2	2	2	4	5	2	4	2	2	3	2	4	2	2	4	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2
E53	1	3	1	1	3	1	1	1	1	3	2	1	3	1	1	2	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1

## INSTRUMENTO: SÍNDROME DE BURNOUT

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente cada una de las siguientes afirmaciones y marque con una “X” la opción con la que se identifica. Su respuesta debe ser lo más veraz y honesta posible.

**N**= Ninguna vez/Nunca

**PA**= Pocas veces al año

**M**= Una vez al mes o menos

**PM**= Pocas veces al mes

**S**= Una vez a la semana

**VS**= Varias veces a la semana

**D**= Todos los días

N°	Preguntas	N 0	PA 1	M 2	PM 3	S 4	VS 5	D 6
1	Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Estoy “consumido” al final del día de trabajo.							
3	Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto.							
4	Trabajar todo el día es una tensión para mí.							
5	Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo.							
6	Estoy “quemado” por el trabajo							
7	Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización							
8	He perdido interés por mi trabajo desde qué empecé en este puesto.							
9	He perdido entusiasmo en mi trabajo							
10	En mi opinión soy bueno en mi puesto							
11	Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo							
12	He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto.							
13	Quiero simplemente hacer mi trabajo y no ser molestado.							
14	Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo.							
15	Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo							
16	En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas.							

## Job Satisfaction Survey (JSS)

<p><b>JOB SATISFACTION SURVEY</b></p> <p>Copyright Paul E. Spector 1994, All rights reserved            Department of Psychology            University of South Florida            Translated by Conrado Marion-Landais, 1993.</p>							
<p>Por favor utilice la escala siguiente para contestar a cada pregunta, rodeando el numero apropiado.</p>		Totalmente desacuerdo	en Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy en acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago.	1	2	3	4	5	6
2	Realmente hay muy poca oportunidad de promoción en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
3	Mi supervisor es bastante competente en la ejecución de su trabajo	1	2	3	4	5	6
4	No estoy satisfecho(a) con los beneficios que recibo.	1	2	3	4	5	6
5	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.	1	2	3	4	5	6
6	Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo.	1	2	3	4	5	6
7	Me gustan las personas con las cuales trabajo.	1	2	3	4	5	6
8	A veces siento que mi trabajo no tiene sentido.	1	2	3	4	5	6
9	La comunicación aparenta ser buena en esta compañía.	1	2	3	4	5	6
10	Los aumentos son demasiado pocos y muy distanciados entre sí.	1	2	3	4	5	6
11	Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos.	1	2	3	4	5	6
12	Mi supervisor no es justo conmigo.	1	2	3	4	5	6
13	Los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las otras empresas.	1	2	3	4	5	6
14	No siento que el trabajo que hago es apreciado.	1	2	3	4	5	6
15	Mis esfuerzos para hacer un buen trabajo raramente son bloqueados por la burocracia.	1	2	3	4	5	6
16	Encuentro que tengo que trabajar más duro en mi trabajo de lo que debiera, debido a la incompetencia de las personas con quien trabajo.	1	2	3	4	5	6
17	Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
18	Las metas de esta empresa no me son claras.	1	2	3	4	5	6

	Por favor utilice la escala siguiente para contestar a cada pregunta, rodeando el numero apropiado.	Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
19	Me siento despreciado por la empresa cuando pienso en lo que me pagan.	1	2	3	4	5	6
20	Las personas adelantan aquí tan rápidamente como en otras empresas.	1	2	3	4	5	6
21	Mi supervisor muestra muy poco interés en los sentimientos de sus subordinados.	1	2	3	4	5	6
22	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.	1	2	3	4	5	6
23	Hay pocas recompensas para los que trabajan aquí.	1	2	3	4	5	6
24	Tengo demasiado que hacer en el trabajo.	1	2	3	4	5	6
25	Disfruto de mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5	6
26	A menudo siento que no sé lo que está pasando con la compañía.	1	2	3	4	5	6
27	Siento orgullo en hacer mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
28	Me siento satisfecho(a) con mis oportunidades de aumentos de sueldo.	1	2	3	4	5	6
29	Hay beneficios que no tenemos, que deberíamos tener.	1	2	3	4	5	6
30	Me agrada mi supervisor.	1	2	3	4	5	6
31	Tengo demasiado papeleo.	1	2	3	4	5	6
32	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.	1	2	3	4	5	6
33	Mi trabajo es agradable.	1	2	3	4	5	6
34	Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.	1	2	3	4	5	6
35	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían ser.	1	2	3	4	5	6
36	Estoy satisfecho con mis oportunidades de promoción.	1	2	3	4	5	6

## FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PRESTADORA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA Y ALCANTARILLADO, AYACUCHO – 2018

Investigador: Waldir Romero Valenzuela

Vengo realizando esta investigación, con el objetivo de determinar la relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa prestadora municipal de servicio de agua y alcantarillado, Ayacucho 2018.

Este estudio permitirá identificar la posible relación del síndrome de burnout con la satisfacción laboral, debido a esto es de suma importancia realizar este estudio.

La participación en el estudio le demandará aproximadamente 25 minutos. Su participación es voluntaria, no tiene ninguna obligación de participar, tiene derecho a abandonar el estudio cuando quiera sin ningún tipo de inconveniente. La información será confidencial. Su identidad no se publicará ni durante ni después de terminado el estudio. La información solo servirá para los fines de esta investigación.

He leído este formulario de consentimiento y voluntariamente consiento en participar en esta investigación.

---

Firma del participante.

---

Firma del investigador