

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO**

**BENEDICTO XVI**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN Y  
ACREDITACIÓN EDUCATIVA**



**SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EL  
INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TRUJILLO, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN EDUCACIÓN**

**CON MENCIÓN EN GESTIÓN Y ACREDITACIÓN EDUCATIVA.**

**AUTOR (AS):**

Br. Luz Mariana Chinchayán Guillena.

Br. Marcela Judith Rebaza Floriano.

**ASESOR (A):**

Dr. Lourdes Del Pilar Quevedo Sánchez.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Educativa

**TRUJILLO, PERÚ**

**2020**

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**Excmo. Mons. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, O.F.M.**  
Arzobispo Metropolitano de Trujillo Fundador y Gran Canciller  
de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**R.P. Dr. Juan José Lydon Mc Hugh, O.S.A.**  
Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta**  
Vicerrectora Académica

**Dr. Carlos Alfredo Cerna Muñoz**  
Vicerrector de Investigación

**Pbro. Dr. Alejandro Preciado Muñoz**  
Director de la Escuela de Posgrado

**Mg. José Andrés Cruzado Albarrán**  
Secretario General

## **Dedicatoria**

A Dios, a nuestros Padres e hijos por su apoyo permanente en nuestra superación  
para conseguir las metas.

## **Agradecimiento**

A nuestra asesora  
y a los maestros  
de la Escuela de Posgrado  
de la Universidad.

### **Declaratoria de Autenticidad**

Nosotras, Br. Chinchayán Guillena, Luz Mariana. Con DNI 42946766 y Br. Rebaza Floriano, Marcela Judith. Con DNI 18029035, egresadas de la Maestría en Educación con Mención en Gestión y Acreditación Educativa de la Escuela de Postgrado de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI; damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos enmarcados por la Escuela de Post Grado de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: “Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en el ISTE Trujillo, 2019”, la que consta de un total de 78 páginas, en la que se incluye 12 tablas, más un total de 16 apéndices y anexos.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a la redacción, organización, metodología y diagramación. Así mismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de la cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 15%, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

*Las autoras*

---

DNI: 42946766

---

DNI 18029035

## Índice General

<b>Dedicatoria .....</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>iv</b>
<b>Declaratoria de autenticidad .....</b>	<b>v</b>
<b>Índice General.....</b>	<b>vi</b>
<b>Índice de tablas .....</b>	<b>ix</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>CAPITULO I .....</b>	<b>12</b>
<b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>12</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.2. Formulación del problema .....	14
1.2.1. Problema general:.....	14
1.2.2. Problemas específicos .....	14
1.3. Objetivos .....	14
1.3.1. Objetivo general .....	14
1.3.2. Objetivos específicos.....	14
1.4. Justificación del problema .....	15
1.4.1. Justificación teórica.....	15
1.4.2. Justificación metodológica.....	15
1.4.3. Justificación práctica .....	15
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>17</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>17</b>
2.1. Antecedentes .....	17

2.2.	Bases teóricas.....	22
2.2.1.	Síndrome de Burnout. ....	22
2.2.2.	La satisfacción laboral.....	27
2.3.	Marco Conceptual.....	40
2.4.	Identificación de dimensiones.....	49
2.4.1.	Variable síndrome de Burnout. ....	49
2.4.2.	Variable satisfacción laboral. ....	49
2.5.	Formulación de hipótesis.....	49
2.6.	Variables.....	50
2.6.1.	Definición operacional:.....	50
2.6.2.	Operacionalización de variables.....	51
<b>CAPITULO III.....</b>		<b>53</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>		<b>53</b>
3.1.	Tipo de investigación.....	53
3.2.	Métodos de investigación : Hipotético deductivo.....	53
3.3.	Diseño de investigación.....	53
3.4.	Población y muestra.....	54
3.5.	Criterios de Inclusión.....	54
3.6.	Criterios de Exclusión.....	55
3.7.	Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	55
3.8.	Métodos de procesamiento y análisis de datos.....	55
3.9.	Aspectos éticos.....	56
<b>CAPITULO IV.....</b>		<b>59</b>
<b>RESULTADOS.....</b>		<b>59</b>
4.1.	Descripción de niveles de variables.....	59

4.2. Prueba de hipótesis .....	63
Hipótesis general.....	63
Hipótesis específica N° 01 .....	64
Hipótesis específica N° 02.....	65
DISCUSION .....	68
<b>CAPITULO V .....</b>	<b>70</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>70</b>
5.1. Conclusiones .....	70
5.2. Recomendaciones. ....	71
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>72</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>79</b>
<b>ANEXO 1.....</b>	<b>80</b>
<b>INSTRUMENTO 1: CUESTIONARIO PARA MEDIR EL SÍNDROME DE BURNOUT (MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI) .....</b>	<b>80</b>
<b>ANEXO 2.....</b>	<b>85</b>
<b>INSTRUMENTO 2: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL (Overall Job Satisfaction Scale).....</b>	<b>85</b>
Anexo 3: Validación y confiabilidad de los instrumentos .....	89
<b>ANEXO 4: Matriz de consistencia .....</b>	<b>94</b>



## Índice de tablas

Tabla 1: <i>Operacionalización de la variable: Satisfacción laboral</i> .....	51
Tabla 2: <i>Operacionalización de la variable síndrome de Burnout.</i> .....	52
Tabla 3: <i>Población muestral</i> .....	54
Tabla 4: <i>Instrumentos por variables</i> .....	55
Tabla 5: <i>Nivel de Síndrome de Burnout en el Instituto Superior Tecnológico Trujillo – 2019.</i>	59
Tabla 6: <i>Nivel de las dimensiones del Síndrome de Burnout de los docentes del ISTE Trujillo - 2019.</i> .....	59
Tabla 7: <i>Nivel de la Satisfacción Laboral de los docentes del ISTE Trujillo - 2019.</i> .....	60
Tabla 8: <i>Nivel de las dimensiones de la Satisfacción Laboral de los docentes del ISTE Trujillo - 2019.</i> .....	61
Tabla 9: <i>Resultados de la prueba de hipótesis síndrome Burnout y satisfacción laboral</i> .....	63
Tabla 10: <i>Resultados de la prueba de hipótesis cansancio emocional y la satisfacción laboral.</i> .....	64
Tabla 11: <i>Resultados de la prueba de hipótesis despersonalización y la satisfacción laboral de los trabajadores.</i> .....	65
Tabla 12: <i>Resultados de la prueba de hipótesis realización personal y la satisfacción laboral de los trabajadores.</i> .....	66

## RESUMEN

La investigación se planteó el objetivo de establecer la relación existente entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los servidores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019.

Para ello se desarrolló una investigación de tipo descriptivo-correlacional, utilizando un diseño correlacional a través del método hipotético-deductivo y sobre una muestra de 40 trabajadores, a los cuales se aplicó dos cuestionarios: el primero para determinar el Síndrome de Burnout y el segundo para determinar la satisfacción laboral. Para el procesamiento de datos se utilizó la prueba estadística de Rho de Spearman.

En el caso del muestreo se usó el método no probabilístico aleatorio lo que determinó una muestra de 40 trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019.

Se concluyó en la no existencia de una relación directa entre las variables al mostrarse un valor de  $Rho=0.190$ , lo que involucra una relación directa muy baja entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, con  $p = 0.120$  mayor a  $0.05$ .

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, Cansancio emocional, Despersonalización, Realización personal, Síndrome de Burnout.

## **ABSTRACT**

The research aimed to establish the relationship between Burnout Syndrome and the job satisfaction of the workers of Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019.

The type of research is descriptive correlational, with correlational design, the deductive hypothetical method was used, with a sample of 40 workers, two questionnaires were used as instruments, one for Burnout syndrome and the other for job satisfaction, and Spearman's Rho as technique to process the data.

The sampling was not random probabilistic and consisted of 40 workers of the Trujillo Higher Technological Institute, 2019.

It was concluded that there is no direct relationship between the variables, being the value of  $Rho=0.190$ , which implies a very low direct relationship between Burnout Syndrome and Labour Satisfaction, with  $p = 0.120$  greater than 0.05.

Keyword: job satisfaction, emotional fatigue, depersonalization, personal fulfillment, Burnout syndrome.

## CAPITULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento del problema

Las instituciones afrontan retos externos e internos. Hacia el exterior, estos retos tienen que ver con la competitividad y la forma en la que alcanza el éxito frente a la sociedad. A nivel interno, los retos son variados y diversos, destacando el tema del recurso humano, principal sustento de una organización saludable y capaz de enfrentar las situaciones hacia fuera.

Así, la satisfacción laboral se convierte en fundamental a la hora de analizar el factor humano y su influencia en las actividades productivas. Sin embargo, no siempre éstas son adecuadas y muchas veces originan problemas complicados de superar, sobre todo si de lograr altos índices de producción se trata.

De otro lado, las situaciones a las que los trabajadores se enfrentan día a día suelen generar ciertas dificultades que van desde incomodidad o desapego hasta elevados niveles de estrés, los mismos que llegan a ser tan graves que muchas veces determinan infinidad de consecuencias desastrosas para la organización y para las propias personas y las que de ellas dependen.

Uno de los elementos más comúnmente asociados a los desequilibrios laborales lo constituye el denominado Síndrome de Burnout (burn= quemado; out= fuera); es decir, un episodio en el que los trabajadores prácticamente llegan a una situación en la que no participan ya como actores de primera línea, sino más bien como un pesado déficit que la organización arrastra consigo.

El síndrome de Burnout es un tema largamente desarrollado en todo el mundo y en diferentes tipos de organización y se ha encontrado que su ocurrencia se da de manera alarmante, sobre todo en aquellas en las que los trabajadores se encuentran sometidos a situaciones emocionales muy estresantes.

Del mismo modo, la satisfacción laboral constituye uno de los elementos más estudiados por su impacto directo y enorme en las relaciones de producción y el éxito empresarial.

En nuestro país, la situación es similar a la de otros países, pues el modelo económico en el que se desenvuelven los estados demandan organizaciones con estructuras sólidas y capaces de obtener resultados sin pensar en el desgaste que esto podría significar para sus recursos humanos.

En este trabajo se intentó determinar si existe relación entre la satisfacción laboral que se da en una organización y el síndrome de Burnout, con la finalidad de determinar si esas variables se manifiestan o no en los trabajadores de una institución educativa superior.

Debido a la constante presión en el área laboral del sector público, los trabajadores de las diversas entidades disminuyen su productividad y dañan su estado físico y mental, lo cual perjudican las relaciones familiares, laborales y sociales, perjudicando así la efectividad de la Gestión Educativa, generando así un escaso rendimiento en la productividad y al logro de las metas señaladas. La causa más frecuente del síndrome de Burnout es principalmente el estrés y su mayor prevalencia está en trabajadores que están en contacto directo con los usuarios, con una gran demanda de atención, en condiciones laborales no siempre adecuadas.

Así lo confirman diversas investigaciones, al mismo tiempo que aseveran que el Síndrome de Burnout lleva a la producción de efectos no deseables en el desempeño de los servidores, los mismos que se manifiestan en escasa productividad e insuficiente efectividad en las labores. Ello trae como consecuencia una disminución de la Satisfacción laboral y un exiguo interés en la actividad laboral, (Maslach, Schaufeli y Leiter, citados por Hermosa, 2006) lo que puede transformarse en un círculo vicioso de consecuencias imprevisibles institucionales. En ese mismo sentido, Gil-Monte (1999) destaca una relación significativa entre ambas variables, especialmente la dimensión agotamiento, lo que lo conduce a concluir que la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout tienen una correlación inversa, “ya que la satisfacción aumenta cuando el Burnout decrece, y viceversa”

En lo que concierne a la relación del Síndrome de Burnout con la Satisfacción laboral en el caso específico del campo educativo se afirma que la correlación entre el Burnout y la Satisfacción laboral es significativa y, a la vez, negativa (Gil-Monte y Peiró, 1999).

Según Regina, Cardoso y Oliveira (2010):

“Entre los aspectos laborales que inciden en la aparición del síndrome están los relacionados con el trabajo en sí mismo y el contexto, los cuales pueden actuar como desencadenantes; por ejemplo, características propias de la tarea, aspectos técnicos del rol profesional, relaciones interpersonales, habilidad para trabajar con otros, ambiente de trabajo, grado de influencia social y política entre otros (p.1086).

## **1.2. Formulación del problema.**

### **1.2.1. Problema general:**

¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cuál es la relación existente entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019?

¿Cuál es la relación existente entre la despersonalización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre la realización personal y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

- Determinar la relación existente entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Analizar la relación existente entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019.
- Analizar la relación existente entre la despersonalización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019.

- Analizar la relación que existe entre la realización personal y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019.

## **1.4. Justificación del problema**

### **1.4.1. Justificación teórica**

Este trabajo pretende analizar una relación recurrente en gran número de las organizaciones, en las que, muchas veces, se subordina el factor humano a las relaciones de producción, sin considerar que es el primero el que, en realidad, es el más importante de sus elementos. Esta subordinación genera que los trabajadores, en gran cantidad de casos, atraigan niveles de estrés que generan síndromes como el denominado de Burnout.

Eso nos permitirá tener una visión más amplia respecto a las relaciones que se establecen al interior de la organización, sobre todo las de nuestra localidad, con el fin de sustentar proyectos de mejora institucional y, de este modo, contribuir al desarrollo y fortalecimiento de las organizaciones que sustentan el progreso de nuestra localidad y, por ende, el de nuestro país.

### **1.4.2. Justificación metodológica**

De otro lado la investigación se justifica porque pretende ser un aporte tanto metodológico como teórico respecto al análisis y explicación de dos variables posiblemente relacionadas que permiten el desarrollo o estancamiento institucional.

### **1.4.3. Justificación práctica**

Finalmente, esperamos que nuestro aporte sirva para favorecer la satisfacción laboral, generando condiciones óptimas y adecuadas para lograr la meta institucional y con ello mejorar la gestión educativa y que el Instituto Superior Tecnológico Trujillo asuma medidas tendientes a optimizar su actuación y resultados.

Nuestra investigación tiene una relevancia social por que se desarrolla en una de las instituciones que más presencia tiene en esta parte del país, es pertinente ya que permite

conocer la realidad personal de los trabajadores respecto a su desempeño laboral, lo cual permite viabilizar políticas tendientes a la mejora del servicio que se presta y los consecuentes beneficios en los que acceden al servicio.



## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

##### A nivel internacional

Figuroa (2013), en su trabajo “Clima organizacional y síndrome de Burnout en personal de salud de segundo nivel de atención médica” se planteó como objetivo la determinación de la prevalencia e intensidad relacional entre las variables Síndrome de Burnout y clima organizacional en trabajadores de enfermería y medicina de un hospital de nivel II de atención. Para ello se remitió a la utilización de un método trasversal y analítico que incluyó la entrevista a 140 enfermeras y 52 médicos del hospital mediante tres instrumentos: la cédula para la tipificación de datos socio-demográficos; el Maslach Burnout Inventory (MBI); y, por último, la escala de clima organizacional de Koys & Decottis, en su versión adaptada al español (1991). En principio, se practicó un análisis descriptivo y, luego, como instrumentos para la contrastación de hipótesis, usó la Prueba de Correlación de Pearson, OR para la determinación de la prevalencia y la regresión logística. En el caso de los profesionales de enfermería, el 89.9% eran de sexo femenino; el 40% tienen edades entre los 40 y 44 años; el 54.7% de estado civil casado y con 2 hijos, en promedio. Así mismo, el 33.3% presenta estudios de especialización, el 13.1% posee más de un empleo y un elevado 88.1%, al mismo tiempo que el trabajo, realiza labores domésticas. En el caso de los profesionales médicos, las mujeres suman el 46.6%; el 42% se encuentra comprendido entre 40 y 44 años, y de estado civil casado el 74% y al igual que el personal de enfermería, con un promedio de dos hijos. Todos los servidores médicos tienen especialización y, también, un alto 76.9% desarrolla labores domésticas.

Se halló que Burnout presenta prevalencia baja (63.5%), media (13.3%) y 23.2% alta. Para el caso de la satisfacción laboral, la percepción fue negativa para el 35.7%. El agotamiento emocional es 3.79 veces mayor; la baja realización es 0.53 y el Síndrome de Burnout 1.21 veces más, cuando la percepción de la Satisfacción Laboral es negativa en comparación con aquellos quienes perciben un clima positivo de la misma. La regresión logística mostró que hay relación entre las variables Burnout - Falta de cohesión ( $p < 0.05$ ). El trabajo llegó a la conclusión que la prevención y disminución de riesgo son acciones que deben centrarse en una reforma de la cultura organizacional, la misma que debe favorecer el trabajo en equipo, al mismo tiempo que el fortalecimiento de las mejoras que eleven la calidad de vida laboral.

Cano (2017), en su investigación “Relación entre el síndrome de Burnout y los elementos laborales y personales de los profesores del nivel de secundaria de un colegio privado de la ciudad de Guatemala”, trabajó en el establecimiento de la relación que se presenta entre Síndrome de burnout y elementos laborales y personales de docentes del nivel secundaria de un colegio privado de la ciudad de Guatemala, con una población muestras de 54 maestros: 32 varones y 22 mujeres cuyas edades están comprendidas entre los de 22 y 61 años, los mismos que han laborado en la institución entre 1 y 20 años. Como instrumentos se utilizó la escala “MBI - Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson” (1986), que permitió, de forma autoaplicada, la medición del desgaste profesional. La investigación fue descriptiva, con un enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo transversal y correlacional, con una sola aplicación correspondiente a un diseño no experimental. A partir del análisis de los datos obtenidos, se concluyó que los componentes laborales con mayor presencia y relación con el Síndrome Burnout están el dominio de grupo, la carga docente, la carga administrativa, y el salario. Por el contrario, los componentes personales tuvieron una mínima significancia respecto a su relación

con el SB. Asimismo, al observar la media de los profesores respecto a las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, se encontró que están en un nivel intermedio, aunque algunos docentes evidencian cierto nivel de padecimiento del SB. En ese sentido, El 11% presenta el Síndrome de Burnout; el 15%, dos dimensiones del mismo y el 20%, una sola de sus dimensiones.

### **A nivel nacional**

En nuestro país, trabajos como el titulado “Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares” (Farfán, 2009) se propuso exponer la relación existente entre las variables Clima Laboral y Síndrome de Burnout en el personal docente del nivel secundaria. Fue un estudio no experimental, a través de un diseño descriptivo correlacional y muestreo no probabilístico, para un total de participantes de 367 sujetos de ambos sexos, de todos los grados de diversas instituciones educativas, tanto de gestión estatal como privada Lima Metropolitana. Para la obtención de datos y medición de variables se usó la escala de Clima Social de R. H. Moos y el Inventario Burnout, de Maslach.

Los resultados mostraron niveles medios de burnout en todas las instituciones. En lo que concierne a la correlación existente entre la dimensión autorrealización del clima laboral con el síndrome de burnout se encontró correlación positiva, aunque muy baja, con las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización, correspondientes al SB. La variable autonomía del clima laboral, presentó baja correlación negativa con la dimensión realización personal. En lo que se refiera a la correlación de la variable organización con las diversas dimensiones del SB (cansancio emocional, despersonalización y realización personal), no se obtuvo algún tipo correlación estadísticamente significativa. Respecto al clima laboral –y su variable presión-,

tampoco se encontró correlación significativa variables del SB (cansancio emocional y despersonalización), aunque sí se la halló correlación negativa ligada a la dimensión realización personal. Respecto a la comparación del clima laboral existente entre los colegios estatales y particulares, no se evidencia diferencias significativas en las variables autonomía, organización y presión. Por el contrario, en lo referente al SB, los maestros muestran una alta relación en las dimensiones cansancio emocional y despersonalización, respecto a los colegios particulares y se evidencia también bajo puntaje en realización personal. En otro sentido, los colegios particulares muestran puntajes altos en realización personal.

El trabajo “Clima Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco - Callao 2015” (Bautista & Bravo, 2017) tuvo como objetivo encontrar si existe relación entre el clima laboral y el Síndrome de Burnout en los sujetos de la mencionada investigación, utilizando una metodología aplicada, de diseño correlacional, en una muestra de 47 profesionales. Los instrumentos utilizados fueron: para la primera variable, el cuestionario de escala de clima laboral y, para la segunda, el Inventario Burnout, lo que permitió, luego de observar, describir y analizar las mencionadas variables, establecer la relación entre ambas variables. Los resultados muestran que un 46.8% considera que el clima laboral es favorable y también que el 80.9% está expuesto a un riesgo moderado de padecer SB. La aplicación de la prueba de hipótesis mostró la existencia de relación significativa entre las variables estudiadas, con un nivel de significancia de 0,05 y Rho de Spearman =0.515, lo que indica correlación negativa media.

### **A nivel regional**

En nuestro medio, el trabajo “Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo” (Salvador, 2016)

se propuso encontrar la relación entre el Síndrome de Burnout y Clima Laboral los docentes, sujetos de la investigación y trabajó con una muestra fue de 100 docentes (10 por cada institución) a través de la aplicación de un diseño descriptivo – correlacional y de dos instrumentos de medición de variables: el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Clima Social en el Trabajo (WES). Las dimensiones que se midieron en la primera variable fueron: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal y, en la segunda: relaciones, autorrealización y estabilidad/cambio. Los resultados muestran que tanto las variables -y sus dimensiones entre sí- se relacionan directamente y de manera significativa, ya que el coeficiente de contingencia calculado es 0.91, por lo que se concluyó en la existencia de una relación estadísticamente significativa y directa entre las variables de estudio (Salvador, 2016).

El estudio “Sobrecarga Laboral asociado a Síndrome de Burnout en Personal de Salud de Emergencia de un Hospital de Trujillo” (Díaz, 2017) determinó la asociación entre las variables estudio, a través de diseño observacional, transversal, analítico y correlacional en una población de 35 trabajadores con un mínimo de un año de permanencia en la institución. Los datos se obtuvieron con ficha de recolección de datos sociodemográficos, escala NASA TLX y el Inventario Maslach Burnout. Las variables fueron descritas usando totales y porcentajes; y las diferencias entre dimensiones, usando el Test Exacto de Fisher. Los datos fueron analizados mediante el paquete estadístico STATA V 13.0, el mismo que mostró un valor de  $p < 0.05$  que se considera estadísticamente significativo. Se infiere de los resultados obtenidos que los trabajadores más jóvenes, con menos periodo de trabajo y con una carga mental de trabajo aumentada se asocian significativamente a un alto riesgo de desarrollar SB respecto a aquellos con más años de trabajo y con una menor carga mental.

## **2.2. Bases teóricas.**

### **2.2.1. Síndrome de Burnout.**

#### **2.2.1.1. Definición**

Es un término que se origina en los años 70 del pasado siglo en los Norteamérica, en el entorno de los trabajadores de servicios asistenciales. Así, Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), citados por Hermosa (2006), en su exploración sobre este síndrome instituyen que el vocablo se acuña a partir de estudios hechos en instituciones dedicadas al cuidado de la salud, en las que algunos trabajadores mostraban pérdida de motivación y responsabilidad, como resultado de su labor diaria. Maslach, psicóloga social que se dedicaba al estudio de las emociones en el centro de labores. Observó a trabajadores de actividades asistenciales con el fin de indagar situaciones referentes al estrés emocional originado por el trabajo y encontró que las formas de enfrentar la labor afectan la actuación profesional y la conducta laboral. Para ellos, el síndrome de burnout supone una respuesta prolongada a situaciones estresantes crónicas en el trabajo y los detallan a través de tres elementos: agotamiento, cinismo e ineficacia.

Para Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), el agotamiento es el modo fundamental de expresión del burnout y la manifestación más importante del síndrome, referido a situaciones puntuales que alejan emocionalmente de sus responsabilidades a los trabajadores, como una manera de superar el exceso de carga laboral.

García (2018), El síndrome podría constituir una respuesta extrema al estrés crónico producido en el contexto laboral y podría repercutir en el individuo, pero también perturbaría los aspectos organizacionales y sociales. A partir de los años ochenta, los investigadores intensificaron su

interés por esta realidad, pero sólo a finales del siglo se configuró algún acuerdo sobre sus causas y consecuencias.

El sitio especializado Cuídate (2002) afirma que el burnout laboral, al que también se denomina síndrome del quemado de quemarse en el trabajo, es una perturbación emocional de configuración reciente, vinculado al trabajo, el estrés producido por el mismo y el modo de vida del trabajador, el mismo que tendría efectos graves, no solo a nivel físico sino también psíquico y sus síntomas más prominentes son la depresión y la ansiedad, las mismas que son la causa de una gran cantidad de problemas laborales.

El SB aflora, en gran cantidad de casos, en trabajadores que eligieron su oficio de forma vocacional (aunque es muy habitual que se presente en enfermeros, médicos y maestros de escuela) y con mucha menor frecuencia en las labores que se ejecutan de manera imperativa. Aunque en un inicio las expresiones y el fastidio sólo se expresen en la vida profesional, al final igualmente alcanzan, en casi la totalidad de circunstancias, la actuación social y familiar del trabajador que lo sufre.

Desde nuestro punto de vista, el síndrome de burnout es lo que popularmente conocemos como “me quede sin batería”. Es un estado en el que simplemente perdemos el sentido de nuestra real función, lo que nos impide desarrollar nuestro trabajo en condiciones personales óptimas.

#### **2.2.1.2. Causas**

El principal desencadenante del SB es el medio y las situaciones laborales. Así, el empleado está expuesto casi siempre a elevados niveles de estrés, excesiva carga laboral, escasa o nula autonomía, deplorables relaciones laborales y escaso apoyo en su medio, escasa formación para el desempeño de sus labores, entre otros; lo que motiva la posibilidad de sufrir estrés crónico

que luego evoluciona hasta llegar a burnout. En ese sentido, la relación estrés – burnout es extremadamente fuerte. Y aunque el motivo suele ser un conjunto de exigencias que motivan tensiones, podemos enumerar varios elementos que configuran el riesgo a sufrir ese síndrome:

### **La organización**

Circunstancias como la elevada burocracia sin soporte específico, el tiempo muy limitado para la organización de las labores (que obligan a que el trabajador lleve trabajo a casa, por ejemplo) la no contemplación de reemplazos por bajas temporales, aumentan los niveles de estrés y, por defecto, propician el burnout.

### **Expectativas interpersonales:**

Toda persona tiene expectativas y anhelos centrados en su actividad laboral, las mismas que en muchas ocasiones no concuerdan con la realidad y propician que la acomodación a esa realidad o no se produzca o se produzca de manera muy lenta. Si aquellas son demasiado altas y no pueden cumplirse, el trabajador puede sufrir ansiedad, apatía o tristeza, entre otros.

### **Cualidades personales:**

A pesar no se ha definido un perfil del trabajador que está propenso a sufrir este problema, existen ciertas condiciones del entorno y propias del trabajador personales que indican la proclividad del mismo a padecer el síndrome. Por ello, los conformistas, inseguros y dependientes están más posibilitados para soportar males como la depresión y la ansiedad en las ocasiones en que se enfrenten a condiciones estresantes.



### 2.2.1.3. Síntomas

Las principales expresiones del síndrome de burnout son:

- Sensación de agotamiento, frustración e impotencia.
- Escasa autoestima.
- Escasa realización personal.
- Estado de permanente nerviosismo.
- Problemas para concentrarse.
- Conductas agresivas.
- Dolor de cabeza.
- Taquicardia.
- Insomnio.
- Escaso rendimiento.
- Alejamiento laboral.
- Aburrimiento.
- Impaciencia e irritabilidad.
- Comunicación insuficiente.

### 2.2.1.4. Tipos:

El síndrome de burnout puede presentarse de dos formas:

- **Burnout activo:** El trabajador conserva un comportamiento asertivo. Se relaciona con situaciones externas a la profesión.
- **Burnout pasivo:** presenta situaciones de apatía, relacionada con elementos internos psicosociales.

#### **2.2.1.5. Diagnóstico:**

Para diagnosticarlo, los expertos deben estar al tanto de sus síntomas y patología para entrevistar clínicamente al trabajador, la misma que permitirá determinar la existencia de motivos suficientes para el desarrollo de la enfermedad. Asimismo, es pertinente que el tratante conozca la real situación al interior de la institución y la manera en que el trabajo se organiza.

#### **2.2.1.6. Tratamiento:**

Básicamente, el tratamiento del burnout se sustenta en estrategias orientadas a la disminución de los niveles existentes de estrés, ansiedad y depresión, teniendo en cuenta la diversidad de escenarios en cada uno de los casos necesarios y atendiendo su factibilidad.

#### **2.2.1.7. Consecuencias:**

Este padecimiento es un proceso que se desarrolla progresivamente y es siempre urgente la necesidad de tomar medidas para detenerlo. Evadir el tratamiento del mismo implica el crecimiento del desgaste profesional y su arribo a otros aspectos del trabajador, tales como los ideales y el discernimiento de los logros. A medida que el síndrome crece, el trabajador corre el riesgo de acrecentar sus problemas para resolver las dificultades y desarrollar tareas que previamente desarrollaba de manera natural.

El fracaso empezará a presentarse constantemente y permanecerá mostrándose con agotamiento y es capaz de evolucionar a estados mucho más graves. En muchos casos, el trabajador corre el riesgo de abusar del consumo de fármacos, alcohol y drogas y, finalmente, algunos sufren de depresión, psicosis e, incluso, altas posibilidades de suicidio.

### **2.2.2. La satisfacción laboral**

Según Robbins, (1998), citado por Atalaya (1999) es “la comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes”.

En ocasiones resulta complicada la distinción entre motivación y satisfacción laboral, debido – precisamente- a su intrínseca relación. Lo propio ocurre entre la satisfacción con el trabajo y la moral del trabajador. A menudo, los investigadores consideran a ambos términos como sinónimos. Sin embargo, es necesario aclarar que, básicamente, la satisfacción en el empleo designa un conjunto de actitudes ante la actividad laboral y podemos caracterizarla como una disposición psíquica del trabajador hacia su labor o qué es lo que piensa de él, y esto configura una suma de modos y sentimientos. En ese sentido, la satisfacción o insatisfacción del trabajador está sujeta a numerosos componentes: ambiente físico para desarrollar la labor, el trato que recibe del jefe, el nivel de satisfacción que el trabajo otorga, la posibilidad de crecer en función de sus conocimientos, la posibilidad de asumir retos, etc.

Para Shultz (1990), existen distintos elementos que inciden en la satisfacción laboral pero que no son parte conformante de la atmósfera laboral, aunque influyan directamente en ella. Factores tales como edad, salud, antigüedad en el puesto, estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc., constituyen muestra de ello. Lo propio ocurre en el caso las motivaciones y aspiraciones propias, así como con la posibilidad de su realización.

Según Blum y Naylor (1998), cuando nos referimos a satisfacción estamos remitiéndonos a la suma de diversas actitudes de un trabajador respecto a su empleo, y también a elementos concretos tales como como la institución, el supervisor, los colegas, los salarios, los ascensos, las condiciones en el que las labores se desarrollan, etc.) y la vida en su conjunto. Ello conduce a considerar a la satisfacción laboral como un conjunto de actitudes habituales que el trabajo orienta hacia su labor. Es decir, aquel que está satisfecho en su trabajo manifiesta diversas actitudes positivas hacia el mismo y, al contrario de aquel que se encuentra insatisfecho.

En ese sentido, se considera a las actitudes como elementos de valor – ya sea favorables o desfavorables- respecto a ciertos objetos, seres, hechos, etc. y que manifiestan los sentimientos de los sujetos respecto a algo. Cada individuo es poseedor de infinidad de actitudes, sin embargo, son muy limitadas y específicas las referentes a las actividades laborales, tales como satisfacción laboral, compromiso con el puesto y con la organización, etc. Aun así, la satisfacción laboral parece ser el único indicador sobre el que se centran todas las miradas.

#### **2.2.2.1. Determinantes de la satisfacción laboral:**

Las evidencias nos muestran que la satisfacción laboral se logra en función a diversos elementos de entre los cuales destacan: el trabajo que estimule las condiciones intelectuales, la equidad en las recompensas, condiciones favorables para ejercer las labores y la cooperación entre compañeros.

En general, cualquier trabajador prefiere puestos en los que accedan a la posibilidad de mostrar sus propias habilidades y capacidades y en los que puedan elegir entre una diversidad de tareas y al mismo tiempo ejercer la libertad y retroalimentación. Si un puesto no permite asumir nuevos retos, no es un puesto estimulante, aunque también es cierto que existe un sinnúmero de retos

causantes de alta frustración y no pocos sentimientos de fracaso. Si el puesto permite acceder a un equilibrio, los trabajadores encuentran la posibilidad de acceder a altos niveles de placer y satisfacción.

Desde siempre, los trabajadores aspiran a salarios y políticas de desarrollo personal justos, claros y acorde a sus expectativas. Si esas condiciones se cumplen, es altamente posible alcanzar la satisfacción del trabajador. En ese mismo sentido, los promotores de decisiones honestas e imparciales, acceden siempre a mostrarse satisfechos con su labor.

Según Robbins (1998), los trabajadores aspiran a un buen ambiente laboral no solo en lo que concierne a su bienestar personal sino también en lo referente a las facilidades brindadas a fin de que realicen un buen trabajo. Asimismo, prefieren un medio seguro, cómodo, aseado y sin distractores, en la medida de lo posible. Finalmente, los trabajadores no solo aspiran a cuestiones tan materiales como el dinero o lo que éste posibilita, sino también a la satisfacción de necesidades inmateriales como el buen trato personal. En ese sentido, resulta muy natural que situaciones como la amistad y cariño de los compañeros, por ejemplo, eleven considerablemente los niveles de la satisfacción laboral.

Y para Shultz (1990), el tipo de trabajo y el medio en el que este se desarrolla determina fehacientemente la satisfacción del trabajador. Así, una adecuación del puesto y las condiciones laborales, posibilitan la satisfacción y la consecuente productividad del empleado. Variables como género, edad, nivel intelectual, habilidades y la antigüedad, son inmodificables, mas coadyuvan a la adopción de políticas que posibiliten la mejora de las condiciones laborales y sus consecuentes niveles de satisfacción en los diversos matices de cada uno de los grupos laborales.

### **2.2.2.2. Satisfacción y productividad**

A decir de Robbins (1998), no abundan los temas que se han tocado tanto como los referentes al comportamiento organizacional que se centra en la relación entre satisfacción y productividad. Así, se pone siempre sobre el tapete la discusión si los trabajadores satisfechos producen más que los que no lo están, entendida la productividad como el indicador que permite visualizar el éxito del funcionamiento total de la organización, es decir, su eficiencia y competitividad (Stoner, 1994). Después de terminada la Segunda Guerra Mundial, se practicó una serie de orientados al establecimiento de la relación existente entre satisfacción y productividad. Se halló una relación bastante consistente. Sin embargo, al finalizar el siglo, y a pesar de la poca claridad de los estudios, se han encontrado nuevos datos para determinar tal relación.

En un principio, la relación entre satisfacción y rendimiento se estableció mediante la afirmación de que un trabajador contento es un trabajador que produce. A pesar de ello, tal afirmación se sustenta más en la ilusión que el ofrecimiento de pruebas confiables y sólidas. Consecuentemente, los estudios expresan que si existiese relación positiva satisfacción-productividad, esta estaría en el orden del 0,14 y no sería significativa. Es así que empieza a incluirse algunas otras variables y que, de algún modo, han incrementado la correlación. Y se ha encontrado, por ejemplo, que la relación es más fuerte en la medida en que la conducta del trabajador no se limita ni controla mediante elementos externos.

Hoy se afirma casi con total seguridad que el nivel del puesto es una de las variables más importantes que se ha incluido puesto que se demuestra que la correlación entre satisfacción y rendimiento es mucho más fuerte en tanto los empleados accedan a niveles laborales más altos.

Así, es predecible una relación más alta en los profesionales ocupantes de puestos de supervisión y administración, antes que en obreros u operarios.

Otro aspecto del análisis de la relación satisfacción-productividad lo constituye la causalidad, considerando que una gran parte de los estudios no consideraban la situación de la causa y el efecto. Y aquellos que han controlado esta posibilidad han concluido que la productividad remite a la satisfacción y no lo contrario. Es decir, la realización de un buen trabajo conduce a una sensación personal de bienestar. A ello se suma que si la organización recompensaría la productividad, el trabajador productivo tiene la posibilidad de obtener más reconocimiento, mayor sueldo y mayores probabilidades de ascenso y, consecuentemente, las recompensas incrementan el nivel de satisfacción del trabajador (Robbins Stephen, 1993,1998) en un círculo virtuoso bastante interesante.

Contrario a lo planteado anteriormente, Pinilla (1982) encuentra una interesante relación entre satisfacción laboral y productividad, al afirmar que:

“por satisfacción se entiende la actitud general que adoptamos frente a nuestro trabajo, cuando hemos podido resolver nuestras necesidades fundamentales y tenemos conciencia de ello, en tal sentido, los trabajadores necesitan que se les respete y se les trate dignamente. Necesitan ganar lo suficiente para vivir decorosamente, para alimentarse, vestirse y tener recreación, pero no sólo el individuo, sino también su familia. Necesitan que se les den condiciones de trabajo saludables, que se les brinde prestaciones sociales para la solución de problemas que se les presenta en sus hogares. Los empleados necesitan aprender constantemente a trabajar mejor y ejercitar sus capacidades frente a responsabilidades crecientes. Necesitan que se les trate justa y equitativamente, que no haya favoritismos, ni trucos en la determinación de sueldos, salarios y compensaciones, que se premie el esfuerzo y el mérito. Todas estas necesidades

son más o menos perentorias en operarios, empleados, profesionales, en usted y en mí...”.

Es necesario recalcar que es inobjetable el hecho de que quienes no trabajan bien son aquellos que tienen diversos problemas como deudas, jefes abusivos o escasos niveles de reconocimiento. También es un hecho que, por el contrario, cuando el trabajador está en condiciones de satisfacer sus diversas necesidades, está tranquilo y eso le permite trabajar mejor y, por tanto, se esfuerza y anima a una mayor cantidad y calidad de trabajo y su consecuente rendimiento.

El trabajador que tiene conciencia de su satisfacción muestra, además, más y mejores elementos que configuran un mayor rendimiento: la satisfacción del éxito individual –y su decidida contribución a la solidez de su personalidad-, y la emoción de tener un trabajo, los mismos que lo elevan a una mejor forma de expresión personal, lejos de actitudes promotoras de situaciones ajenas a la generación de un buen clima laboral. Eso significa que más importante que la tecnología, el capital, las materias primas o la infraestructura, lo es el factor humano. Y de ese factor humano depende el éxito de la organización o empresa, el mismo que se traduce en el acceso a la eficiencia o productividad, pues de la actitud que el trabajador adopta ante su trabajo depende el éxito propio y, por ende, el de la institución en la que éste se desenvuelve.

El buen trato se constituye en uno de los factores más necesarios para alcanzar el rendimiento esperado, tanto a nivel personal, del grupo laboral y de toda la organización en su conjunto. Aun así, la afirmación de Pinilla respecto a la relación entre las variables descritas todavía se encuentra a nivel de una aspiración antes que una propuesta sustentada en posibilidades empíricas o teóricas.



### **2.2.2.3. Mejora de la satisfacción laboral:**

Si se detecta insatisfacción en alguno o varios empleados es necesario encontrar las razones de la misma. Entre estas razones se puede considerar la mala supervisión, pésimas condiciones de trabajo, inseguridad laboral, inequidad, carencia de oportunidades, conflictos entre trabajadores, e inexistencia de posibilidades de satisfacción de necesidades de orden elevado. Para aquellos que aspiran a desempeñar un buen trabajo, la insatisfacción es el inicio de un círculo vicioso que determina el fracaso no solo personal sino también organizacional.

Y aunque es complicado encontrar las causas de la insatisfacción existen técnicas como cuestionarios anónimos, por ejemplo, que permiten un acercamiento a las mismas y la consecuente adopción de mecanismos que permitan superarlas y acceder a niveles mínimos de satisfacción y sus consecuentes beneficios personales e institucionales.

Si el problema afecta a más de un empleado, se hace necesaria una reacomodación significativa en el puesto, una reevaluación de las actuaciones de los trabajadores y una participación más activa de los responsables de la institución. Al mismo tiempo, debe considerarse alguna posibilidad de influencia de factores psicológicos y, de ser el caso, buscar ayuda profesional externa a fin de lidiar con el problema y darle una solución acorde a las circunstancias (Wexley y Yuki, 1990).

Volviendo a los planteamientos de Pinilla (1982), estamos de acuerdo que «es de capital importancia y responsabilidad de la dirección de las industrias y de los supervisores a todo nivel, investigar el estado de satisfacción o insatisfacción que prevalece en un centro de trabajo. Para ello debe investigarse las actitudes de trabajadores y directivos. Del éxito que se tenga en la obtención de un conocimiento objetivo del clima de actitudes determinantes de la satisfacción

o insatisfacción del personal, dependerá que la eficiencia de la producción, objetivo vital de toda empresa competitiva, obtenga el más decisivo, inmediato y directo estímulo».

«Dirigir empresas es fundamentalmente capacitar y adiestrar personal, seleccionarlo y organizarlo, supervisarlos y motivarlos. Nada de esto se logra sin un conocimiento concreto del hombre y su conducta, del trabajador y del medio ambiente social en que vive y en el que labora. Para conducir personal y administrar empresas es menester conocer con profundidad los aspectos más reveladores de la conducta humana, los motivos que la impulsan a actuar en un sentido o en otro, las actitudes que predeterminan estos motivos, las opiniones, las ideas e incluso prejuicios. Es importante obtener no solamente que las condiciones en que se desarrolla el trabajo propicien la satisfacción del personal, sino que el personal sienta, experimente o viva dicha satisfacción».

Lo anterior nos permite apreciar un enfoque humanista del autor, ya que plantea la posibilidad ponerse en la orilla de los trabajadores y acercarnos a lo que ellos sienten en las diversas situaciones a las que se enfrentan en el cumplimiento de sus labores y nos confronta con las condiciones favorables o desfavorables, y en cómo éstas favorecen o no el rendimiento laboral. Aun así siguen existiendo ciertas limitaciones de carácter empírico que aun no nos permiten establecer generalizaciones encaminadas al logro de puntos comunes respecto al tema en cuestión.

#### **2.2.2.4. Manifestación de insatisfacción laboral**

La insatisfacción laboral se presenta con diversos matices. Algunas de ellos pueden ser la queja, la insubordinación, la apropiación de bienes institucionales, o la falta de compromiso con sus

responsabilidades. De manera más explícita, el aspecto laboral presenta cuatro aspectos a tener en cuenta para determinar su satisfacción o insatisfacción:

- **Desidia:** que es una conducta que muestra la inacción e incluso la renuncia, la búsqueda de otro empleo e incluso demandas judiciales.
- **Expresión:** que se expresa en intentos activos y constructivos para mejorar la situación e implica la sugerencia de acciones de mejora y análisis de la problemática, etc.
- **Lealtad:** actitud que se expresa a través de una quietud o pasividad en espera de la mejora de las condiciones laborales y que incluye la defensa de la organización ante ataques externos y la confianza en la mejora de la gestión de los responsables de la administración de la organización.
- **Negligencia:** actitud que manifiesta pasividad y conduce a un empeoramiento de la situación. Se empeora con acciones negativas como la evasión, las tardanzas, el bajo compromiso y los errores pensados.

“La conducta de abandono y negligencia abarca las variables rendimiento: productividad, ausentismo y rotación. Sin embargo, este modelo amplía la respuesta de los empleados e incluye expresión y lealtad: conductas constructivas que permiten a los individuos tolerar situaciones desagradables o revivir una situación laboral satisfactoria. Ayuda a comprender situaciones como las que se presentan, en ocasiones, en el caso de trabajadores sindicalizados, donde la escasa satisfacción laboral va unida a una baja rotación. Con frecuencia, tales trabajadores manifiestan su insatisfacción mediante quejas o negociaciones contractuales formales. Estos mecanismos de

expresión permiten a los trabajadores seguir en su empleo, al tiempo que se convencen de que están actuando para mejorar la situación.” (Robbins, 1993).

#### **2.2.2.5. Teoría de la satisfacción laboral de Herzberg**

Existen diversas teorías que tratan de explicar la satisfacción laboral, como la de Frederick Herzberg, o «Teoría de los Dos Elementos», a la que se han enfocado diversos estudios con la finalidad de comprobar o desmentir su validez (Dessler, 1987). Afirma que la satisfacción o insatisfacción del trabajador es el resultado de la relación que establece con su empleo y las actitudes que desarrolla frente al mismo. Para plantear su teoría, el autor desarrolló una investigación con doscientos ingenieros y contadores, los mismos que “relataron una experiencia de trabajo excepcionalmente buena, y otra, excepcionalmente mala”, a los que denominó “incidentes críticos”.

Luego, los relatos fueron analizados y el contenido de las historias mostró que ciertos incidentes causados por el estado psicológico del sujeto y dependientes de la tarea encomendada producen cierta sensación de logro, avance profesional, responsabilidad y reconocimiento, ya que se asocian a experiencias positivas. Por el contrario, en aquellos trabajadores en el que la causa del trabajo se centraba en el pago, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo o políticas empresariales, se asocian frecuentemente a experiencias negativas (León y Sepúlveda, 1978).

En ese sentido, se muestra la existencia de dos elementos que configuran la satisfacción laboral:

- a) Elementos intrínsecos o motivadores, los mismos que incluyen la relación existente entre el empleado, el trabajo, la realización, el reconocimiento, la promoción, así como el trabajo estimulante y la responsabilidad.

- b) Elementos Extrínsecos. Conformados por las políticas de desarrollo de la empresa, la administración de la misma, las relaciones interpersonales, el salario, la supervisión y las condiciones laborales.

De modo que «satisfacción laboral» e «insatisfacción laboral» se explican por diferentes elementos; la primera por Elementos Intrínsecos, mientras que la segunda, por la carencia de Elementos Extrínsecos, pero de ningún modo una es lo opuesto de la otra. Los elementos intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto, porque pueden satisfacer las «necesidades de desarrollo Psicológico». De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo «ausencia de satisfacción» (Atalaya, 1995).

Es así que la insatisfacción laboral se asocia fundamentalmente con los elementos extrínsecos, y el deterioro de los mismos sería la causa de la insatisfacción. Por ello, su mejora -un aumento de sueldo, por ejemplo- mandaría al olvido esa insatisfacción, aunque ello no llevaría necesariamente al logro de la satisfacción laboral.

Para motivar al individuo, es recomendable poner de manifiesto el logro, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, el crecimiento y, por supuesto, los elementos extrínsecos. Aun así, esta teoría presenta no poca oposición que se manifiesta, entre otras cosas, en un inadecuado método de recolección de datos, la misma que puede generar imprecisiones al momento de analizar los mismos (Stoner y Freeman, 1994).

Pesa también el hecho de que dicha teoría es incompatible con anteriores investigaciones, pues ignora ciertas situaciones y su validez específica. De otro lado, la teoría supone una relación satisfacción-productividad, aunque metodológicamente sólo se ocupa de la primera.

#### **2.2.2.6. Teoría de la fijación de metas**

El punto de partida de esta teoría se sustenta en un postulado sencillo y fundamental: “el desempeño de los individuos es mayor cuando existen unas metas concretas o unos niveles de desempeño establecidos, que cuando estos no existen.” El desempeño futuro depende las metas, que no son otra cosa que los objetivos y propósitos creados especialmente para tal fin. Y varios estudios demostraron que las metas son muy importantes no solo en el momento, sino antes y después la conducta deseada. A partir de la fijación de metas, los trabajadores se convierten en elementos fundamentales para el devenir institucional, considerando que su buen desempeño, recompensa y satisfacción personal serán obtenidos sí y solo sí el esfuerzo es el adecuado.

Aquí, las metas tienen como objetivo la orientación de los trabajadores hacia las direcciones previstas. Sumado a ello, alcanzar las metas se considera muy reconfortante y consecuentemente las necesidades de estima y autorrealización se acercan mucho a la satisfacción del individuo. Adicionalmente, el crecimiento es estimulado como necesidad y por ello su satisfacción lleva a intentar otras mayores y así sucesivamente hasta el alcance de un futuro prominente (Davis y Newstrom, 1991).

#### **2.2.2.7. Satisfacción laboral y puesto de trabajo**

Teoría formulada por Hackman y Oldham y que permitió descubrir ciertas diferencias individuales en las necesidades de desarrollo, y algunos cambios que influyen directamente en el aspecto laboral. Las experiencias en el puesto son causantes de alteraciones en la motivación

y en el comportamiento laboral (Shultz, 1991). Esta teoría postula que la propia naturaleza del trabajo determina la satisfacción o no con el puesto que se desempeña. A partir de ello se han desarrollado muchos estudios encaminados a identificar las dimensiones del contenido del puesto y observar cómo éstas influyen en la satisfacción del empleado (Brief y Aldag, 1975; Hackman y Lawler, 1971).

De entre ellos destaca el trabajo de Hackman y Oldham (1975), quienes a partir del cuestionario «Encuesta de Diagnóstico en el Puesto» aplicado a centenares de trabajadores de 62 puestos diferentes. Se probó la existencia de varias dimensiones, a saber:

- **Variedad de habilidades** o variedad de actividades (habilidades, talentos) en ejecución que el puesto requiere para ser ejercido.
- **Identidad de la tarea** o integralidad de la tarea ejecutada, y que permite su percepción desde que la tarea se inicia hasta que concluye.
- **Significación de la tarea:** que se resume en el impacto que la labor ejerce sobre la propia vida o sobre los demás, ya sea a nivel de la propia organización o de lo que produce fuera de ella.
- **Autonomía:** la libertad o actuación propia que el puesto otorga al trabajador, así como la posibilidad de actuar con discreción en la propia planeación y ejecución de sus labores.
- **Retroalimentación del propio puesto** o la obtención clara, precisa y directa de cierta información sobre el desempeño de sus diversas actividades.

Las dimensiones mencionadas incluyen ciertos rasgos sobre el puesto que pueden determinar una afectación de la satisfacción del trabajador. A una mayor variedad de actividades, el trabajador se aburrirá menos y eso permitirá la inclusión de habilidades significativas que

desarrollen la propia identidad, pues el trabajador sentirá que su actuación es interesante y está haciendo algo más interesante que “dejar pasar el tiempo”.

Las primeras tres dimensiones del contenido del puesto son fundamentales y se combinan para crear un trabajo poseedor de sentido. Es decir, si el trabajo posee estas tres características será considerado por su ejecutor como importante y meritorio. Por ello, los trabajos que gozan de alto potencial de motivación deberán ser calificados como altos, al menos en una de las dimensiones mencionadas. Para los investigadores, los trabajadores que cumplen labores con alta calificación, por lo general están satisfechos y por tanto producen más que los que ejecutan uno de baja calificación. Las dimensiones laborales se accionan mediante componentes psicológicos, lo que les permite influir en los resultados organizacionales y personales antes que en una influencia directa (Robbins, 1994).

## **2.3. Marco Conceptual**

**2.3.1. Síndrome de Burnout.** El síndrome de desgaste profesional -o de burnout- consiste en la excesiva y prolongada presencia de estrés en el organismo y que se manifiesta frente a diversas situaciones estresantes emocionales e interpersonales producidas durante el trabajo, las mismas que incluyen cansancio crónico, poca eficacia y negación de lo ocurrido.

En los últimos tiempos ha sido reconocido como un proceso “multicausal” muy complejo, en el cual (a parte del estrés) participan variables tales como el aburrimiento, la crisis en el desarrollo de la carrera profesional, las insuficientes condiciones económicas, el exceso de carga laboral, la falta de estímulos, o la ineficiente orientación y aislamiento profesional.



A lo anterior se suman diversos **factores de riesgo** resumidos en dos aspectos fundamentales a) personales, como edad (y su relación con la experiencia), el sexo (los hombres no pueden sobrellevar algunas situaciones conflictivas en el trabajo), situaciones familiares (como la armonía o estabilidad que permiten acceder al equilibrio para superar situaciones conflictivas), personalidad y b) formación profesional no adecuada: demasiada información teórica, insuficiente entrenamiento práctico o ausencia de aprendizaje de técnicas de control de las emociones.

También se debe considerar los **factores laborales o profesionales**, que originan ciertas condiciones insuficientes en lo referente al entorno, persona, organización, salarios exiguos, excesiva carga laboral e insuficiente trabajo en equipo.

Asimismo, los **factores sociales** tales como la necesidad de acceder a una carrera profesional, gozar de prestigio, lograr alta consideración social y familiar y también el goce de bienestar económico.

De otro lado, se considera también **factores ambientales** que constituyen una serie de cambios significativos de la vida del trabajador tales como desastres naturales, fallecimiento de familiares cercanos, matrimonios, divorcio, nacimiento o adopción de hijos, etc.

A los factores anteriores, algunos investigadores añaden **posibles factores de riesgo** que posibilitarían el desarrollo del Síndrome de Burnout, especialmente en la población médica: a) juventud + paternidad + trabajo superior a 60 horas

semanales; b) recibir muchas llamadas no esperadas durante horarios de descanso y c) asumir más de un trabajo para obtener más dinero para diversión, pago de deudas, etc.

### **2.3.1.1. Manifestaciones clínicas**

Existen al menos 3 componentes del Síndrome de Burnout:

1. **Cansancio o agotamiento emocional**, consistente en una progresiva pérdida de energía y el aumento de desgaste y fatiga. Es el efecto del estrés en trabajadores que origina diversas manifestaciones negativas como “ansiedad, enfado, suspicacia, agresividad verbal o física, fatiga, desaliento, miedo, enojo, aislamiento y enfermedades somáticas, así como trastornos en la organización debido a actitudes negativas hacia los compañeros o personas hacia las que trabaja, problemas de adaptación al rol o a la actividad desempeñada, incumplimiento de la tarea, retardos en el puesto, ausentismo, accidentes de trabajo, retrasos en la productividad, insatisfacción laboral, etcétera.” (Preciado, Pando, & Vásquez, 2004).

2. **Despersonalización**, que consiste en que el sujeto elabora mecanismos de defensa para enfrentar sentimientos de “impotencia, indefinición y frustración.” En otras palabras, es la generación de negatividad hacia la propia tarea y hacia los demás. Eso obliga al sujeto a alejarse de los que le rodean y a aislarse emocionalmente de la realidad (Marsollier, 2012).

3. **Abandono de la realización personal**: el trabajador abandona o no da la misma relevancia de antes al trabajo que desarrolla. Ello conduce a la merma de

la autoestima, la frustración de expectativas y presencia de estrés en las dimensiones fisiológica, cognitiva y conductual (Instituto de Biomecánica de Valencia, 2017).

Los componentes mencionados se presentan de forma progresiva y cíclica y se repite a lo largo del tiempo, en diferentes etapas de la vida del trabajador, ya sea en el mismo o en diferente trabajo.

Además, hay varios signos y síntomas a considerar y que constituyen signos alarmantes de existencia del síndrome tales como negación, aislamiento, ansiedad, temor, depresión, ira, adicciones, cambios de personalidad, culpabilidad y autoinmolación, cambios en los hábitos de higiene y arreglo personal, cambios en el patrón de alimentación, con pérdida o ganancia de peso exagerada, pérdida de la memoria y desorganización, dificultad para concentrarse e incluso trastornos del sueño.

Este síndrome posee cuatro niveles de desarrollo:

**Leve:** quejas vagas, cansancio, dificultad para levantarse a la mañana

**Moderado:** cinismo, aislamiento, suspicacia, negativismo

**Grave:** enlentecimiento, automedicación con psicofármacos, ausentismo, aversión, abuso de alcohol o drogas

**Extremo:** aislamiento muy marcado, colapso, cuadros psiquiátricos, suicidios

### **2.3.1.2.Diagnóstico**

La prueba más utilizada para el diagnóstico del síndrome de fatiga en el trabajo es el Maslach Burnout Inventory: que consta de 22 enunciados y cuestionamientos sobre los sentimientos y pensamientos en relación con la interacción con el trabajo, los cuales se valoran en un rango de 6 adjetivos que van de "nunca" a "diariamente", dependiendo de la frecuencia con la que se experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems. Dichos enunciados están diseñados de forma que se evalúen los 3 componentes del SB citados anteriormente (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. De hecho, se agrupan en tres subescalas, una para cada uno de los componentes del síndrome del quemado.

Se deben mantener separadas las puntuaciones de cada subescala y no combinarlas en una puntuación única, porque si se combinaran, no sería posible determinar en cual área es que el paciente tiene más afección. En cuanto al resultado, tanto el constructo de quemarse como cada una de sus dimensiones son consideradas como variables continuas, y las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala.

Además del MBI, existen otros instrumentos que permiten evaluar el síndrome de Burnout, varios de ellos evalúan aspectos diferentes a los 3 componentes clásicos:

El Copenhagen Burnout Inventory (CBI) valora el desgaste personal, el relacionado al trabajo y el desgaste relacionado con el cliente

El Oldenburg Burnout Inventory (OLBI), a diferencia de los anteriores, solo evalúa el agotamiento y la falta de compromiso con el trabajo

El Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse en el Trabajo, esta escala española, a diferencia de los anteriores, incluye la "ilusión (desilusión progresiva, pérdida del sentido del trabajo y las expectativas)" como aspecto a evaluar como parte del SB.

### **2.3.1.3.Prevencción y tratamiento**

Para prevenir y tratar el SB se utiliza ciertas estrategias tendientes a la modificación de aspectos ligados sentimientos y pensamientos del que lo sufre, en sus 3 componentes y de entre las cuales se mencionan:

1. Adaptación de las expectativas del trabajador a las condiciones de la realidad cotidiana.
2. Buscar el equilibrio de aspectos vitales para el trabajador: relaciones familiares, amicales, gustos, ocio, diversiones, etc.
3. Fomentar un ambiente de trabajo en equipo a partir de las necesidades comunes de los integrantes de la organización.
4. Reducir la agenda laboral.
5. Fomentar la formación continua de los trabajadores, incluyéndola dentro de la jornada laboral (Saborío & Hidalgo, 2015)

**2.3.2. Satisfacción laboral.** Constituye una serie de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 1998).

La satisfacción laboral es una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con elevada satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos (Robbins y Judge, 2009). Para Palma (2005), la satisfacción laboral se define como la “disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.” Así mismo, Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) la definen como “una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia una situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.” De este modo, la satisfacción laboral es, “básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes” (Velazquez, 2012).

#### **2.3.2.1. Factores**

Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo los cuales se dividen en 5 indicadores los cuales son:

- Logro o cumplimiento.- oportunidad para desarrollar acciones interesantes respecto a la labor a ejecutar.
- Reconocimiento de una labor bien hecha.- conjunto de acciones encaminadas a otorgar al trabajador los debidos palmarés por un trabajo desarrollado de acuerdo a las expectativas.
- El trabajo en sí.- que permite al trabajador incluir parte de su propio acervo o esfuerzo en la realización de un trabajo.
- Responsabilidad y crecimiento o avance.- que permitan al trabajador la visión de un horizonte promisorio para su desarrollo personal y social.

#### **2.3.2.2. Teorías**

##### **A) Del Ajuste en el trabajo.**

La misma que afirma que mientras más se relacionen las habilidades propias del trabajador (sapiencia, experiencia, actitudes, aptitudes y conducta) con las exigencias de la función o de la empresa, la posibilidad de ejecutar un buen trabajo se eleva considerablemente y, merced a ello el empleador lo considerará positivamente en el cumplimiento de su deber (Dawes, 1994). En ese mismo sentido, una adecuada relación entre los incentivos con las aspiraciones que el trabajador busca alcanzar a través de su labor, acrecienta la posibilidad de que el trabajo sea considerada como satisfactorio por parte de quien lo desarrolla. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.

## **B) Teoría de la discrepancia.**

Esta teoría afirma que la satisfacción laboral consiste en que el trabajador goza de una situación emocional placentera, la misma que posibilita la consideración del trabajo como una forma del desarrollo personal de los trabajadores. Por el contrario, la insatisfacción laboral es “un estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales” (Locke, 1968). Tanto la satisfacción como la insatisfacción provienen de la consideración que el trabajador hace en función a la contrastación de sus valores frente a la percepción de lo el trabajo otorga. Es así que se origina el carácter dinámico de los valores que cada persona posee, así como la jerarquía los mismos. “Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo. Teoría de los eventos situacionales. En esta teoría sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales. Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina)” (Cabrera, 2018)



## **2.4. Identificación de dimensiones**

### **2.4.1. Variable síndrome de Burnout.**

- Factores intrínsecos
- Factores Extrínsecos

### **2.4.2. Variable satisfacción laboral.**

- Cansancio emocional
- Despersonalización
- Realización personal

## **2.5. Formulación de hipótesis**

### **2.5.1 Hipótesis general**

H<sub>1</sub>: El síndrome de Burnout tiene relación directa y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019.

### **2.5.2. Hipótesis Nula.**

H<sub>0</sub>: No existe relación directa y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019.

### **2.5.3 Hipótesis específicas**

H<sub>1</sub>: Existe relación directa y significativa entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019.

H<sub>2</sub>: Existe relación directa y significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral de los trabajadores

H<sub>3</sub>: Existe relación directa y significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral de los trabajadores

## 2.6. Variables

### 2.6.1. Definición operacional:

- **V1: Síndrome de Burnout.-** Variable que nos permitirá determinar el nivel de estrés laboral en el ISTE Trujillo, mediante la aplicación de la escala Maslach Burnout Inventory (MBI), la misma que está constituida por 22 ítems en forma de afirmaciones, relacionadas a los sentimientos y actitudes del trabajador de dicho instituto hacia los estudiantes, y cuyo objetivo es la medición del desgaste profesional. El test tiene como finalidad la medición de la frecuencia y la intensidad de padecimiento del SB en sus tres componentes: 1) Agotamiento o cansancio emocional, el mismo que determina si el trabajador se encuentra exhausto emocionalmente, debido a las condiciones exigidas para el cumplimiento de su trabajo. Aquí se plantea un total de 9 ítems (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.) y su puntuación suma un máximo de 54. 2) Despersonalización, que interpreta el grado en que cada trabajador reconoce actitudes negativas como la frialdad y el distanciamiento y está conformada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) que remiten a una puntuación máxima de 30. 3. Realización personal, que nos acerca a la interpretación de factores como la auto eficiencia y realización personal laboral. Está comprendida por 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) que se califican con un máximo de 48 puntos.
- **V2: Satisfacción laboral:** Se define como la “actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir, por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos.” (Palma, 2005).

## 2.6.2. Operacionalización de variables

**Tabla 1:**

*Operacionalización de la variable: Satisfacción laboral*

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>Escala de medición</b>
V. 1 Satisfacción laboral	“Es la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos.” (Palma, 2005)	Factores intrínsecos  Factores extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"><li>- Reconocimiento obtenido por el trabajo.</li><li>- Responsabilidad</li><li>- Promoción</li><li>- Aspectos relativos al contenido de la tarea.</li><li>- Satisfacción del trabajador</li></ul> Organización del trabajo: horario, remuneración, y condiciones físicas.	2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14 del test.  1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15 del test.	Escala Ordinal  (1) Muy insatisfecho. (2) Insatisfecho. (3) Moderadamente insatisfecho. (4) Ni satisfecho ni insatisfecho. (5) Moderadamente satisfecho. (6) Satisfecho. (7) Muy satisfecho.

**Tabla 2:***Operacionalización de la variable síndrome de Burnout.*

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores
V. 2 Síndrome de Burnout	“Trastorno emocional provocado por el estrés laboral que puede desembocar en ansiedad e incluso depresión. (Colado, 2018)	Cansancio emocional	- Disminución o pérdida de recursos emocionales - Saturación y cansancio.	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20 del test.	Escala Ordinal (1) Nunca (2) Algunas veces al año (3) Algunas veces al mes (4) Algunas veces a la semana (5) Diariamente
		Despersonalización	- Respuesta fría e impersonal - Insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención	5, 10, 11, 15 y 22 del test	
		Realización personal	- Sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. - Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa. - Vivencia de insuficiencia profesional	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21 del test	

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA

#### **3.1. Tipo de investigación**

El trabajo es de tipo descriptivo-correlacional ya que intenta dar respuesta “a un problema teórico de las variaciones de un modelo y se orienta a describir y explicar la realidad” (Sánchez y Reyes, 2006). Además, porque “permite especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis. La descripción puede ser más o menos profunda, pero en cualquier caso se basa en la medición de uno o más de los atributos del fenómeno descrito” (Dankhe, 1989).

Adicionalmente a la descripción, este estudio pretende relacionar y comparar “las principales modalidades de formación o de cambio de un fenómeno para avanzar en la solución de los problemas que se presentan” (Van Dalen y Mayer, 1971, Briones, 1986); e intenta determinar las características de un fenómeno en circunstancias temporales y espaciales determinadas.

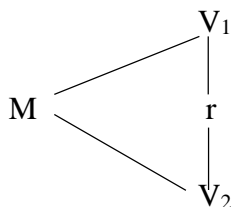
#### **3.2. Métodos de investigación:**

Para el presente trabajo se ha utilizado el método hipotético deductivo, el mismo que considera que las hipótesis son puntos de partida para la generación de nuevas y progresivas deducciones. Es por ello que partimos de una hipótesis “inferida de principios o leyes o sugerida por los datos empíricos, y aplicando las reglas de la deducción, se arriba a predicciones que se someten a verificación empírica, y si hay correspondencia con los hechos, se comprueba la veracidad o no de la hipótesis de partida” (Rodríguez & Pérez, 2017).

#### **3.3. Diseño**

El diseño utilizado es el correlacional, cuyo propósito y utilidad, según Hernández, Fernández y Baptista (1999) es “conocer cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada, es decir intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tienen en la variable o variables relacionadas.”

Su esquema es el siguiente:



**Donde:**

M = muestra

V<sub>1</sub> = Síndrome de Burnout

V<sub>2</sub> = Satisfacción laboral.

r = Relación de las variables de estudio.

### 3.4. Población y muestra

**Población:**

La población objeto de estudio correspondió a 65 trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019, y la muestra estuvo constituida por 40 docentes, 2019 de la institución, de acuerdo al siguiente detalle:

**Tabla 3:**  
*Población muestral*

Nivel	Nº docentes	%
<b>Directivos</b>	5	12.5
<b>Docentes</b>	28	70.0
<b>Administrativos</b>	7	17.5
Total	40	100

*Fuente:* CAP ISTE Trujillo

### 3.5. Criterios de Inclusión.

- Hombres y mujeres
- Directivos, docentes, personal administrativo, personal de servicio.

- Comprendidos entre los 30 a 64 años de edad.

### 3.6. Criterios de Exclusión.

- Trabajadores que no deseaban participar
- Trabajadores con licencia laboral.

El muestro fue no probabilístico por conveniencia, es decir, se seleccionó la muestra al azar de entre todos los trabajadores, tanto nombrados como contratados.

### 3.7. Técnicas e instrumentos de recojo de datos

Las técnicas e instrumento se describen a continuación:

**Tabla 4:**  
*Instrumentos por variables*

Variable	Técnica	Instrumento
Variable 1 Satisfacción laboral	Encuesta	Cuestionario SL para determinar la satisfacción laboral.
Variable 2. Síndrome de Burnout	Encuesta	Cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) para determinar el síndrome de Burnout

La confiabilidad de instrumentos se obtuvo a través de una prueba piloto aplicada a 10 trabajadores, en la que se obtuvo un valor de Alpha de Cronbach de 0,79 para el cuestionario MBI y de 0.96 para el cuestionario de SL, por lo que se considera que ambos cuestionarios presentan alta confiabilidad (anexo 03).

### 3.8. Métodos de procesamiento y análisis de datos

Los métodos utilizados para nuestro análisis de datos son los siguientes:

- a) Estadística descriptiva: la misma que nos permitió determinar las medidas de tendencia central.
- b) La elaboración de cuadros de datos que nos permitieron aplicar las medidas estadísticas para determinar la correlación existente.

- c) Tablas de correlación, las mismas que se dividen en:
  - a. Positiva o directa (+): porque dos variables (X e Y) están correlacionadas positivamente o su variación está en razón directa. Es decir, el aumento de la medida de variable X implica, el aumento de la medida de la variable Y, o la disminución de la variable X implica, la disminución de la variable Y.
  - b. Negativa o inversa (-): cuando la correlación entre dos variables (X e Y) es inversa o negativa, mientras la medida de una de las variables aumenta, la otra disminuye.
  - c. Nula (0): es cuando las variables no están correlacionadas entre sí.
- d) Estadística inferencial:
  - a. Para el tratamiento de los datos se utilizó el software de estadística para ciencias sociales (SPSS V24).
  - b. Los datos que se obtuvieron se procesó utilizando Rho de Sperman, por ser variables cualitativas.

### 3.9. Aspectos éticos

#### En relación a la ética

**Consentimiento informado:** El aceptar y firmar los lineamientos que establece el consentimiento informado autoriza a una persona a participar en un estudio, así como también permite que la información recolectada durante dicho estudio, pueda ser utilizada por el o los investigadores del proyecto en la elaboración de análisis y comunicación de esos resultados.

**Intimidad, anonimato y confidencialidad:** Es primordial en el rigor y la ética. Desde el inicio de la investigación se va a explicar a cada uno de los participantes, con finalidad de los discursos, grabaciones y demás información obtenida de exclusividad solo son con fines de investigación, garantizándole que por ninguna razón los datos obtenidos podrán ser expuestos en público.

**Dignidad humana:** derecho a la autodeterminación, consistirá en dejar que el participante exprese lo que siente, lo que piensa y lo que hace sin ningún tipo de coacción, “dignidad humana” se vincula con el “respeto incondicionado que merece todo individuo en razón de su mera condición humana, es decir, independientemente de cualquier característica o aptitud particular que pudiera poseer”, así mismo se asegurará un ambiente tranquilo, cómodo y lejos



de bullicio de la gente.

**Beneficencia, costos y reciprocidad:** por encima de todo, no hacer daño, si se toma en cuenta todas las precauciones necesarias para evitar en los adultos y niños daños físicos y psicológicos, protegerlos contra la utilización de su colaboración en la investigación con otros fines y procurar ofrecerles algún beneficio, como aconsejaría.

**Consideraciones éticas y de rigor científico:**

La preocupación por garantizar el rigor ético y metodológico debe permear todas las actividades de investigación científica, desde el diseño del proyecto hasta el informe final. Tenemos:

**Credibilidad:** El rigor científico en torno a la credibilidad implica determinadas cosas que hacen que sean creíbles, hablamos de situaciones, o estimaciones de una determinada presencia. Cuando decimos que observamos la credibilidad de algo estamos haciendo una medición de lo que es creíble y que no frente a una serie de ejemplos a fin de ejecutar una comparación al respecto.

**Transferibilidad:** Posibilidad de transferir el estudio cualitativo hacia otros diferentes contextos, ámbito o grupos; desde que se obedece la preservación de los significados, interpretaciones e interferencias particulares dadas. Por ello, Se necesita que se describa densamente el lugar de los hechos y las características esenciales de las personas donde el fenómeno fue estudiado.

**Formalidad:** La formalidad de los datos cualitativos hace referencia a su estabilidad durante el tiempo y de igual manera, haciendo referencia frente a distintas condiciones. Es decir, va a implicar el nivel de consistencia y/o estabilidad de los hallazgos y resultados del estudio.

**Auditabilidad:** Esta referida básicamente a la comprensión de los diferentes momentos y de la lógica del trabajo de investigación por otros lectores e investigadores podría seguir la sucesión de eventos en el estudio y con el entendimiento de su lógica, se cumple en la medida que se describe detalladamente el abordaje teórico y metodológico, el análisis, la discusión y las

condiciones finales del trabajo, con el fin de que otro investigador examine los datos y pueda continuar con investigaciones similares.

**Confiabilidad:** la confiabilidad es un estándar de rigor científico independientemente de los paradigmas que orientan la investigación porque el objetivo fundamental de toda investigación es encontrar resultados plausibles y creíbles.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Descripción de niveles de variables

**Tabla 5:**

*Nivel de Síndrome de Burnout en el Instituto Superior Tecnológico Trujillo – 2019.*

Variable 1	Escala	N°	%
<b>Síndrome de Burnout</b>			
Bajo	01 – 25	0	0.0
Medio	26 – 75	39	97.5
Alto	Más de 76	1	2.5
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>100</b>

*Fuente:* Aplicación del Cuestionario MBI para determinar el Síndrome de Burnout, Trujillo – 2019.

En la **Tabla 4** se observa que el 97.5% de los docentes obtienen nivel medio de Síndrome de Burnout, el 2.5% tienen nivel alto, en tanto que ninguno de los docentes se encuentra en el Síndrome de Burnout. Determinándose que el Síndrome de Burnout de los docentes en el ISTE Trujillo es de nivel medio (97.5%).

**Tabla 6:**

*Nivel de las dimensiones del Síndrome de Burnout de los docentes del ISTE Trujillo - 2019.*

Dimensiones	Escala	N°	%
<b>Agotamiento emocional</b>			
Bajo	0 – 15	18	45.0
Medio	16 – 30	21	52.5
Alto	31 – 45	1	2.5
<b>Despersonalización</b>			
Bajo	0 – 9	33	82.5
Medio	10 – 17	6	15.0
Alto	19 – 25	1	2.5

<b>Intermedio</b>			
Bajo	0 – 15	1	2.5
Medio	16 – 30	17	42.5
Alto	31 – 40	22	55.0
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>100</b>

*Fuente:* Aplicación del Cuestionario del Síndrome de Burnout, ISTE Trujillo – 2019.

En la **Tabla 5** se observa que el 52.5% de los docentes obtienen nivel medio en agotamiento emocional, el 45.0% se encuentra en el nivel bajo y sólo el 2.5% tienen nivel alto; el 82.5% de los docentes obtienen nivel bajo en despersonalización, el 15.0% está en el nivel medio y el 2.5% tiene nivel alto; el 55.0% de los docentes obtienen nivel alto en realización personal, el 42.5% se encuentra en el nivel medio y el 2.5% tienen nivel bajo, determinándose que las dimensiones del Síndrome de Burnout de los docentes del ISTE Trujillo es medio.

**Tabla 7:**  
*Nivel de la Satisfacción Laboral de los docentes del ISTE Trujillo - 2019.*

<b>Variable 2</b>	<b>Escala</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Satisfacción laboral</b>			
Muy insatisfecho	1 a 15	0	0.0
Insatisfecho	16 a 30	0	0.0
Moderadamente insatisfecho	31 a 45	1	2.5
Ni satisfecho ni insatisfecho	46 a 60	5	12.5
Moderadamente satisfecho	61 a 75	11	27.5
Satisfecho	76 a 90	18	45
Muy satisfecho	91 a 105	5	12.5
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>100</b>

*Fuente:* Aplicación del Cuestionario de la Satisfacción Laboral, ISTE Trujillo – 2018.

En la **Tabla 6** se observa que el 45.0% de los docentes perciben nivel satisfecho, el 27.5% obtienen nivel moderadamente satisfecho, el 12.5% de encuentra en el nivel muy satisfecho, en tanto que el sólo el 15% se encuentra en alguno de los niveles de insatisfacción, determinándose que la satisfacción laboral de los docentes de del ISTE Trujillo están satisfechos (85.0%).

**Tabla 8:**

*Nivel de las dimensiones de la Satisfacción Laboral de los docentes del ISTE Trujillo - 2019.*

<b>Dimensiones</b>	<b>Escala</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Factores extrínsecos</b>			
Muy insatisfecho	1 a 8	0	0.0
Insatisfecho	9 a 16	0	0.0
Moderadamente insatisfecho	17 a 24	0	0.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	25 a 32	8	20.0
Moderadamente satisfecho	33 a 40	10	25.0
Satisfecho	41 a 48	16	40.0
Muy satisfecho	49 a 56	6	15.0
<b>Factores Intrínsecos</b>			
Muy insatisfecho	1 a 7	0	0.0
Insatisfecho	8 a 14	0	0.0
Moderadamente insatisfecho	15 a 21	2	5.0
Ni satisfecho ni insatisfecho	22 a 28	5	12.5
Moderadamente satisfecho	29 a 35	8	20.0
Satisfecho	36 a 42	20	50.0
Muy satisfecho	43 a 49	5	12.5
<b>Total</b>		<b>40</b>	<b>100</b>

*Fuente:* Aplicación del Cuestionario de la Satisfacción Laboral, ISTE Trujillo – 2018.

En la Tabla 7 se observa que tanto en los factores extrínsecos como intrínsecos, los docentes están satisfechos, ya que más de la mitad de ellos más de dos tercios de ellos manifiestan estar en alguno de los indicadores de satisfacción.

## 4.2. Prueba de hipótesis

### Hipótesis general

### Hipótesis nula.

H<sub>0</sub>: El síndrome Burnout no tiene relación directa y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019.

### Hipótesis alternativa:

H<sub>1</sub>: El síndrome Burnout tiene relación directa y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

**Tabla 9:**  
*Resultados de la prueba de hipótesis síndrome Burnout y satisfacción laboral*

**ESTADÍSTICO DE PRUEBA:** Rho de Spearman

		Síndrome_Burnout	Satisfacción_Laboral
Correlación de Pearson	Síndrome_Burnout	1.000	.190
	Satisfacción_Laboral	.190	1.000
Sig. (unilateral)	Síndrome_Burnout		.120
	Satisfacción_Laboral	.120	

**Conclusión:** Siendo el valor de Rho=0.190, lo que implica una relación directa muy baja entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, con  $p = 0.120$  mayor a 0.05.

**Decisión:** El valor de  $p > 0.05$  no permite aceptar la H<sub>1</sub> por lo que se determina que el síndrome Burnout no tiene relación significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019 de acuerdo a la prueba estadística normal (Rho de Spearman) a un nivel de significancia del 5%.

### Hipótesis específica N° 01

#### Hipótesis nula

H<sub>0</sub>1: No existe relación directa y significativa entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019.

#### Hipótesis alternativa

H<sub>a</sub>1: Existe relación directa y significativa entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

**Tabla 10:**

*Resultados de la prueba de hipótesis cansancio emocional y la satisfacción laboral.*

**ESTADÍSTICO DE PRUEBA:** Rho de Spearman

		Agotamiento_ emocional	Satisfacción _Laboral
Correlación de Pearson	Agotamiento_emocional	1.000	-.107
	Satisfacción_Laboral	-.107	1.000
Sig. (unilateral)	Agotamiento_emocional		.255
	Satisfacción_Laboral	.255	

**Conclusión:** Siendo el valor de Rho = - 0.107, lo que implica una relación inversa muy baja entre el agotamiento emocional y la Satisfacción Laboral docente, con  $p = 0.255$  mayor a 0.05.

**Decisión:** El valor de  $p > 0.05$  no permite aceptar la H<sub>a</sub>1 por lo que de acuerdo a la presente investigación el agotamiento emocional no tiene relación significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019



de acuerdo a la prueba estadística normal (Rho de Spearman) a un nivel de significancia del 5%.

**Hipótesis específica N° 02**

**Hipótesis nula.**

H<sub>0</sub>2: No existe relación directa y significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral de los trabajadores

**Hipótesis alternativa**

H<sub>a</sub>2: Existe relación directa y significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral de los trabajadores

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

**Tabla 11:**

*Resultados de la prueba de hipótesis despersonalización y la satisfacción laboral de los trabajadores.*

**ESTADÍSTICA DE PRUEBA:** Rho de Spearman

		Despersonalización	Satisfacción _Laboral
Correlación de Pearson	Despersonalización	1.000	-.128
	Satisfacción_Laboral	-.128	1.000
Sig. (unilateral)	Despersonalización		.215
	Satisfacción_Laboral	.215	

**Conclusión:** Siendo el valor de Rho = -0.128, lo que implica una relación inversa entre la dimensión despersonalización y satisfacción laboral, con p=0.215 mayor a 0.05.

**Decisión:** El valor de  $p > 0.05$  no permite aceptar la  $H_{a2}$  por lo que de acuerdo a la presente investigación la dimensión despersonalización no tiene relación significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019 de acuerdo a la prueba estadística normal (Rho de Spearman) a un nivel de significancia del 5%.

### Hipótesis específica N° 03

#### Hipótesis nula.

$H_{03}$ : No existe relación directa y significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral de los trabajadores

#### Hipótesis alternativa:

$H_{a3}$ : Existe relación directa y significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral de los trabajadores.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

**Tabla 12:**

*Resultados de la prueba de hipótesis realización personal y la satisfacción laboral de los trabajadores.*

<b>ESTADÍSTICO DE PRUEBA:</b>		Rho de Spearman	
		Realización_Personal	Satisfacción_Laboral
Correlación de Pearson	Realización_Personal	1.000	.481
	Satisfacción_Laboral	.481	1.000
Sig. (unilateral)	Realización_Personal		.001
	Satisfacción_Laboral	.001	

**Conclusión:** Siendo el valor de  $Rho = 0.481$ , lo que implica una relación directa entre la Realización Personal asertividad y la Satisfacción Laboral, con  $p = 0.001$  menor a  $0.05$  es decir con un nivel altamente significativo.

**Decisión:**  $H_3$  se acepta, pues existe relación positiva moderada entre la Realización Personal y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019 de acuerdo a la prueba estadística normal (Rho de Spearman) a un nivel de significancia del 5%.

## **DISCUSION**

Las variables clima organizacional y Síndrome de Burnout son actualmente objeto de estudio de diversas investigaciones, pues muchos investigadores se plantean como objetivos determinar la relación que existe entre las mismas. Y aunque aún no se tiene una idea consensuada de dicha relación, lo cierto es que, como veremos a continuación, de a pocos se viene estableciendo como postulados válidos que ambas variables se relacionan positivamente.

En nuestro caso, los resultados a los que hemos llegado nos permiten determinar que no existe una relación significativa entre el Síndrome de Burnout y el clima organizacional en la institución educativa, a partir del análisis de los datos obtenidos de los test aplicados. Tal y como se observa en los mismos, el 97.5% de los trabajadores perciben un nivel medio de Síndrome de Burnout, mientras que el 0.5% consideran nivel alto,; es decir, la gran mayoría del personal considera que el Síndrome de Burnout en ISTE Trujillo es de nivel medio, Ello es concordante con los resultados obtenidos por diversos investigadores, como Farfán (2009) quien no encuentra relación significativa entre las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral y difiere de lo hallado por Figueroa (2017), Cano (2013), Bautista y Bravo (2017) y Díaz (2017), entre otros.

Respecto a sus dimensiones, se encontró que el 52.5% de los docentes obtienen nivel medio en agotamiento emocional, el 45.0% se encuentra en el nivel bajo y sólo el 2.5% tienen nivel alto; el 82.5% de los docentes obtienen nivel bajo en despersonalización, el 15.0% está en el nivel medio y el 2.5% tiene nivel alto; el 55.0% de los docentes obtienen nivel alto en realización personal, el 42.5% se encuentra en el nivel medio y el 2.5 tienen nivel bajo,

determinándose que las dimensiones del Síndrome de Burnout de los docentes del ISTE Trujillo es medio.

En lo que respecta a la satisfacción laboral, el 45.0% de los docentes perciben nivel satisfecho, el 27.5% obtienen nivel moderadamente satisfecho, el 12.5% de encuentra en el nivel muy satisfecho, en tanto que el sólo el 15% se encuentra en alguno de los niveles de insatisfacción, determinándose que la satisfacción laboral de los docentes de del ISTE Trujillo están satisfechos (85.0%). Y en las dimensiones de la satisfacción laboral se observa que tanto en los factores extrínsecos como intrínsecos, los docentes están satisfechos, ya que más de la mitad de ellos más de dos tercios de ellos manifiestan estar en alguno de los indicadores de satisfacción.

Consecuentemente, a través de la aplicación de pruebas estadísticas, el coeficiente de correlación de  $Rho=0.190$ , lo que implica una relación directa muy baja entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, con  $p = 0.120$  mayor a 0.05.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- No existe relación directa entre las variables, siendo el valor de  $Rho=0.190$ , lo que implica una relación directa muy baja entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, con  $p = 0.120$  mayor a  $0.05$ .
- El Síndrome de Burnout que perciben los docentes del ISTE Trujillo, es de nivel medio (97.5%).
- La satisfacción laboral que perciben los docentes de una I.E. de Trujillo es de satisfacción (85.0%).
- El valor de  $Rho = - 0.107$  implica una relación inversa muy baja entre el agotamiento emocional y la Satisfacción Laboral docente, con  $p = 0.255$  mayor a  $0.05$ .
- El valor de  $Rho = -0.128$  implica una relación inversa entre la dimensión despersonalización y satisfacción laboral, con  $p=0.215$  mayor a  $0.05$ .
- El valor de  $Rho = 0.481$  implica una relación directa entre la Realización Personal asertividad y la Satisfacción Laboral, con  $p = 0.001$  menor a  $0.05$  es decir con un nivel altamente significativo.

## **5.2.Recomendaciones.**

- Monitorear constantemente las variables Síndrome de Burnout y satisfacción laboral con la finalidad de obtener información fidedigna respecto a la situación emocional de los trabajadores y poder fortalecer o corregir algunas situaciones que les permitan desarrollar su trabajo en condiciones óptimas.
- Los docentes de la Institución deben participar en la realización de programas o talleres para optimizar sus capacidades emocionales en su ambiente de trabajo.
- Los investigadores deben profundizar investigaciones aplicadas en relaciones síndrome de burnout y satisfacción laboral para mejorar sus aptitudes respecto a situaciones que se den en los diferentes campos de la actividad laboral humana.

## REFERENCIAS

- Albañil-Ordinola, A. (2015). *El clima laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura*. Piura: Universidad de Piura.
- Andia, J., & Ávila, V. (2015). *Relación entre el liderazgo del director y el clima organizacional de la Institución Educativa 5176 “María Reiche Grosse” de la UGEL 04 del distrito de Puente Piedra en el año 2011*. Lima: UCV.
- Bardales, S., & Coveñas, J. (2016). *Influencia del liderazgo en el clima laboral del Instituto Superior Pedagógico Privado América de la ciudad de Trujillo - 2015*. Trujillo: UPAO.
- Bautista, G., & Bravo, M. (2017). *Clima Laboral y su relación con el Síndrome de Burnout en los profesionales de la salud del Centro de Salud Acapulco - Callao 2015*. Callao: UCV.
- Cabrera, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana*. Lima: Universidad ESAN.
- Calcina, Y. (2014). El clima laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional del Altiplano y Facultad de Ciencias de la Educación Universidad Andina Néstor Cáceres Velasquez - Perú 2012. *Comuni@cción: Revista de investigación en comunicación y desarrollo*, 22-29.
- Campos, R. (2012). *Estilo de liderazgo directivo y clima organizacional en una institución educativa del distrito de Ventanilla – Región Callao*. Lima : Usil.



- Cano, M. (2017). *Relación entre el síndrome de Burnout y los factores laborales y personales de los profesores del nivel de secundaria de un colegio privado de la ciudad de Guatemala*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Chiang, M., Gómez, N., & Salazar, C. (14 de 10 de 2014). *Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a07.pdf>
- Coda, R. (1992). *Pesquisa de clima organizacional: uma contribuição metodológica*. São Paulo. Sao Paulo: Livre Docência.
- Colado, P. (2018). *¿Qué es el Síndrome de Burnout?* Obtenido de <https://www.muyinteresante.es/curiosidades/preguntas-respuestas/que-es-el-sindrome-de-burnout-271410947100>
- Contreras, D., & Jiménez, L. (2016). *Liderazgo y clima organizacional en un colegio de Cundinamarca. Lineamientos básicos para su intervención*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Cristóbal, Á. (2016). *Liderazgo transformacional del director y el clima organizacional en docentes de secundaria de las instituciones educativas públicas de la red 20, Los Olivos, 2015*. Lima: UCV.
- Delgado Torres, N., & Delgado Torres, D. (2003). El líder y el liderazgo: reflexiones. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 75-88.
- Díaz, W. (2017). *Sobrecarga Laboral asociado a Síndrome de Burnout en Personal de Salud de Emergencia de un Hospital de Trujillo*. Trujillo: UPAO.

- Elizondo, A. (2001). *La Nueva Escuela: Dirección, Liderazgo y Gestión Escolar*. México: Paidós.
- Esparza, A. (2016). *El Estilo de Liderazgo y su efecto en el Desempeño Laboral del área de Contabilidad en la Empresa El Rocio S.A. Año 2016 - Trujillo*. Trujillo: UCV.
- Estadísticas de la calidad educativa. (2015). *La Libertad: ¿Cómo vamos en educación?* Lima: Escale. Obtenido de Ministerio de Educación: Unidad de Estadística.
- Farfán, M. (2009). *Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares*. Lima: UNMSM.
- Fernández, P. (2017). *Relación entre el estilo de liderazgo del director y el clima organizacional en las II.EE. "Innova Schools"*. Lima: UNMSM.
- Figuroa, R. (2013). *Clima organizacional y síndrome de Burnout en personal de salud de segundo nivel de atención médica*. Querétaro: Universidad Autónoma de Querétaro.
- García, J. (2018). *Burnout (Síndrome del Quemado): cómo detectarlo y tomar medidas*. Obtenido de <https://psicologiaymente.net/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado>
- Gil-Monte, P. (2006). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)*. Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P., & Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 261-268.
- Giménez, R. (2012). *Clima Organizacional*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/rosaemiliagm/definiciones-de-clima-organizacional-sus-aspectos-condicionantes-y-caracteristicas>

- Hermosa, M. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de “burnout” en profesores de educación primaria y secundaria. *Revista colombiana de Psicología*, 81-89.
- Hernández, R. (2004). *Metodología de la investigación*. La Habana: Félix Varela.
- Instituto de Biomecánica de Valencia. (24 de junio de 2017). *Estrés y Burnout*. Obtenido de <http://ergodep.ibv.org/documentos-de-formacion/2-riesgos-y-recomendaciones-generales/515-estres-y-burnout.html>
- León, A. (2015). *El clima organizacional y su relación con el estilo del liderazgo del director de la Institución Educativa N° 5170 Perú Italia de Puente Piedra, Provincia y Región Lima, Año 2013*. Lima: UNMSM.
- Marsollier, R. (05 de marzo de 2012). *La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral*. Obtenido de [https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/7382/14\\_\\_psicologiacom\\_2013\\_17\\_7\\_1\\_.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/7382/14__psicologiacom_2013_17_7_1_.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 397-422.
- Mena, I., & Valdés, A. (2018). *Clima social escolar*. Obtenido de [http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/clima\\_social\\_escolar.pdf](http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/clima_social_escolar.pdf)
- Minedu. (2006). *Comprendiendo la escuela desde su realidad cotidiana: estudio cualitativo en cinco escuelas estatales de Lima*. Obtenido de [http://www2.minedu.gob.pe/umc/admin/images/cualitativo/estudio\\_cualitativo.pdf](http://www2.minedu.gob.pe/umc/admin/images/cualitativo/estudio_cualitativo.pdf)

- Minedu. (2017). *Participación y clima institucional para una organización escolar efectiva*.  
Obtenido de <http://www.minedu.gob.pe/curso-diplomadoysegundaespecialidad-directivos/pdf/mod2y3/modulo3-participacion-clima.pdf>
- Ministerio de Educación. (2017). *Currículo Nacional de la Educación Básica*. Lima: MINEDU.
- Ministerio de Justicia. (03 de julio de 2011). *Ley de protección de datos personales*. Obtenido de <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2013/04/LEY-29733.pdf>
- Ministerio Público - Fiscalía de la Nación. (2012). *¿Qué se entiende por clima organizacional?* Obtenido de [http://www.mpf.n.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2292\\_12separata.pdf](http://www.mpf.n.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/2292_12separata.pdf)
- Mino, M. (2016). *Liderazgo y satisfacción laboral en en la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - 2014*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Narea, N., & Páez, M. (2015). *El clima organizacional incide en el desempeño directivo y docente de la escuela vespertina Obando Pacheco, en el año lectivo 2014-2015*. Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte.
- Pérez, A. (11 de diciembre de 2014). *Liderazgo Situacional (Modelo Hersey – Blanchard)*. Obtenido de <http://www.ceolevel.com/liderazgo-situacional-modelo-hersey-blanchard>
- Preciado, M., Pando, M., & Vásquez, J. (2004). Agotamiento emocional: escala Burnout adaptada para mujeres trabajadoras en la costura industrial. *Investigación en salud*, 91-96.

- QuestionPro. (2018). *¿Cómo determinar el tamaño de la muestra de una investigación de mercados?* Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/como-determinar-el-tamano-de-una-muestra/>
- Real Academia Española. (2017). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=ZkHNOE8>
- Regina, V., Cardoso, M., & Oliveira, M. (2010). Burnout and stress among nurses in an university tertiary hospital. *Latino-Américana de Enfermagem*, 1084-1091.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administracion de Negocios*, 1-26.
- Saborío, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina legal de Costa Rica*, 2-7.
- Salvador, J. (2016). *Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo*. Trujillo: UPAO.
- Sánchez, V. (2017). *El clima organizacional en las Instituciones Educativas y su relación con el Liderazgo Transformacional de los directores de la UGEL 07*. Lima : UNE.
- Soto, B. (17 de junio de 2014). *El liderazgo situacional*. Obtenido de <https://www.gestion.org/el-liderazgo-lateral/>
- Torres, C. (2016). *El directivo como líder de un colectivo escolar*. Monterrey: Tecnológico de Monterrey.
- Vásquez, H., & Dipp, A. (2016). *El clima escolar y su relación con el liderazgo directivo*. Durango: Instituto Universitario Anglo Español.

Violán, M. (14 de diciembre de 2017). *Los 4 estilos de liderazgo situacional que debes conocer*. Obtenido de <https://retos-directivos.eae.es/los-4-estilos-de-liderazgo-situacional-que-debes-conocer/>

Wikipedia. (03 de junio de 2016). *Síndrome de desgaste profesional*. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/S%C3%ADndrome\\_de\\_desgaste\\_profesional](https://es.wikipedia.org/wiki/S%C3%ADndrome_de_desgaste_profesional)

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### INSTRUMENTO 1: CUESTIONARIO PARA MEDIR EL SÍNDROME DE BURNOUT (MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI))

# MASLACH BURNOUT INVENTARIO

## MBI

### 1. FICHA TÉCNICA

**NOMBRE ORIGINAL:** MASLACH BURNOUT INVENTORY (SPANISH VERSION)

**AUTOR:** Cristina Maslach y Jackson

**AÑO:** 1981

**VERSIONES:** La primera versión del instrumento fue desarrollada por Maslach y Jackson, en 1981, y la segunda versión, en 1986.

**TRADUCCION:** Gil-Monte, P. y Peiró, J.M. (1997),

**ITEMS:** 22 ítems valorados con una escala tipo Likert, en un rango de 7 adjetivos que van de “Nunca” (0) a “Todos los días” (6).

**DIMENSIONES:** 3 factores ortogonales que son denominados 1) agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal en el trabajo.

#### SIGNIFICADO DEL MBI

Sin duda, el inventario de agotamiento de Maslach es uno de los instrumentos más utilizados para medir la presencia de estrés laboral o *síndrome de quemado* en el trabajo; introducido en 1981, continúa siendo probado en su estructura factorial por diversos autores (Byrne, 1993; Richarsen y Martinussen, 2004; García, Herrero, y León, 2007).

Desde 1974 Cristina Maslach reconoce el “Síndrome de Burnout” (Síndrome de estar quemado) en los sujetos afectados por “sobre carga emocional” debido a las características de su trabajo, como una respuesta emocional de los profesionales de ayuda. La primera versión del instrumento fue desarrollada por Maslach y Jackson, en 1981, y la segunda versión, en 1986, esta última es la que se utiliza largamente en las diferentes investigaciones pues se encuentra traducida al castellano.

#### DIMENSIONES:

Las características principales del *burnout* son descritas como cansancio y desgaste emocional vivido como pérdida de energía, despersonalización en la relación con los clientes, con actitudes de agresividad, impaciencia, cinismo, e intolerancia y pérdida del sentimiento de competencia profesional. Estas características constituyen las tres dimensiones que mide el inventario. 1) agotamiento emocional con 9 ítems (emocional exhaustion), despersonalización que también se nombra deshumanización con 5 ítems (despersonalización), y realización personal en el trabajo con 8 ítems (personal accomplishment)



### **INSTRUCCIONES:**

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente.

No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- (1) Nunca  
(2) Algunas veces al año  
(3) Algunas veces al mes  
(4) Algunas veces a la semana  
(5) Diariamente

ID	ITEMS	Calificación				
		1	2	3	4	5
A.E	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.					
A.E	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.					
A.E	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.					
R.P	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.					
D.	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos Impersonales.					
A.E	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.					
R.P	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
A.E	Siento que mi trabajo me está desgastando.					
R.P	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.					
D.	Siento que me he hecho más duro con la gente.					
D.	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.					
R.P	Me siento muy enérgico en mi trabajo.					
A.E	Me siento frustrado por el trabajo.					
A.E	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.					

D.	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.					
A.E	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
R.P	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
R.P	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.					
R.P	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.					
A.E	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
R.P	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					
D.	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas.					

A. E. AGOTAMIENTO EMOCIONAL

D. DESPERSONALIZACIÓN

R. P. REALIZACIÓN PERSONAL

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

El Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo.

Es el instrumento que ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones, formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 5 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems.

La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI.

La subescala de Agotamiento Emocional (Emotional Exhaustion) (EE) está formada por 9 ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo; la subescala de Despersonalización

(Despersonalization) (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención; y la subescala de Realización Personal en el trabajo (Personal Accomplishment) (PA) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.

Mientras que en las subescalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

Se deben mantener separadas las puntuaciones de cada subescala y no combinarlas en una puntuación única porque no está claro si las tres pesan igual en esa puntuación única o en qué medida lo hacen.

En cuanto al resultado, tanto el constructo de quemarse como cada una de sus dimensiones son consideradas como variables continuas, y las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala.

Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría “alto”, entre el percentil 75 y el 25 en la categoría “medio” y por debajo del percentil 25 en la categoría “bajo”.

#### **Corrección:**

Subescala de Agotamiento Emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 45 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Despersonalización. Está formada por 5 ítems, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 25 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Subescala de Realización Personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La Realización Personal está conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación máxima es de 40 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto. Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad.

Aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de burnout, puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización y baja en Realización Personal definen el síndrome.

## ANEXO 2

### INSTRUMENTO 2: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL (Overall Job Satisfaction Scale)

#### FICHA TÉCNICA

##### Escala general de satisfacción laboral

La Escala General de Satisfacción Laboral (Overall Job Satisfaction Scale) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979. Las características de esta escala son las siguientes:

- Es una escala que **operacionaliza el constructo de satisfacción laboral**, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado.
- **Recoge la respuesta afectiva** al contenido del propio trabajo.

##### Características generales

Esta escala fue creada a partir de detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencias de su formación. A partir de la literatura existente, de un estudio piloto y de dos investigaciones en trabajadores de la industria manufacturera de Reino Unido, se conformó la escala con los **quince ítems finales**.

La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos subescalas:

- **Subescala de factores intrínsecos:** aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).
- **Subescala de factores extrínsecos:** indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

##### Aplicación

Esta escala puede ser administrada por un entrevistador pero una de sus ventajas es la **posibilidad de ser auto cumplimentadas y de ser aplicada colectivamente**.

Su brevedad, el tener las alternativas de respuesta especificadas, la posibilidad de una sencilla asignación de pesos numéricos a cada alternativa de respuesta y su vocabulario sencillo hacen de ella una escala de aplicación no restringida a nadie en concreto (siempre que tenga un nivel elemental de comprensión lectora y vocabulario) y para la que no es preciso administradores de la prueba especialmente cualificados.

Es recomendable **garantizar el anonimato**, especialmente en contextos laborales en que su ausencia puede preverse como factor que puede generar perturbaciones en las respuestas.

Las instrucciones que el encuestador debe dar a quienes cumplimentan la escala han de inscribirse en un tono de neutralidad que no favorezca los sesgos en las respuestas. A modo de orientación se propone la siguiente formulación:

Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones (Muy satisfecho...) entre las que usted se posicionará, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer'.

### **Cumplimentación**

Quienes cumplimentan la escala **han de indicar, para cada uno de los quince ítems, su grado de satisfacción o insatisfacción**, posesionándose en una escala de siete puntos: Muy insatisfecho, Insatisfecho, Moderadamente insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Moderadamente satisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho.

### **Corrección de la prueba**

Esta escala permite la obtención de tres puntuaciones, correspondientes a:

- Satisfacción general.
- Satisfacción extrínseca.
- Satisfacción intrínseca.

Es esta una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos de encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a Muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a Muy Satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general.

Siempre que sea posible **es recomendable el uso separado de las subescalas** de satisfacción intrínseca y extrínseca. Su corrección es idéntica a la de la escala general si bien, debido a su menor longitud, sus valores oscilan entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca) y 8 y 56 (satisfacción extrínseca).

### **Valoración**

Las **altas puntuaciones indican un elevado nivel de satisfacción**.

Estas puntuaciones no suelen incorporar una gran precisión en cuanto que su base radica en juicios subjetivos y apreciaciones personales sobre un conjunto más o menos amplio de diferentes aspectos del entorno laboral y condicionado por las propias características de las personas.

Por tanto, esta escala **no permite establecer análisis objetivos sobre la bondad** o no de las condiciones de trabajo. Sin embargo, la escala es un buen instrumento para la determinación de las vivencias personales que los trabajadores tienen de esas condiciones.

Como ya se ha indicado la valoración puede hacerse a tres niveles: satisfacción general, satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca.

Es interesante **la obtención de estos tres índices** para cada área de una organización, por colectivos relativamente homogéneos, de forma que puedan detectarse de forma rápida posibles aspectos problemáticos.

## **INSTRUCCIONES:**

Las siguientes preguntas tienen que ver con varios aspectos acerca de su trabajo. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente.

No hay respuestas correctas o incorrectas. Por favor, conteste su opinión sincera y no discuta sus respuestas con otras personas. Es su opinión la que cuenta. Aunque le cueste contestar alguna cuestión, por favor asegúrese de que no deja ninguna pregunta en blanco.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- 1) Muy insatisfecho.
- (2) Insatisfecho.
- (3) Moderadamente insatisfecho.
- (4) Ni satisfecho ni insatisfecho.
- (5) Moderadamente satisfecho.
- (6) Satisfecho.

(7)	Ítem	Calificación					
1	Condiciones físicas del trabajo.						
2	Libertad para elegir tu propio método de trabajo.						
3	Tus compañeros de trabajo.						
4	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien						
5	Tu superior inmediato.						
6	Responsabilidad que se te ha asignado.						
7	Tu salario.						
8	La posibilidad de utilizar tus capacidades.						
9	Relaciones entre dirección y trabajadores.						
10	Tus posibilidades de promoción con la que cuentas.						
11	La forma en que es usted dirigido.						
12	La atención que se presta a las sugerencias que haces.						
13	Tu horario de trabajo.						
14	La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.						
15	Tu estabilidad en el trabajo.						



### Anexo 3: Validación y confiabilidad de los instrumentos

Universidad Católica de Trujillo

#### Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en el Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019

#### MUESTRA PILOTO PARA EL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO QUE EVALÚA EL SÍNDROME DE BURNOUT.

Item	AGOTAMIENTO EMOCIONAL									DESPERSONALIZACIÓN					REALIZACIÓN PERSONAL							
	1	2	3	6	8	13	14	16	20	5	10	11	15	22	4	7	9	12	17	18	19	21
1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	1	5	5	5	4
2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	3	2	4	2	1	3	1	1	3	3	5	5
3	3	4	4	3	3	1	2	2	2	1	3	3	1	2	4	4	4	4	4	1	5	3
4	5	4	1	5	4	1	2	1	1	3	2	5	1	2	4	3	5	3	4	3	5	4
5	3	2	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	5	5	5	5	5	5	4	2
6	1	4	1	4	4	4	4	1	4	1	4	1	1	1	5	4	5	5	5	4	5	4
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	5	4	5	2	5	1	4	4
9	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	5	4	5	5	4	4	5	2
10	1	2	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	3	3	2

Fuente: Muestra Piloto.

Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa el síndrome de Burnout “ $\alpha$ ” de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

**Dónde:**

$\alpha$ : Coeficiente de Confiabilidad

K: Número de ítems

$S_i^2$ : Varianza de cada ítem

$S_t^2$ : Varianza del total de ítems

$\sum$ : Sumatoria

***Cálculo de los datos:***

$$K = 22 \qquad \sum S_i^2 = 26.36 \qquad S_t^2 = 107.24$$

***Reemplazando:***

$$\alpha = \frac{22}{22-1} \times \left( 1 - \frac{26.36}{107.4} \right) = 0.79 > 0.70 \Rightarrow \text{Confiable}$$

**CONFIABILIDAD SEGÚN DIMENSIONES:**

<b>ÍTEM</b>	<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>	<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>	<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>
1	0.7730		
2	0.7567		
3	0.7878		
6	0.7828		
8	0.7541		
13	0.7748		
14	0.7646		
16	0.7888		
20	0.7956		
5		0.7867	
10		0.7710	
11		0.7799	
15		0.8137	
22		0.7902	
4			0.7818
7			0.7822
9			0.7750
12			0.7786
17			0.7831
18			0.8157
19			0.7772
21			0.7965
<b>TOTAL</b>	<b>0.7753</b>	<b>0.7883</b>	<b>0.7862</b>

**MUESTRA PILOTO PARA EL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO QUE EVALÚA LA SATISFACCION LABORAL.**

Items	FACTORES EXTRÍNECOS								FACTORES EXTRÍNECOS							
	1	3	5	7	9	11	13	15	2	4	6	8	10	12	14	
1	6	6	6	5	7	6	6	7	6	5	7	6	5	7	5	
2	6	5	7	6	5	6	6	5	7	6	7	7	5	6	7	
3	7	7	7	6	3	7	6	2	7	7	7	7	6	7	6	
4	6	5	6	3	6	6	6	6	4	3	6	5	5	5	5	
5	6	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
6	3	5	5	5	2	3	5	6	3	1	6	3	7	3	5	
7	2	3	1	3	1	1	3	3	2	2	3	3	2	2	3	
8	5	2	6	6	5	6	6	5	4	2	6	5	5	5	5	
9	6	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	5	6	5	7	
10	6	7	7	6	6	7	7	6	7	6	6	7	6	7	7	

Fuente: Muestra Piloto.

Prueba de Confiabilidad del Instrumento que evalúa la Satisfacción laboral “ $\alpha$ ” de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \times \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

**Dónde:**

$\alpha$ : Coeficiente de Confiabilidad

K: Número de ítems

$S_i^2$ : Varianza de cada ítem

$S_t^2$ : Varianza del total de ítems

$\Sigma$ : Sumatoria

**Cálculo de los datos:**

$$K = 15 \qquad \sum S_i^2 = 35.65 \qquad S_t^2 = 335.45$$

**Reemplazando:**

$$\alpha = \frac{15}{15-1} \times \left( 1 - \frac{35.65}{335.45} \right) = 0.96 > 0.70 \Rightarrow \text{Confiable}$$

**CONFIABILIDAD SEGÚN DIMENSIONES:**

<b>ÍTEM</b>	<b>FACTORES EXTRÍNSECOS</b>	<b>FACTORES INTRÍNSECOS</b>
1	0.9514	
3	0.9564	
5	0.9510	
7	0.9595	
9	0.9563	
11	0.9505	
13	0.9534	
15	0.9641	
2		0.9509
4		0.9555
6		0.9543
8		0.9528
10		0.9574
12		0.9514
14		0.9553
<b>TOTAL</b>	<b>0.9553</b>	<b>0.9539</b>

### ANEXO 4: Matriz de consistencia

TÍTULO: Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en el Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019						
AUTORAS: Br. Chinchayán Guillena Luz Mariana, Br. Rebaza Floriano Marcela Judith.						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>Problema principal:</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación existente entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación existente entre la despersonalización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación existente entre la realización personal y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación existente entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Analizar la relación existente entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019.</p> <p>Analizar la relación existente entre la despersonalización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019.</p> <p>Analizar la relación existente entre la realización personal y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>H1: El síndrome de Burnout tiene relación directa y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019.</p> <p><b>Hipótesis Nula.</b></p> <p>H0: No existe relación directa y significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H1: Existe relación directa y significativa entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Trujillo, 2019.</p> <p>H2: Existe relación directa y significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral de los trabajadores.</p> <p>H3: Existe relación directa y significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral de los trabajadores.</p>	<b>Variable 1: Síndrome de Burnout</b>			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disminución o pérdida de recursos emocionales</li> <li>- Saturación y cansancio.</li> </ul>	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Escala Ordinal
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respuesta fría e impersonal</li> <li>- Insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención</li> </ul>	5,10,11,15,22	(1) Nunca (2) Algunas veces al año (3) Algunas veces al mes (4) Algunas veces a la semana (5) Diariamente
			Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo.</li> <li>- Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa.</li> <li>- Vivencia de insuficiencia profesional</li> </ul>	4,7,9,12,17,18,19,21	
<b>Variable 2: Satisfacción laboral.</b>						
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos			
<b>Factores extrínsecos</b>	Organización del trabajo Horario Remuneración Condiciones físicas del trabajo	1,3,5,7,9,11,13,15	Escala ordinal Muy insatisfecho. Insatisfecho. Moderadamente insatisfecho			
<b>Factores intrínsecos</b>	Reconocimiento obtenido por el trabajo. Responsabilidad Promoción aspectos relativos al contenido de la tarea	2,4,6,8,10,12,14	Ni satisfecho ni insatisfecho Moderadamente satisfecho Satisfecho Muy insatisfecho			

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p><b>TIPO:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental</p> <p><b>MÉTODO:</b> Hipotético deductivo</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> 65 trabajadores del ISTE Trujillo.</p> <p><b>TIPO DE MUESTRA:</b> Muestreo no probabilístico por conveniencia</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> 40 trabajadores del ISTE Trujillo, 2019.</p>	<p>Variable 1: Síndrome de Burnout</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario Maslach Burnout Inventory</p> <p>Forma de Administración: Individual</p> <p>Variable 2: Desempeño docente</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de satisfacción laboral.</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>	<p>DESCRIPTIVA: Frecuencia y porcentajes</p> <p>INFERENCIAL: Rho de Sperman</p>