



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME BURNOUT EN LOS
TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA 2,
JULIACA, 2017**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

Bach. YESSY VANESSA, ESCOBAR ZIRENA

LIMA – PERÚ

2018

ASESOR DE TESIS

.....

MG. OVALLE PAULINO DENIS CHRISTIAN

JURADO EXAMINADOR

.....
Dra. Barreto Munive Marcela Rosalina
Presidente

.....
Dr. Cruz Telada Eugenio
Secretario

.....
Dr. Caller Luna Juan Bautista
Vocal

DEDICATORIA

A Dios por la bendición de vivir y por acompañarme en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y haberme dado salud para lograr mis objetivos.

A mis padres: Justo y Teodora, por ser los pilares fundamentales en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo y amor; también a mi hermano Jeffer por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

AGRADECIMIENTO

Primero quiero agradecer a la Universidad Privada Telesup, por ser nuestra casa de estudios, luego a todos los docentes, por su gran apoyo y asesoramiento desinteresado, quienes hicieron posible la culminación de este trabajo.

Al Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, por haberme abierto las puertas para lograr nuevos conocimientos y permitirme acumular experiencia laboral, además por facilitarme el acceso a la información importante para realizar esta investigación.

A mis amigos y compañeros por su apoyo moral.

Muchas gracias

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Yessy Vanessa Escobar Zirena, identificada con DNI N° 45565217, Bachiller en Psicología de la Escuela Profesional de Psicología de la Facultad de Salud y Nutrición, autora de la tesis con título "SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA 2 JULIACA 2017", declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría y que he respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada en su totalidad o parcialmente.

De identificarse falta grave (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo trabajo de investigación propio lo que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se devienen, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada Telesup.

Lima, 18 de enero de 2019.


Bach. Yessy Vanessa Escobar Zirena
DNI: 45565217

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo: determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el síndrome burnout en los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, 2017. Considerando que el factor humano es el capital más importante y que con una buena dirección de las personas se conseguirá mejorar los procesos y asegurar una rentabilidad sostenida. Por lo tanto, es un hecho que, si el personal no está satisfecho, se verá reflejado en su bajo rendimiento, en su salud física y mental.

El tipo de investigación de la presente tesis es descriptivo - correlacional, el nivel es cuantitativo, el diseño es no experimental y las técnicas utilizadas fueron la aplicación de dos cuestionarios; para la medición de la satisfacción laboral se utilizó la Escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma y para medir el síndrome burnout se utilizó el MBI inventario burnout de Maslach, con el objeto de obtener información sobre las variables y vincularlas entre sí.

Finalmente, luego del análisis y evaluación realizada se concluyó, que las dos variables estudiadas no se correlacionan, es decir, son independientes, lo cual se describe en las conclusiones y recomendaciones detalladas en la parte final de esta investigación.

Palabras Claves: Satisfacción laboral y síndrome burnout.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the relationship between job satisfaction and burnout syndrome in the employees of the Bank of the Nation Agency 2 Juliaca, 2017". Considering that the human factor is the most valuable capital and only with a good management of people will be achieved to improve processes and sustained profitability. Therefore, it is a fact that, if the staff is not satisfied, it will be reflected in their low performance, in their physical and mental health.

The type of research in this thesis is descriptive - correlational, the level is quantitative, the design is non-experimental and the techniques used were the application of two surveys, for the measurement of job satisfaction was used the Scale of job satisfaction SL- SPC by Sonia Palma and to measure the burnout syndrome was used the MBI inventory burnout of Maslach, with the purpose to obtain information about the variables and relate them to each other.

Finally, after the analysis and evaluation carried, it was concluded that the two variables studied do not correlate, that is, they are independent, which is described in the conclusions and recommendations detailed in the final part of this investigation.

Key Words: Job satisfaction and burnout syndrome.

ÍNDICE

Carátula	i
Asesor de tesis	ii
Jurado examinador	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Declaracion jurada	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
Índice de contenido.	ix
Índice de figuras.	xii
Índice de tablas.	xiii
Introducción	xv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1. Planteamiento del problema.....	17
1.2. Formulación del problema.....	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos.....	19
1.3. Justificación del estudio	19
1.3.1. Justificación teórica	19
1.3.2. Justificación práctica.....	20
1.3.3. Justificación metodológica	20
1.4. Objetivos de la investigación	21
1.4.1. Objetivo general	21
1.4.2. Objetivos específicos.....	21
II. MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes de la investigación	22

2.1.1.	Antecedentes nacionales.....	22
2.1.2.	Antecedentes internacionales.....	27
2.2.	Bases teóricas de las variables.....	31
2.2.1.	Satisfacción laboral.....	31
2.2.2.	Estrés.....	40
2.2.3.	Síndrome burnout.....	49
2.3.	Definición de términos básicos.....	54
III.	MARCO METODOLÓGICO.....	60
3.1.	Hipótesis de la investigación.....	60
3.1.1.	Hipótesis general.....	60
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	60
3.2.	Variables del estudio.....	60
3.2.1.	Definición conceptual.....	60
3.2.2.	Definición operacional.....	61
3.3.	Tipo y nivel de la investigación.....	65
3.3.1.	Tipo de investigación.....	65
3.3.2.	Nivel de investigación.....	65
3.4.	Diseño de la investigación.....	66
3.5.	Población y muestra de estudio.....	66
3.5.1.	Población.....	66
3.5.2.	Muestra.....	67
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	68
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos.....	68
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	69
3.7.	Métodos de análisis de datos.....	70
3.8.	Aspectos éticos.....	70
IV.	RESULTADOS.....	72

4.1. Presentación de los resultados	72
4.1.1. Análisis de resultados según datos generales	72
4.1.2. Análisis de la satisfacción laboral según sus dimensiones	78
4.1.3. Análisis del síndrome burnout según sus dimensiones.....	86
4.1.4. Contrastación de la hipótesis	90
V.DISCUSIÓN.....	96
5.1. Análisis y discusión de resultados.....	96
VI.CONCLUSIONES	100
6.1. Conclusiones	100
VII.RECOMENDACIONES.....	101
7.1. Recomendaciones	101
VIII.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	102
ANEXO	106
ANEXO 01: Matriz de consistencia	107
ANEXO 02: Matriz de operacionalización de variables.	108
ANEXO 03: Instrumentos	110
ANEXO 04: Validación de instrumentos	114
ANEXO 05: Matriz de datos.....	117

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Antecedentes y consecuencias de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional	38
Figura 2: Interpretación gráfica según género.	72
Figura 3: Interpretación gráfica según edad.	73
Figura 4: Interpretación gráfica según estado civil.	74
Figura 5: Interpretación gráfica según condición laboral.	75
Figura 6: Interpretación gráfica según horario de trabajo.	76
Figura 7: Interpretación gráfica según tiempo de servicio.	77
Figura 8: Interpretación gráfica de la dimensión condiciones físicas y/o materiales.....	78
Figura 9: Interpretación gráfica de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos.....	79
Figura 10: Interpretación gráfica de la dimensión políticas administrativas.	80
Figura 11: Interpretación gráfica de la dimensión relaciones sociales.	81
Figura 12: Interpretación gráfica de la dimensión desarrollo personal.	82
Figura 13: Interpretación gráfica de la dimensión desempeño de tareas.	83
Figura 14: Interpretación gráfica de la dimensión relación con la autoridad.	84
Figura 15: Interpretación gráfica del nivel de satisfacción laboral por dimensiones.	85
Figura 16: Interpretación gráfica de la dimensión cansancio emocional.	86
Figura 17: Interpretación gráfica de la dimensión despersonalización.	87
Figura 18: Interpretación gráfica de la dimensión falta de realización personal. ..	88
Figura 19: Interpretación gráfica del nivel de síndrome burnout según dimensiones.	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características estresantes del trabajo (factores de riesgo psicosocial)	46
Tabla 2: Matriz de Operacionalización de variables	62
Tabla 3: Cantidad de trabajadores de la Agencia 2 Juliaca.	67
Tabla 4: Resultado por género	72
Tabla 5: Resultado por edad	73
Tabla 6: Resultado por estado civil	74
Tabla 7: Resultado por condición laboral	75
Tabla 8: Resultado por horario de trabajo	76
Tabla 9: Resultado por Tiempo de servicio	77
Tabla 10: Distribución de frecuencias de la dimensión Condiciones físicas y/o materiales	78
Tabla 11: Distribución de frecuencias de la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos	79
Tabla 12: Distribución de frecuencias de la dimensión políticas administrativas	80
Tabla 13: Distribución de frecuencias de la dimensión relaciones sociales	81
Tabla 14: Distribución de frecuencias de la dimensión desarrollo personal	82
Tabla 15: Distribución de frecuencias de la dimensión desempeño de tareas	83
Tabla 16: Distribución de frecuencias de la dimensión relación con la autoridad	84
Tabla 17: Resultado del nivel de satisfacción laboral por dimensiones	85
Tabla 18: Distribución de frecuencias de la dimensión cansancio emocional	86
Tabla 19: Distribución de frecuencias de la dimensión despersonalización	87
Tabla 20: Distribución de frecuencias de la dimensión falta de realización personal	88
Tabla 21: Resultado del nivel de síndrome burnout por dimensión	89
Tabla 22: Matriz de contingencia entre la satisfacción laboral y el síndrome burnout	90
Tabla 23: Prueba Chi-cuadrada para la satisfacción laboral y el síndrome burnout	91
Tabla 24: Matriz de contingencia entre la satisfacción laboral y el cansancio emocional	92
Tabla 25: Prueba Chi-cuadrada para la satisfacción laboral y el cansancio emocional	92
Tabla 26: Matriz de contingencia entre la satisfacción laboral y la despersonalización	93

Tabla 27: Prueba Chi-cuadrada para la satisfacción laboral y la despersonalización.....	93
Tabla 28: Matriz de contingencia entre la satisfacción laboral y la falta de realización personal	94
Tabla 29: Prueba Chi-cuadrada para la satisfacción laboral y la falta de realización personal.....	94

INTRODUCCIÓN

La presente investigación pretende explicar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el síndrome burnout en los trabajadores del Banco de la Nación, que al ser una institución de servicio del estado, tiene una gran demanda de clientes y usuarios quienes recurren a esta institución a diario y como toda organización tiene por objetivo ofrecer el mejor servicio y la obtención de beneficios, generando así, una especie de presión al empleado por el cumplimiento de metas y la calidad del servicio.

El interés por el estudio del estrés se ha convertido en algo muy común en la actualidad, se ha incrementado notablemente y ha adquirido importancia y preocupación por los especialistas que lo han hecho colocarse como un problema que pone en riesgo la salud de las personas.

Así mismo, existen estudios que demuestran que un empleado insatisfecho tiende a padecer una serie de problemas de salud física y mental como: el estrés, la depresión, accidentes cerebro-vasculares, etc., por lo que entendemos que la satisfacción laboral es una manifestación de agrado que sienten los empleados al realizar un trabajo de su interés y en un ambiente donde consideren estar a gusto.

Como nos indica Santizo González (2014), el ser humano diariamente está sometido a situaciones de presión que afectan especialmente los aspectos de la vida personal y laboral, sobre todo en los que realizan trabajos rutinarios, como es el caso del personal que labora en las instituciones bancarias debido a que cotidianamente se somete a tareas mentales y además al ambiente de presión de parte de los usuarios.

El propósito de esta investigación es contribuir en el desarrollo de la profesión y brindar un aporte para la psicología organizacional, puesto que contribuirá con futuras investigaciones y con los profesionales involucrados en esta rama, ampliando sus conocimientos y sirviendo como complemento a los estudios ya realizados hasta el momento. Además de medir, el impacto que

ocasiona el estrés laboral en las instituciones bancarias, para así poder determinar el grado de estrés que presentan los empleados y brindar herramientas para enfrentar dicho fenómeno, de tal manera que los empleados puedan gozar de bienestar a nivel físico, psicológico y mejor rendimiento en la institución donde se labora.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En las últimas décadas, Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya, & Huertas, (2005), nos indican que se ha desarrollado un gran interés por el estudio del estrés y los factores psicosociales relacionados con el trabajo y la repercusión de éstos sobre la salud de los trabajadores. (...) La falta de atención a estos aspectos pueden generar consecuencias sobre las personas (estrés, insatisfacción), o sobre la empresa (ausentismo, conflictividad, disminución de la calidad del trabajo y la productividad, etc.). Para Díaz, Stimolo, y Caro, (2010), la falta de satisfacción laboral sumada a características propias de cada persona, actuarían como condicionantes para la aparición del Síndrome Burnout, que es una enfermedad laboral que afecta a profesionales expuestos a condiciones psicosociales desfavorables en su medio laboral.

En el Perú, el 58% de los peruanos sufre de estrés, es decir, que seis de cada diez peruanos se sienten estresados en su vida cotidiana, según una encuesta realizada por el Instituto Integración citado en el diario La República (2016). Los altos estándares de calidad que se están exigiendo a las empresas que prestan servicios para que tengan éxito, están generando niveles de presión a los trabajadores, ocasionando sensaciones de fatiga, mal humor, cansancio, agotamiento emocional y físico, etc. Tal como sucede en las instituciones financieras como lo es el Banco de la Nación, donde estas demandas van unidas a estrictos controles de seguridad con relación al manejo de valores, la prevención de lavado de activos, etc. ya que la violación de los procedimientos puede ser causal de despidos, procesos judiciales por fraude, sanciones administrativas y penales, etc. lo que significan grandes fuentes de estrés para el trabajador.

El Banco de la Nación es la institución que representa al Estado peruano, cuya actividad principal es brindar servicios a entidades públicas o

privadas, promover la bancarización y la inclusión financiera. Es por ello que la afluencia de público en las instalaciones del banco es en grandes proporciones, lo que incide en la existencia de amplias filas, gran cantidad de procesos y transacciones comerciales, diversidad de clientes vinculados al servicio, entre ellos la presencia del sector vulnerable de la región por medio del pago de beneficios sociales (Pensión 65 y Juntos), lo que constituye una carga laboral importante para cada empleado.

El Banco de la Nación, Agencia 2, Juliaca no es ajena a toda esta presión, sobre todo por estar ubicada en una de las ciudades de mayor movimiento económico de la región de Puno, puesto que la actividad económica principal es el comercio informal, lo que requiere mayor supervisión y control en las transacciones realizadas. Sumado a ello es necesario mencionar que entre las funciones que realiza un trabajador de oficina, involucran procedimientos repetitivos y monótonos que tendrían implicaciones ergonómicas y desgaste en la salud física. Estas actividades y procesos implican para el trabajador una gran responsabilidad, riesgo, presión, agotamiento físico y psicológico, estrés, etc., lo que nos invita a investigar y evaluar la satisfacción laboral y la presencia del síndrome burnout en los trabajadores de Banco de la Nación, con la finalidad de proponer lineamientos de gestión de personal que ayudará a mejorar la salud de los trabajadores y lograr mejor rendimiento laboral.

1.2. Formulación del problema

1.1.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el síndrome burnout en los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, 2017?

1.1.2. Problemas específicos

- a) ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el cansancio emocional de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, 2017?
- b) ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la despersonalización de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, 2017?
- c) ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la falta de realización personal de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, 2017?

1.3. Justificación del estudio

La presente investigación se enfoca en estudiar dos temas importantes para la psicología organizacional como son: la satisfacción laboral y el síndrome burnout, y los efectos que pueden tener éstas en el personal que labora en las instituciones o empresas, lo que le permitiría comprender a cada directivo o gerente la importancia que tienen los recursos humanos para el establecimiento de políticas de salud de los colaboradores de su empresa.

1.1.3. Justificación teórica

Esta investigación se realizó con el propósito de aportar al conocimiento existente, referente a la satisfacción laboral y el síndrome burnout, ya que constituye una temática muy importante en la psicología actual y la repercusión que tiene sobre la salud física y/o psicológica, así como también en la productividad de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2 de Juliaca, por lo tanto con este

estudio se pretende conocer la relación que tienen estas dos variables y los efectos que ocasionan en el trabajador. De los resultados de esta investigación se podrá proponer lineamientos que ayuden a los trabajadores a manejar y controlar el estrés de modo que éste no se prolongue y pueda afectar su salud.

1.1.4. Justificación práctica

Este estudio es práctico porque existe la necesidad de determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y estrés que presentan los trabajadores del Banco de la Nación con la finalidad de mostrar a los gerentes que el personal es una pieza importante para el éxito y el desarrollo de una organización y si este personal no se encuentra con una buena salud física y mental o si está insatisfecho en el trabajo no podrá cumplir con los objetivos de la empresa o institución.

1.1.5. Justificación metodológica

El estudio fue viable porque fue realizado mediante métodos científicos, además, se emplearon y aplicaron instrumentos validados y confiables. Adicionalmente, los resultados que se obtengan servirán para mejorar y proponer lineamientos que ayuden a afrontar situaciones de estrés provocadas en el mismo entorno laboral, con la finalidad de cumplir con el objetivo primario de esta institución que es la atención de calidad a sus clientes y usuarios. Así mismo, se pretende dar cumplimiento a los objetivos planteados y comprobar las hipótesis establecidas.

1.4. Objetivos de la investigación

1.1.6. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el síndrome burnout en los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, 2017.

1.1.7. Objetivos específicos

- a) Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el cansancio emocional de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, 2017.

- b) Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la despersonalización de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, 2017.

- c) Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la falta de realización personal en los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, 2017.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Con la finalidad de dar mayor sustento a esta investigación se ha realizado la búsqueda de artículos de investigación y tesis publicadas, acorde a las variables de estudio, habiendo encontrado los siguientes estudios:

2.1.1. Antecedentes nacionales

Díaz (2013), en su tesis de grado de título: *“Satisfacción laboral y síndrome de burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012”*, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. En esta investigación la tesista tuvo como objetivo determinar si existe diferencia en el nivel de satisfacción laboral y de síndrome de burnout entre el personal. Así mismo, detectó que la gran carga laboral y la exigencia de las labores de cada personal genera una respuesta de estrés laboral crónico, compuesto por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y al propio rol profesional, etc., estas experiencias pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción del trabajo. En cuanto a la metodología que utilizó, fue de tipo no experimental y transversal o transeccional y con un diseño descriptivo comparativo pues, consiste en recolectar información relevante en varias muestras con respecto a un mismo fenómeno o aspecto de interés y luego caracterizar este fenómeno en base a la comparación de los datos recogidos.

Las conclusiones a las que llegó el autor, fue que no existe diferencia de satisfacción laboral y tampoco del síndrome burnout entre el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de

Administración de Salud. También señaló que el nivel de satisfacción de las dos instituciones es regular.

Taipe (2014), en su tesis de especialidad titulada: *“Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal: 2013”*, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. En esta investigación la autora tuvo como objetivo determinar el nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del INMP 2013, en la que menciona que el estrés laboral es uno de los problemas de salud que constituye el factor causal de diversas enfermedades, asimismo es importante reconocer que la satisfacción laboral, es imprescindible para el buen desempeño de sus tareas pues se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica. La metodología que utilizó ha sido el aplicativo, de tipo cuantitativo, con un método descriptivo de corte transversal. Su población estuvo conformada por 147 profesionales de enfermería, la muestra fue de 42 enfermeras; la técnica que manejó fue la encuesta y los instrumentos aplicados fueron el Inventario Burnout de Maslach y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo.

La autora llegó a la conclusión de que el nivel de estrés de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del INMP, en su mayoría es de medio a alto, indicativo de que el personal se ha sentido emocionalmente agotado por el trabajo, se ha sentido cansado al levantarse por las mañanas y tener que enfrentar otro día en el trabajo, no tener facilidad para crear una atmósfera relajada a los pacientes, sentirse cansados al final del turno de trabajo, preocuparse de que el trabajo le esté endureciendo emocionalmente, sentir que en el trabajo están al límite de sus posibilidades y sentir que no sabe tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo. En cuanto al nivel de satisfacción laboral, la mayoría tiene un nivel de

satisfacción de media a baja ya que indican que su trabajo les hace sentir realizados, la relación que tienen con sus inmediatos superiores es cordial, es buena la disposición de los jefes cuando se pide una consulta sobre su trabajo, su jefe inmediato valora el esfuerzo que hacen en su trabajo, sin embargo la remuneración económica que reciben es muy baja con relación a la labor que realizan, no se les reconoce el esfuerzo si realizan más de las horas programadas y sentir que felizmente su trabajo le permite en ocasiones cubrir sus expectativas económicas.

Ponce, Bulnes, Aliaga, Atalaya, & Huertas (2005), realizaron la tesis titulada: *“El síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios”*, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Los investigadores en su estudio tuvieron como objetivo conocer la posible presencia del síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial en grupos de docentes de una Universidad Nacional, pertenecientes a diversas áreas de especialidad, también describir posibles diferencias significativas entre el síndrome del “quemado” con el estrés laboral, y la relación con las variables: sexo, estado civil, práctica de deporte, problemas de salud y condición docente.

Para esta investigación se ha utilizado un diseño de investigación descriptivo, comparativo y correlacional, de carácter analítico. La muestra que utilizó fue de 274 docentes de la UNMSM, pertenecientes a cinco áreas de especialidad: Ciencias de la Salud; Básica; Ingenierías; Letras-Educación-Derecho y Administración-Economía-Contabilidad, y que ha sido seleccionada a través de un muestreo no-probabilístico de tipo intencional o intencionado. El instrumento utilizado ha sido el MBI-Inventario "Burnout" de Cristina Maslach y Susan Jackson.

Los investigadores llegaron a la siguiente conclusión: Los docentes de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, presentan evidencias del llamado síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial. Por una parte, el análisis factorial exploratorio revela que entre los tres factores existe un solo factor bipolar de orden superior que tiene una varianza que explora el 54.5% de la varianza total y que corrobora la presencia del "burnout" en los docentes universitarios. De otro lado, el 46.3% de los profesores tienen "burnout" en niveles significativos o están en la fase final; 7.3% se encuentran en la fase intermedia y próximos a avanzar a la fase final; y un 46.4% se encuentran en una fase inicial cuyo desarrollo es lento.

Cáceres & Tavera (2013), en su tesis de grado titulada: *"Burnout y condiciones laborales en enfermeras y técnicas de cuidados intensivos neonatales"*, en la Pontificia Universidad Católica del Perú, nos indican lo siguiente: en esta tesis se tuvo como objetivo explorar la existencia del síndrome de burnout materializado en tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal; así como explorar las condiciones laborales en el personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos neonatales de un Hospital Nacional Materno Infantil. El diseño de investigación que utilizaron fue el correlacional. La muestra no probabilística se conformó de 17 enfermeras y 11 técnicas de enfermería (N=28), en su mayoría casadas con hijos; laboran con un promedio de 10 años en el hospital. La medición de las dimensiones del síndrome se realizó utilizando el Maslach Burnout Inventory (MBI); y para la indagación de las condiciones laborales se construyó una ficha sociodemográfica y un cuestionario laboral. Las respuestas fueron procesadas utilizando el programa SPSS 19.00.

En sus conclusiones, uno de los principales hallazgos de la presente investigación consiste en la asociación negativa entre la edad y la dimensión de cansancio emocional. Esto coincide con

investigaciones internacionales en las cuales se halla una correlación negativa entre edad y cansancio emocional, así como la tendencia del síndrome a decrecer con la edad (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001 citado en Ahola, Honkonen, Virtanen, Aromaa y Lönnqvist, 2008). Al respecto Broufenbrenner (1979 citado en Rodríguez et al., 2011) señala cómo éste síndrome se desarrolla frecuentemente en el personal de menor edad con menos tiempo laborando. Para el autor, el personal con menos experiencia no cuenta con los recursos necesarios para afrontar los conflictos emocionales propios de la profesión.

Broncano (2014), en su artículo científico de título: "*Satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencia y cuidados críticos del Hospital San Bartolomé, 2010*", en la Universidad Peruana Unión. La autora tuvo como objetivo establecer la relación entre la satisfacción laboral y la prevalencia de síndrome de burnout en enfermeras del Hospital Nacional Docente Madre San Bartolomé de Lima. La metodología que utilizó fue realizada mediante un enfoque cuantitativo, descriptivo, prospectivo, transversal y correlacional. La muestra estuvo constituida por 45 enfermeras de los servicios de emergencia y cuidados críticos. Se utilizaron la ficha de datos socio-laborales, el cuestionario de satisfacción laboral S21/26 de J.L. Meliá y el cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT) de Pedro Gil-Monte. Los datos fueron procesados en el programa SPSS versión 18, el análisis inferencial se realizó mediante la prueba estadística de chi cuadrado.

La investigadora llegó a la conclusión que existe síndrome de burnout con un nivel alto en las enfermeras medianamente satisfechas (50%); sin una asociación estadística significativa ($p=0.914$), rechazando la hipótesis nula. Las enfermeras que tienen burnout bajo en la dimensión ilusión por el trabajo, tienen mayor satisfacción laboral (75%), existiendo asociación estadística significativa ($p=0.018 < 0.05$).

Quienes presentan burnout alto y bajo en desgaste psíquico están medianamente satisfechas laboralmente, sin asociación estadística. Quienes tienen burnout alto en la dimensión indolencia están medianamente satisfechas, sin asociación estadística y quienes presentan burnout alto en la dimensión culpa están insatisfechas o medianamente satisfechas con su trabajo, sin una asociación estadística significativa. Finalmente se concluyó que no existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y la prevalencia de síndrome de burnout en profesionales de enfermería, así como en las dimensiones desgaste psíquico, indolencia y culpa. Solo existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en la dimensión ilusión por el trabajo.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Díaz, Stimolo, & Caro (2010), en su artículo científico de título: “*Satisfacción laboral y síndrome de desgaste laboral en enfermeros de Hospitales Públicos, Córdoba–Argentina*”, en la Universidad Nacional de Córdoba. El objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de satisfacción laboral, la prevalencia del BO y su relación con variables socio demográficas, bajo la hipótesis de que existe relación directa entre la falta de satisfacción laboral y el síndrome burnout. La falta de satisfacción laboral sumada a características propias de cada persona, actuarían como condicionantes para la aparición del síndrome burnout (BO), enfermedad laboral que afecta a profesionales expuestos a condiciones psicosociales desfavorables en su medio laboral.

La metodología utilizada por los investigadores fue mediante un análisis descriptivo, de tipo cuantitativo, así también utilizaron metodologías estadísticas basadas en un análisis factorial de correspondencias múltiples (AFCM), regresión logística y contrastes de independencia para variables ordinales. Se seleccionó una muestra

de enfermeros profesionales, a quienes se les suministró una encuesta socio demográfica, un cuestionario de satisfacción laboral y el Maslach Burnout Inventory.

En sus conclusiones se encontró que la población estudiada se clasificó como satisfecha y muy satisfecha, sin embargo, casi un cuarto de la misma padece algún grado de BO. Se establece en esta muestra, un perfil de riesgo para BO o alguno de sus tres componentes, a quienes tienen más de 40 años, no tienen hijos ni pareja, viven en el interior de la Provincia, no están satisfechos laboralmente y trabajan prioritariamente en hospitales provinciales.

Roth & Pinto (2010), en su artículo científico titulado: *“Síndrome de burnout, personalidad y satisfacción laboral en enfermeras de la ciudad de La Paz”*, en la Universidad Católica Boliviana. El objetivo de esta investigación fue establecer la relación entre el “burnout”, la satisfacción laboral y los rasgos de personalidad en una muestra de 215 enfermeras de 7 hospitales en la La Paz. Se utilizaron los cuestionarios del MBI, del minitest de los cinco grandes de Brody y Ehrlichman y el cuestionario de satisfacción laboral de Travers y Cooper. La metodología que utilizaron fue de tipo descriptivo, correlacional y transversal. Los instrumentos de medición fueron el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y el mini test de los cinco grandes, los cuales se aplicaron a 238 enfermeras.

Los investigadores llegaron a las siguientes conclusiones: La satisfacción laboral se correlaciona positivamente con la “realización personal”, negativamente con “despersonalización” y “agotamiento emocional”. La consistencia interna del MBI es óptima. El mini test BFT no es un instrumento confiable. El cuestionario de satisfacción laboral posee consistencia interna adecuada. La satisfacción laboral se relaciona con el estilo de gerencia y el interés que se les da a las sugerencias. El 8% de la muestra presenta el síndrome de burnout.

Sánchez (2011), en su tesis titulada: *“Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”*, en la Universidad Abierta Interamericana. Esta investigación tuvo como objetivo identificar las situaciones que en el ámbito de la industria cerealera son percibidas como estresantes por los trabajadores, explorar la vinculación entre el estrés percibido con el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral. La investigadora ha utilizado una metodología de tipo correlacional, un enfoque cuantitativo y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 64 trabajadores entre hombres y mujeres que respondieron a los tres cuestionarios administrados. Para evaluar el estrés laboral utilizó un cuestionario que evalúa situaciones que puedan resultar estresantes. Para la satisfacción utilizó el cuestionario de J.M Peiró y J.L Meliá y para el bienestar psicológico utilizó el BIEPS-A de M. Casullo.

Las conclusiones a las que llegó la investigadora fueron que la relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir, los trabajadores que tienen menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés. Lo mismo sucedió con estrés laboral y bienestar psicológico, los trabajadores con buen bienestar psicológico desarrollan menos estrés. Caso contrario sucede con bienestar psicológico y satisfacción laboral, su relación es en forma positiva, era de esperar que una persona con mucha satisfacción tenga un buen bienestar psicológico.

Peña & Valerio (2007), en el artículo científico de título: *“Prevalencia del síndrome de “quemarse por el trabajo” burnout, en empleados de sucursales de un banco dominicano”*, en el Instituto Tecnológico de Santo Domingo, República Dominicana. Este estudio tuvo como objetivo determinar la existencia de una prevalencia significativa del síndrome burnout en los prestatarios de servicios

bancarios, además de comparar los niveles de prevalencia determinados en las investigaciones realizadas con prestatarios de servicios asistenciales. Los investigadores realizaron un estudio descriptivo, transversal, exploratorio, en una población de 546 empleados de 39 sucursales. Los instrumentos utilizados fueron: la prevalencia se calculó mediante la proporción de individuos en Fases VI a VIII del Modelo de Golembiewski y para medir el burnout la escala Maslach Burnout Inventory para Servicios Asistenciales (MBI-HSS).

La conclusión a la que llegaron fue que se encontró alta prevalencia de burnout, siendo mayor en mujeres, rangos extremos de edad y de antigüedad, cajeros, oficiales de plataforma, oficiales de negocio y gerentes de oficina. Las puntuaciones medias en las dimensiones del burnout son similares a las de prestatarios de servicios asistenciales en España y a las normas del MBI-HSS, para lo cual se presentaron sugerencias para futuros estudios.

Santizo (2014), en su tesis de grado titulada: *“Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias (estudio realizado en las instituciones bancarias del municipio de Tacaná, departamento de San Marcos)”*, en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala. El objetivo de esta investigación fue determinar el grado de estrés laboral que presentan los empleados de las instituciones bancarias del municipio de Tacaná, San Marcos, porque constantemente se escucha hablar de estrés laboral en las instituciones bancarias y de las consecuencias negativas que afectan en bienestar de los empleados que laboran en dichas instituciones. La metodología que utilizó fue una investigación de tipo descriptiva. La población estuvo conformada por 40 sujetos en edades comprendidas de 20 a 50 años de 4 instituciones bancarias que operan en el Municipio de Tacaná, San Marcos. Para la medición de la variable estrés laboral utilizó como instrumento la prueba psicométrica AE (Escala de Apreciación de Estrés).

Las conclusiones a las que llegó la investigadora muestran que los empleados de las instituciones bancarias del municipio de Tacaná presentan un grado de estrés medio con respecto a las situaciones estresantes en el trabajo, las mismas que provocan efectos dañinos tanto físicos como psicológicos y que perjudican la salud de los empleados. Los factores causantes del estrés laboral son: presión en el trabajo, la competitividad laboral, horario de trabajo, viajar con frecuencia por razones de trabajo, etc. Y como medida de prevención, se recomiendan técnicas de relajación como lecturas, juegos, deportes, entre otras.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Satisfacción laboral

Según Spector (2005), la satisfacción laboral es “una variable de actitud que refleja las percepciones de las personas respecto de sus empleos en general, así como diversos aspectos de éstos. Es el grado en que las personas gustan de sus empleos, mientras que la insatisfacción laboral se define como la medida en que sus trabajos les desagradan” (p.190).

Algunos autores como Del Líbano, 2011; Snir y Harpaz, 2004 (citados en Alcover, Moriano, Osca, & Topa, 2012), sostienen que la satisfacción laboral está positivamente relacionada con la adicción al trabajo, es decir, aquellas personas con un elevado nivel de satisfacción laboral podrían acabar desarrollando adicción al trabajo. En este sentido, se argumenta que sería más probable que los trabajadores satisfechos fueran más allá de lo esperado en sus trabajos y trabajaran más horas que trabajadores insatisfechos. Asimismo, Burke y Fiksenbaum (citados en Alcover et al., 2012) han confirmado también que los adictos presentan una menor satisfacción extralaboral (p.ej., menor satisfacción con las relaciones sociales) que otros empleados no adictos. En la misma línea, Buelens y

Poelmans (citados en Alcover et al., 2012) encontraron que los adictos al trabajo estaban poco satisfechos con su salario, con su familia, con sus relaciones con compañeros de trabajo y con sus supervisores, en comparación con otros empleados no adictos, aunque no con su trabajo en general, con el que se encontraban satisfechos.

Por lo tanto, la satisfacción laboral es entendida como:

La actitud hacia el trabajo, es un campo de interés cada vez más creciente por quienes están vinculados a la actividad de gestión del potencial humano, ya que resulta un buen indicador del funcionamiento organizacional y representa para la sociedad un referente de los estándares de calidad de vida en las organizaciones; conjuntamente con el rendimiento, laboral y la cultura organizacional expresan el grado de eficacia, eficiencia y efectividad alcanzado por la institución y su diagnóstico permite tomar decisiones con respecto a las políticas y planes institucionales (Palma, 1999, p.14).

2.2.1.1. Importancia de la satisfacción laboral

En el libro Psicología del trabajo se manifiesta que existen dos razones fundamentales que explican la importancia de la satisfacción laboral y se detallan a continuación:

La primera, es un indicador del bienestar psicológico o de la salud mental del individuo. Como tal, a menudo se utiliza en la investigación sobre el estrés. Es poco probable (aunque no imposible) que alguien que no es feliz en su trabajo sea feliz en general. Por ello, los psicólogos y otros a quienes preocupa el bienestar de los individuos están dispuestos a garantizar que se logre alta satisfacción laboral. Segunda, a menudo se supone que la satisfacción laboral lleva a la motivación y al buen desempeño en el trabajo. Ya hemos señalado que la simple conexión entre actitudes y comportamiento no

necesariamente sucede. El vínculo entre satisfacción laboral y desempeño en el trabajo es un buen ejemplo de cómo a menudo se supone que las actitudes afectan la conducta; sin embargo, no es fácil demostrar que en efecto este sea el caso (Ray, 2012, p. 212).

2.2.1.2. Dimensiones de satisfacción laboral

Palma (1999), señala que la satisfacción laboral se define principalmente en las siguientes siete dimensiones.

- a) **Condiciones físicas y/o materiales:** los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.
- b) **Beneficios laborales y/o remunerativos:** el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.
- c) **Políticas administrativas:** el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
- d) **Relaciones sociales:** el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.
- e) **Desarrollo personal:** oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
- f) **Desempeño de tareas:** la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora. Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.

- g) **Relación con la autoridad:** la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

2.2.1.3. Causas y consecuencias de la satisfacción laboral

Ray (2012), nos dice que para “la mayoría de las personas los determinantes principales de la satisfacción laboral general se derivan de las características intrínsecas del trabajo en sí mismo” (p. 215). Se basan comúnmente en los constructos centrales de Hackman y Oldham (citados en Ray, 2012), que señalan a “la variedad de habilidades, identidad de la tarea, importancia de la tarea, autonomía y retroalimentación” (p. 215).

Como se definen a continuación:

- Variedad de habilidades: grado en que las tareas requieren habilidades diferentes;
- Identidad de las tareas: grado en que el trabajador logra completar una pieza de trabajo “entera”, en oposición a una pequeña parte de él;
- Importancia de la tarea: grado en que el trabajo se percibe como capaz de influir en las vidas de los demás;
- Autonomía: grado en que el trabajador tiene la libertad de decidir cómo debe hacer su trabajo;
- Retroalimentación: grado en que se tiene información precisa y correcta acerca de qué tan eficientemente se está desempeñando el trabajador.

Además, Griffin y Bateman (1986) citados en Ray (2012), observaron que “en general, la mayoría de los estudios encuentran correlaciones significativas y positivas entre comportamientos de liderazgo como estructura de inicio y consideración y satisfacción” (p.

216). Por lo tanto, el comportamiento de líder es también relevante en la satisfacción laboral. Desde luego, también es posible que la satisfacción laboral origine percepciones laborales. Quizá los jefes asignen tareas más interesantes a los empleados que están satisfechos y/o también podrían calificar el trabajo de estos más favorablemente y con optimismo, en comparación con quienes están insatisfechos.

Otros factores sociales tienen influencias más sutiles en la satisfacción laboral, como lo predice el enfoque de procesamiento de la información social. Por ejemplo, Agho et al. (1993) citado en Ray (2012), encontraron que la percepción de justicia distributiva (la equidad con que se distribuyen las recompensas en la organización) predice satisfacción laboral.

Es importante precisar que estas dos actitudes laborales tienen varias facetas. Es decir, los empleados podrían estar satisfechos con una faceta del puesto (como su salario), pero no con otra (p. e., sus compañeros). Las facetas de la satisfacción laboral que más se han estudiado son el salario, la supervisión, los compañeros de trabajo, el trabajo y las oportunidades de ascenso. Muchas otras, como la satisfacción con el equipo, las instalaciones, el lugar de trabajo y las políticas de la compañía también son importantes, pero no se han investigado tanto (Aamodt, 2010, p. 366).

2.2.1.4. Consecuencias de la insatisfacción y otras actitudes laborales negativas

Las consecuencias de la insatisfacción según Aamodt (2010), son las siguientes:

a) Absentismo: Cuando los empleados están insatisfechos o no comprometidos con la organización, es más probable que falten al trabajo o lo abandonen que los que están satisfechos o comprometidos.

b) Rotación de personal

- **Costo de una rotación de personal:** es más probable que los empleados con baja satisfacción laboral y bajo compromiso organizacional abandonen su empleo y busquen un cambio profesional que aquellos con alta satisfacción laboral y alto compromiso organizacional. Aunque las tasas de rotación de personal fluctúan de un año a otro, cerca de 1.4% de los trabajadores de una organización se va cada mes (16.8% cada año). La rotación de personal es un problema porque el costo de perder a un empleado se estima en 1.5 veces el salario del mismo, Bliss, (2001), citado en Aamodt, (2010).
- **Reducción de la rotación de personal:** debido al alto costo de la rotación de personal, así como a su efecto negativo en el desempeño organizacional (Glebbeek y Bax, 2004), las empresas hacen grandes esfuerzos para reducir el número de renuncias de empleados de calidad.

Es importante entender que la rotación de personal es un proceso de separación de la empresa que puede durar días, semanas o meses (Branham, 2005). Así, los empleados no despiertan un día y deciden irse. Más bien, lo han pensado durante un tiempo, lo cual significa que una mejor comunicación entre los trabajadores y la gerencia podría prevenir la decisión final de irse. Los empleados suelen abandonar su trabajo por una de cinco razones:

razones inevitables, ascender o progresar, necesidades insatisfechas, escape y expectativas incumplidas.

c) Conductas contraproducentes: como ya vimos, los empleados que están a disgusto con su empleo faltan, llegan tarde y lo abandonan en un mayor porcentaje que quienes están satisfechos y comprometidos con la organización. Berry, Ones y Sackett (2007) citados en Aamodt, (2010), afirman que los empleados insatisfechos, en especial aquellos que no son capaces de cambiar de trabajo, también incurren en otras conductas contraproducentes en la organización. Tales conductas se pueden separar en dos tipos: las dirigidas a los individuos y las dirigidas a la organización. Las conductas dirigidas a los individuos incluyen rumores, ejercer políticas negativas, acoso sexual, descortesía, violencia en el lugar de trabajo e intimidación. Las conductas dirigidas a la organización incluyen robo y sabotaje. Aunque dichas conductas no se limitan a los empleados insatisfechos, les proporcionan medios para “regresarle el mal” a la organización o a los compañeros que consideran que son los causantes de su insatisfacción.

d) Falta de comportamiento cívico organizacional: los empleados que presentan comportamiento cívico organizacional (CCO) están dispuestos a ayudar a la organización y a sus compañeros haciendo las “pequeñas cosas” que no están obligados a hacer. Ejemplos de CCO incluyen quedarse hasta tarde a terminar un proyecto, ayudar a un compañero de un puesto inferior, orientar a un nuevo empleado, ofrecerse como voluntario en algún comité y volar en clase turista cuando podría hacerlo en primera clase.



Figura 1: Antecedentes y consecuencias de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional

Fuente: Psicología industrial/organizacional, Aamodt (2010).

2.2.1.5. Evaluación de la satisfacción laboral

Spector (2005), nos dice: La satisfacción laboral se evalúa casi siempre interrogando a las personas en torno a sus percepciones hacia sus empleos, ya sea mediante cuestionarios o entrevistas. En un cuestionario pueden aplicarse docenas de escalas, por lo que la satisfacción suele evaluarse de esta forma. En ocasiones, con mayor frecuencia en la práctica que en la investigación, se entrevista a los empleados respecto de su nivel de satisfacción; en algunos casos éste se determinó interrogando a los supervisores (p. ej., Spector, Dwyer y Jex, 1988) o a observadores (Glick, Jenkins y Gupta, 1986). Incluso, hubo un estudio en el que se interrogó a niños en edad escolar con el propósito de estimar la satisfacción de sus padres (Trice y Tillapaugh, 1991), mientras que en otro se preguntó a esposos acerca de la satisfacción de sus cónyuges en su rol de madres trabajadoras (Barling y MacEwen, 1988). En este último estudio, los esposos confirmaron la satisfacción que habían expresado sus esposas.

2.2.1.6. Efectos potenciales de la satisfacción

Según Spector (2005), “se cree que hay varias conductas relacionadas, desde el punto de vista organizacional, que constituyen el resultado de la satisfacción o la insatisfacción laboral” (p. 206). Muchos psicólogos I/O se han sentido impulsados a justificar su interés en la satisfacción laboral ante los gerentes demostrando que se trata de un aspecto relevante para las conductas que ejercen un efecto importante sobre el bienestar de las organizaciones. Son tres las conductas que más se destacan en los estudios de este tipo: el desempeño laboral, la rotación y el ausentismo de los empleados. En años recientes, la satisfacción laboral adquirió una importancia cada vez mayor debido a sus efectos potenciales sobre variables que preocupan más a los empleados que a las organizaciones, La relación de la satisfacción laboral, con la salud y el bienestar es de interés particular.

- **Satisfacción y desempeño laborales.** Hay dos metaanálisis en los que se vincula el desempeño con la satisfacción laboral. Ambos indican que la correlación entre la satisfacción laboral general y el desempeño laboral se encuentra a la mitad de .20 (Laffaldano y Muchinsky, 1985; Petty, McGee y Cavender, 1984). Sin embargo, la correlación con facetas individuales es variable, ya que comprende desde .054 para la satisfacción por la remuneración hasta .196 para la satisfacción con aspectos intrínsecos del puesto en el estudio de Laffaldano y Muchinsky (1985).
- **Satisfacción laboral y rotación:** la renuncia al empleo o rotación se ha vinculado con la satisfacción laboral. Muchos estudios han demostrado que los empleados insatisfechos tienen más probabilidades de renunciar a sus puestos que quienes están satisfechos.

- **Satisfacción laboral y ausentismo:** la sabiduría convencional indica que el ausentismo es un subproducto de la insatisfacción laboral entre los empleados. Las personas a quienes les disgusta su trabajo tienen más posibilidades de ausentarse que aquellas que gustan de su trabajo. Varios metaanálisis han abordado esta cuestión, concluyendo que la conexión entre satisfacción laboral y ausentismo es inconsistente y, en general, poco significativa,

2.2.2. Estrés

El estrés puede ser un importante factor conductual de riesgo si es prolongado o severo, pero no siempre es malo. Como observó el pionero canadiense en investigación del estrés Hans Selye (citado en Coon & Mitterer, 2016) “estar completamente libre de estrés es estar muerto” (p. 446).

Esto se debe a que el estrés es la condición mental y física que ocurre cuando nos ajustamos o adaptamos al entorno. Hechos desagradables como presiones de trabajo, problemas maritales o preocupaciones financieras producen naturalmente estrés. Pero también lo hacen los viajes, el deporte, un nuevo empleo, escalar montañas, salir con una pareja y otras actividades positivas. Aun si no eres afecto a las emociones fuertes, un estilo de vida saludable podría incluir un monto razonable de eustrés (estrés bueno), (Coon & Mitterer, 2016, pág. 446).

El estrés según Chiavenato (2009), se refiere al conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de una persona que se derivan de estímulos o elementos de tensión que están presentes en el entorno. Es una condición dinámica que surge cuando una persona enfrenta una oportunidad, restricción o demanda relacionada con lo que desea. El autoritarismo del jefe, la desconfianza, la presión de las exigencias y los

cobros, el cumplimiento del horario de trabajo, el aburrimiento y la monotonía de ciertas tareas, el ánimo bajo de los colegas, la falta de perspectivas de progreso profesional y la insatisfacción personal no sólo acaban con el buen humor de las personas, sino que también provocan estrés en el trabajo. El estrés es la suma de perturbaciones orgánicas y psíquicas que provocan diversos agentes agresores, como los traumas, las emociones fuertes, la fatiga, la exposición a situaciones conflictivas y problemáticas, etc.

Según Chiavenato (2009) “el estrés provoca ansiedad y angustia. Ciertos factores relacionados con el trabajo, como la sobrecarga de actividades, la presión de tiempo y la urgencia, las relaciones problemáticas con los jefes o los clientes provocan reacciones como nerviosismo, inquietud, tensión, etc. (p.122)

Inicialmente, podemos decir que el estrés es una respuesta adaptativa de nuestro organismo destinada a movilizar recursos energéticos, a corto o a largo plazo, para solventar una demanda del medio. No obstante, no es oro todo lo que reluce, ya que los recursos energéticos son limitados. De esta manera, si se necesita una respuesta sostenida en el tiempo, lo que podría hacer el estrés a largo plazo es «apagar» sistemas que requieren mucho gasto energético y no son necesarios para contrarrestar esa demanda del entorno que nos exige nuestra implicación: nuestro sistema de defensa contra la infección, la respuesta sexual, el crecimiento, etcétera (Redolar, 2011, p.195).

En el informe de la Organización internacional del trabajo (OIT, 2016), el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las

habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

Leka, Griffiths, & Cox (2004), para la Organización mundial de la salud - OMS, “el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (p. 3).

El estrés puede originarse en escenarios laborales muy diversos, con frecuencia se agravan cuando los empleados consideran que no reciben suficiente apoyo de sus jefes inmediatos y compañeros, y cuando tienen un control limitado sobre su trabajo o la forma en como pueden hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

Según Ray (2012), “es importante destacar que la percepción individual o evaluación es importante en la mayoría de las teorías del estrés. Dos personas que están expuestas a condiciones laborales similares, tal vez las perciban de forma muy diferente” (p. 388). Por ejemplo, algunos estudiantes disfrutaban de las evaluaciones, pero otros (quizá la mayoría) encuentran los exámenes inmensamente estresantes. De acuerdo con la definición anterior, el estrés se presenta cuando un individuo percibe o evalúa que las diferentes demandas solicitadas exceden su propia perspectiva de la capacidad que tiene para enfrentarlas. Esto es importante porque tiene implicaciones significativas para la forma en que se evalúa y maneja el estrés en el trabajo.

Dessler (2009) señala que “los problemas como el alcoholismo y el abuso de drogas en ocasiones reflejan causas psicológicas subyacentes como estrés y depresión. Por ejemplo, factores como el exceso de trabajo y los problemas con los supervisores o los clientes pondrían a la persona bajo tanto estrés, provocando una reacción psicológica como el abuso de drogas”. (p. 665).

Hay varios factores externos que derivan en estrés laboral; entre ellos, el horario y el ritmo de trabajo, la seguridad del puesto, el transporte al trabajo y de regreso a casa, así como la cantidad y el tipo de clientes. Incluso el ruido, como las personas que hablan mientras suenan los teléfonos, contribuye al estrés.

El estrés laboral trae consigo graves consecuencias tanto para el patrón como para el empleado. Los efectos humanos incluyen ansiedad, depresión, enojo y consecuencias físicas como enfermedad cardiovascular, dolores de cabeza y accidentes. En el caso de las compañías, las consecuencias van desde una disminución en la cantidad y la calidad del desempeño, hasta un mayor ausentismo y mayor rotación de puestos.

2.2.2.1. Tipos de estrés laboral

Según Slipack (citado en Sánchez, 2011), existen dos tipos de estrés laboral:

- **Episódico:** es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.

- **Crónico:** que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:
 - Ambiente laboral inadecuado.
 - Sobrecarga de trabajo.
 - Alteración de ritmos biológicos.
 - Responsabilidad y decisiones muy importantes.

El tipo de estrés crónico es aquel que se presenta frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo tanto, los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.

2.2.2.2. Factores desencadenantes

En su investigación Sánchez (2011), señala que día a día nos encontramos con personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia, los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral.

Es importante indicar que los agentes estresantes pueden surgir en cualquier campo laboral, en cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a una persona a una carga a la que no pueda adaptarse fácilmente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se considere altamente responsable.

Basados en Bresó (2008) y Dolan et al. (2005) citados en Sánchez (2011), podemos indicar tres factores intervinientes en el estrés laboral:

- a) **Recursos personales:** se refiere a las características del trabajador tales como habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, autoeficacia, capacidad de control del medio (locus de control), etc.

- b) **Recursos laborales:** son las características del trabajo que reducen las demandas y sus costos asociados; y / o estimulan el crecimiento personal, el aprendizaje y la consecución de metas.

- c) **Demandas laborales:** se comprende como las características del trabajo que requieren un esfuerzo físico y/o psicológico (mental y emocional) y por tanto tiene costes físicos y/o psicológicos.

2.2.2.3. Causas del estrés laboral

Para Sánchez (2011), “una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas del trabajo, y la manera en que gestionan, puede provocar estrés laboral” (p.28).

Así también, las elevadas exigencias y presiones o la dificultad para hacerles frente pueden producirse de una incorrecta definición del trabajo o la existencia de desfavorables condiciones laborales. De igual manera, estas situaciones pueden hacer que el empleado no reciba suficiente apoyo de sus compañeros y superiores, o no tenga suficiente control sobre sus labores.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), nos señala que los factores del lugar de trabajo que pueden causar estrés se denominan factores de riesgo psicosocial (peligros psicosociales). La OIT definió los factores de riesgo psicosocial en 1984, en términos de “las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral”. Esta definición destaca la interacción dinámica entre el medio ambiente de trabajo y los factores humanos. Una interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores

humanos puede dar lugar a trastornos emocionales, problemas comportamentales, cambios bioquímicos y neurohormonales, que supongan riesgos adicionales de enfermedades mentales o físicas. Por el contrario, cuando existe un equilibrio entre las condiciones de trabajo y los factores humanos, el trabajo produce una sensación de dominio y autoestima, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo y satisfacción, y mejora la salud.

Tabla 1

Características estresantes del trabajo (factores de riesgo psicosocial)

CATEGORÍA	CONDICIONES QUE DEFINEN EL PELIGRO
CONTENIDO DEL TRABAJO	
Medio ambiente de trabajo y equipo de trabajo	Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación del equipo y las instalaciones
Diseño de las tareas	Falta de variedad y ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o carente de significado, infrautilización de las capacidades, incertidumbre elevada.
Carga de trabajo / ritmo de trabajo	Exceso o defecto de carga de trabajo, falta de control sobre el ritmo, niveles elevados de presión en relación con el tiempo.
Horario de trabajo	Trabajo en turnos, horarios inflexibles, horarios impredecibles, horarios largos o que no permiten tener vida social.
CONTEXTO DE TRABAJO	
Función y cultura organizativas	Comunicación pobre, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal, falta de definición de objetivos organizativos.
Función en la organización	Ambigüedad y conflicto de funciones, responsabilidad por otras personas.
Desarrollo profesional	Estancamiento profesional e inseguridad, promoción excesiva o insuficiente, salario bajo, inseguridad laboral, escaso valor social del trabajo
Autonomía de toma de decisiones (latitud de decisión), control	Baja participación en la toma de decisiones, falta de control sobre el trabajo (el control, particularmente en forma de participación, es asimismo una cuestión organizativa y contextual más amplia).
Relaciones interpersonales en el trabajo	Aislamiento social y físico, escasa relación con los superiores, conflicto interpersonal, falta de apoyo social
Interfaz casa-trabajo	Exigencias en conflicto entre el trabajo y el hogar, escaso apoyo en el hogar, problemas profesionales duales.

Fuente: Estrés en el trabajo, Cox, T., Griffiths, A., & Rial-Gonzalez, E. (citado en Organización Internacional del Trabajo, 2016).

2.2.2.4. Consecuencias del estrés

Según el autor Del Hoyo (2004), es obvio que “muchas dificultades de los trabajadores, que afectan a su salud y al desempeño de su tarea, se originan en el trabajo, debido en parte a que permanece la mayor parte del tiempo en él y en él se relacionan y desarrollan” (p. 8).

Una respuesta eficaz al estrés representa una adaptación exitosa. Pero el organismo no siempre responde perfectamente o de forma adecuada; cuando esto sucede, sobreviene un resultado físicamente negativo o un padecimiento de adaptación.

A continuación, se muestran algunas de las manifestaciones relacionadas con el estrés; algunas de ellas tienen una relación directa; otras colaboran para que se mantenga o avance.

- **Consecuencias físicas:** la activación psicofisiológica sostenida lleva a un abuso funcional y posteriormente a un cambio estructural y/o a la precipitación de eventos clínicos en personas que padecen enfermedades crónicas o tienen predisposición para ello. Algunas alteraciones que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante uno o varios agentes estresantes son: trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos sexuales, trastornos dermatológicos, trastornos musculares, otros.
- **Consecuencias psicológicas:** los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del Sistema Nervioso que puede afectar al cerebro. Cualquier alteración a nivel fisiológico en el cerebro va a producir alteraciones a nivel de las conductas, ya que el cerebro es el órgano rector de aquéllas.
- **Consecuencias para la empresa:** los efectos negativos citados anteriormente no sólo pueden perjudicar al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral.

A nivel organizacional, se puede presentar deterioro de las relaciones laborales (con jefes y compañeros), disminución de la satisfacción laboral, ausentismo, aumento de la rotación laboral, incremento de accidentes laborales y deterioro de la calidad del servicio, rigidez e inflexibilidad ante los asuntos de trabajo; disminución del rendimiento y del compromiso; actitudes negativas y falta de motivación hacia el trabajo; actitudes negativas hacia los clientes; incapacidad para realizar el trabajo con rigor; intención de abandonar o abandono real del trabajo y retrasos y largas pausas en el trabajo (Arrivillaga, Correa, & Salazar, 2007, p.236).

Los autores Arrivillaga, Correa, & Salazar, (2007), nos indican que es claro que “las consecuencias del burnout, no sólo están relacionadas con problemas de salud física, afectan la dimensión psicosocial del profesional de la salud; los conflictos de pareja y familiares; problemas con los hijos; problemas en la interacción social, las actitudes negativas hacia la vida en general y disminución de la calidad de vida personal” (p.236).

Para Gonzáles (2014) quien cita a Robbins (2005), menciona que el estrés se manifiesta de varias maneras. Por ejemplo, “un individuo al experimentar niveles altos de estrés puede presentar hipertensión arterial, úlceras, irritabilidad, dificultades para tomar decisiones rutinarias, pérdida de apetito, proclividad a los accidentes, entre otros. Estos aspectos se resumen en tres categorías, síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales” (p.17).

- **Síntomas fisiológicos.** La mayor parte del interés anterior es cuando el estrés se dirige a la salud del individuo. Cuando los especialistas en ciencias médicas realizaron sus investigaciones concluyeron en que el estrés podría producir cambios en el

metabolismo, aceleraba el ritmo cardiorrespiratorio, aumentaba la tensión arterial, provocaba jaquecas e inducía ataques al corazón. No está claro cuál es el vínculo entre el estrés y síntomas fisiológicos particulares. Hay pocas relaciones constantes, lo que se atribuye a la complejidad de los síntomas y la dificultad de medirlos objetivamente. Pero, es de la mayor relevancia el hecho cuando los síntomas fisiológicos tienen la menor pertinencia para los estudiantes del comportamiento organizacional.

- **Síntomas psicológicos.** Uno de los síntomas más relevantes del estrés es la insatisfacción, en consecuencia, si el empleado padece de estrés éste tendrá poco interés en el trabajo, así también, cuando el empleado ya no está satisfecho con lo que realiza, ocasionaría un descenso en su desempeño laboral, generándole tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento y demoras de parte del trabajador.
- **Síntomas conductuales.** Si existe estrés se podrá observar en la conducta del individuo, estas se pueden manifestar mediante cambios en la productividad, notándose un descenso en su desempeño al no sentirse capaz de realizar sus funciones. También se puede evidenciar en una inadecuada alimentación e incluso el inicio de algunas adicciones.

2.2.3. Síndrome burnout

Estreslaboral.info (2017). El Síndrome de Burnout (del inglés "burn-out": consumirse o agotarse) se caracteriza por un progresivo agotamiento físico y mental, una falta de motivación absoluta por las tareas realizadas, y en especial, por importantes cambios de comportamiento en quienes lo padecen. Éste cambio de actitud, relacionado generalmente con "malos

modales" hacia los demás o con un trato desagradable, es una de las características clave para identificar un caso de Burnout.

Este síndrome suele darse con mayor frecuencia en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención a terceros. Como afirma Coon & Mitterer (2016), "el burnout puede ocurrir en cualquier empleo, pero es un problema especial en profesiones asistenciales emocionalmente demandantes como enfermería, docencia, trabajo social, puericultura, orientación psicológica o labor policial. Asimismo, las personas apasionadas por su trabajo son más vulnerables al burnout" (p.448). Esto puede llegar a ser motivo de baja laboral, ya que llega un momento en que el empleado se encuentra física y mentalmente incapacitado para desarrollar su trabajo.

Uribe (2015), define el burnout como:

El agotamiento emocional y los sentimientos de minusvalía, así como algunos malestares hacia el ambiente, son en realidad una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes hacia el trabajo, hacia las personas y hacia el propio rol profesional; muy probablemente como respuesta al estrés laboral. Acompañando todos estos malestares, se presentan una serie de disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas que impactan de manera nociva a las personas y por lo tanto a las organizaciones (Uribe, 2015, p.123).

Así también para Maslach & Jackson (1997), el burnout laboral, también denominado síndrome del quemado o síndrome de quemarse en el trabajo, es un trastorno emocional de creación reciente que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado. Este síndrome puede tener consecuencias muy graves, tanto a nivel físico como psicológico.

Los síntomas más comunes son depresión y ansiedad, motivos de la gran mayoría de las bajas laborales.

El síndrome de burnout suele aparecer, en la mayoría de los casos, en las personas que han elegido su oficio de manera vocacional (es muy frecuente en enfermería, medicina y el profesorado) y con menos asiduidad en trabajos que se desempeñan de forma obligatoria. Aunque al principio las manifestaciones y el malestar sólo se extienden a la vida laboral, finalmente también llegan a alcanzar, en casi todas las situaciones, la vida social y familiar del trabajador afectado.

Para la Comisión Nacional de Sida (2001), citado por Arrivillaga, Correa, & Salazar (2007). El *burnout* es un cuadro que se caracteriza por ser un proceso con etapas progresivas. En la primera etapa se produce agotamiento emocional, con presentación de tedio y disgusto por las tareas propias del trabajo y la pérdida de atracción, interés y satisfacción laboral; esta etapa se asocia con intentos activos pero inefectivos de modificar la situación con la consiguiente sensación de indefensión. En la segunda etapa, caracterizada por la despersonalización, depresión y hostilidad, se producen cambios en las relaciones con los usuarios y pacientes, marcadas por el desinterés, pérdida de empatía e incluso la culpa. Finalmente, en la tercera etapa, marcada por la pérdida de realización personal, se produce una sensación cada vez más generalizada de que no vale la pena implementar cambios ni es posible mejorar las cosas; esto se acompaña de la pérdida de ilusión con respecto al propio trabajo y de idealismo en su ejecución.

2.2.3.1. Dimensiones del síndrome burnout

Maslach & Jackson (1997), señalan que el síndrome burnout se define principalmente en las siguientes tres dimensiones.

- a) **Cansancio emocional (CE):** cuando la fuerza o capital emocional se va consumiendo, el profesional ve cómo se vacía su capacidad de entrega a los demás, tanto desde un nivel personal como psicológico.

Para Uribe:

El cansancio emocional (agotamiento) es la pérdida progresiva de energía, cansancio, desgaste y fatiga. Situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios; una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto cotidiano y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo (pacientes, presos, alumnos, clientes, etc.) (2010, p.03).

- b) **Despersonalización:** es decir, la aparición de unos sentimientos y actitudes negativas y cínicas acerca del sujeto con el que trabaja. Este proceso de endurecimiento, o incluso de deshumanización, en relación con sus casos lleva a los profesionales a considerar que esas personas son algo o bastante merecedoras de sus problemas. El desarrollo de la despersonalización aparece relacionado con la experiencia del agotamiento emocional, síntoma visto anteriormente.

La despersonalización se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas (clientes, pacientes, alumnos, presos, etc.). Puede considerarse como el desarrollo de sentimientos negativos, y de actitudes y sentimientos de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo; estas personas son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva a que les culpen de sus problemas. Por ejemplo, el enfermo bien se merece su enfermedad, el cliente es un sujeto detestable, el preso es un delincuente que merece su condena, el alumno merece ser reprobado, etc.

- c) **Reducción de la autorrealización personal:** esto implica la tendencia a evaluarse negativamente, y surge de modo especial cuando el profesional trabaja con personas. En estos casos el profesional puede sentirse infeliz y desanimado, consigo mismo y con su labor.

Para Uribe (2010), esta dimensión significa: “la falta de realización personal (insatisfacción de logro) son respuestas hacia sí mismo y el trabajo. Es la tendencia de los trabajadores a evaluarse negativamente y, de manera especial, esa evaluación negativa afecta la habilidad de la realización del trabajo y la relación con las personas a las que atienden” (p.03).

2.2.3.2. Tipos de burnout

Estreslaboral.info (2017). El síndrome del trabajador quemado puede dividirse en dos tipos:

- **Burnout activo:** en este tipo de burnout, el empleado presenta comportamientos de resistencia activa frente al Burnout y su conducta es asertiva, es decir, con iniciativa para el cambio a través de estrategias de afrontamiento.
- **Burnout pasivo:** el burnout pasivo, por el contrario, se caracteriza por una actitud derrotista, marcada por la apatía y la retirada del esfuerzo por cambiar la situación, prefiriendo el distanciamiento frente a las situaciones que provocan estrés.

2.2.3.3. Variables relacionadas con el inicio y desarrollo del burnout

Según Uribe (2010):

Entre las variables relacionadas con el inicio y desarrollo del burnout se encuentran: las características sociodemográficas (edad, género, estado civil, tener o no hijos, entre otras); aspectos psicológicos, como los patrones de comportamiento (conducta tipo A); la ansiedad, la adicción al trabajo, estilos atribucionales, el locus de control; las variables referidas al sí mismo (autoestima, autoconcepto, autoconfianza); el constructo personalidad resistente; las estrategias de afrontamiento; la frustración de las expectativas personales y la auto eficacia, vista como la falta de percepción de capacidad para desarrollar el trabajo (2010, p.230).

En el nivel interpersonal (colegas, familia, amigos, redes de apoyo social), se señalan aspectos como la falta de apoyo social, las relaciones humanas negativas, la comunicación con esas características o la ausencia de ella; las actitudes negativas de parientes y amigos, problemas familiares en general y su relación con el desarrollo del burnout.

2.3. Definición de términos básicos

A continuación, detallamos las definiciones de términos que han sido empleados en el presente trabajo:

- a) **Absentismo:** tener empleados no siempre significa que trabajan durante todos los momentos de la jornada laboral. Las ausencias de los empleados al trabajo provocan ciertas distorsiones cuando se trata del

volumen y la disponibilidad de la fuerza de trabajo. Las ausencias son faltas o retrasos para llegar al trabajo (Chiavenato, 2009, p.89).

- b) **Actitud:** las actitudes son una predisposición del individuo a pensar (componente cognitivo), a sentir (componente afectivo) o a comportarse (componente conductual) de ciertas maneras hacia determinados objetivos. Las actitudes son diferentes a la personalidad, ya que se enfocan a una meta/un objetivo específico (Ray, 2012, p.202).
- c) **Agotamiento emocional:** situación en la que los trabajadores perciben que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo debido al agotamiento de la energía o de los recursos emocionales propios (Uribe, 2015, p.151).
- d) **Burnout:** el burnout es considerado como la fase avanzada del estrés profesional, y se produce cuando se desequilibran las expectativas entre el ámbito profesional y la realidad del trabajo diario (Arrivillaga, Correa, & Salazar, 2007, p.228).
- e) **Condiciones laborales:** Nuestro ambiente físico - ruido, iluminación, olores y todos los estímulos que bombardean nuestros sentidos - afecta nuestro estado de ánimo y, en general, nuestro estado mental, ya sea que nos parezca objetable o no de forma consciente (Ray, 2012, p 417).
- f) **Conducta:** La conducta es algo que una persona hace o dice. Técnicamente, la conducta es cualquier actividad muscular, glandular o eléctrica de un organismo (Coon & Mitterer, 2016, p.51).
- g) **Confiabilidad:** la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.200).

- h) **Correlación:** la correlación es un instrumento estadístico que se usa para indicar el grado en que dos variables continuas se entrelazan (magnitud) y la dirección de esa relación (Spector, 2005, p.35).
- i) **Despersonalización:** es el desarrollo de sentimientos y actitudes de cinismo hacia las personas destinatarias del trabajo, quienes son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva, a que se les culpen de sus problemas (Uribe, 2015, p.151).
- j) **Encuesta:** técnica de investigación donde la muestra de encuestados/sujetos proporciona datos en una forma estándar en una o más variables (Ray, 2012, p 595).
- k) **Estrés:** es una respuesta adaptativa de nuestro organismo destinada a movilizar recursos energéticos, a corto o a largo plazo, para solventar una demanda del medio. No obstante, no es oro todo lo que reluce, ya que los recursos energéticos son limitados. (Redolar, 2011, p.195).
- l) **Expectativas laborales:** una discrepancia entre lo que un empleado esperaba que fuera un trabajo y la realidad del mismo. (...) Los empleados comparan lo que la organización les prometió que haría por ellos con lo que realmente hace (Aamodt, 2010, p.332).
- m) **Falta de realización personal:** se caracteriza por una dolorosa desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo; se experimentan sentimientos de fracaso personal (falta de competencia, de esfuerzo o conocimientos), ausencia de expectativas y horizontes en el trabajo y una insatisfacción generalizada (Uribe, 2015, p.151).
- n) **Hipótesis:** una hipótesis es una suposición o solución anticipada al problema objeto de la investigación y, por tanto, la tarea del investigador debe orientarse a probar tal suposición o hipótesis (Bernal, 2010, p.136).

- o) **Insatisfacción laboral:** la insatisfacción laboral se define como la medida en que sus trabajos les desagradan (Spector, 2005, p.190).
- p) **Jerarquía de necesidades:** la satisfacción de las necesidades humanas es indispensable para la salud tanto física como psicológica. Las necesidades humanas se ordenan en una jerarquía que comprende necesidades físicas, sociales y psicológicas. (Maslow, 1943, citado en Spector, 2005, p.170).
- q) **Motivación:** la motivación se define como un estado interno que induce a la persona a conducirse de determinadas formas. Desde cierta perspectiva, se relaciona con la dirección, la intensidad y la persistencia de la conducta a lo largo del tiempo (Spector, 2005, p.168).
- r) **Percepción:** proceso mental que organiza las sensaciones en patrones significativos. La percepción es un proceso influido por el aprendizaje y la memoria, y relacionado con el pensamiento (Coon & Mitterer, 2016, p.127).
- s) **Psicológico:** la psicología es una ciencia que tiene como objetivo de estudio las conductas y comportamientos humanos, las significaciones y sentidos que las experiencias de vida tienen para el sujeto, para los grupos, para las organizaciones y comunidades que constituyen sus diversos escenarios de conducta (Pérez, Adam, & Boso, 2012, p.15).
- t) **Psicología organizacional:** la psicología industrial/organizacional (I/O) es una rama de la psicología que aplica los principios de ésta en el lugar de trabajo (Aamodt, 2010, p. 2).
- u) **Reconocimiento:** son pagos o créditos concedidos a los colaboradores o a los equipos que han hecho aportaciones extraordinarias a la organización. La idea es comunicar lo que hicieron y convertirlos en modelo para los demás trabajadores (Chiavenato, 2009, p.449).

- v) **Recompensa:** todo lo que produce placer o satisfacción; un reforzador positivo entorno (Coon & Mitterer, 2016).

- w) **Remuneración:** la remuneración constituye todo lo que el empleado recibe como consecuencia del trabajo que realiza en una organización. La remuneración es el pago en especie y el salario es el pago en dinero (Chiavenato, 2009, p.287).

- x) **Rol del trabajo:** cuando el rol de una persona en una organización está bien definido y comprendido, y cuando las expectativas acerca del desempeño del individuo también son claras, es posible mantener el estrés al mínimo (Ray, 2012, p.416).

- y) **Rotación de personal:** la rotación de personal (o turnover) es el resultado de la salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo (Chiavenato, 2009, p.91).

- z) **Salud emocional:** las personas que tienen una buena salud emocional son aquellas que mantienen una armonía entre lo que piensan, lo que sienten y lo que hacen. Son personas que se sienten bien consigo mismas y que establecen relaciones positivas con su entorno (Coon & Mitterer, 2016, p.331).

- aa) **Satisfacción laboral:** la satisfacción laboral es una variable de actitud que refleja las percepciones de las personas respecto de sus empleos en general, así como diversos aspectos de éstos. Es el grado en que las personas gustan de sus empleos, mientras que la insatisfacción laboral se define como la medida en que sus trabajos les desagradan (Spector, 2005, p.190).

- bb) **Síndrome Burnout:** el es una respuesta al estrés laboral crónico que aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento que de forma

habitual emplea el individuo para manejar los estresores laborales y tiene su origen en la relación interpersonal de carácter profesional que se establece entre los clientes de la organización y los profesionales; de forma que, si permanece a lo largo del tiempo, tendrá consecuencias nocivas para el individuo en forma de enfermedad o falta de salud con alteraciones psicosomáticas (Uribe, 2015, p.151).

cc) **Validez:** se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Por ejemplo, un instrumento válido para medir la inteligencia debe medir la inteligencia y no la memoria (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.201).

dd) **Variable:** una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 105).

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome burnout en los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, 2017.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a) Existe una relación directa entre la satisfacción laboral y el cansancio emocional de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, 2017.
- b) Existe una relación directa entre la satisfacción laboral y la despersonalización de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, 2017.
- c) Existe una relación directa entre la satisfacción laboral y la falta de realización personal de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, 2017.

3.2. Variables del estudio

3.2.1. Definición conceptual

- **Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es una variable de actitud que refleja las percepciones de las personas respecto de sus empleos en general, así como diversos aspectos de éstos. Es el grado en que las personas gustan de sus empleos, mientras que la

insatisfacción laboral se define como la medida en que sus trabajos les desagradan

- **Síndrome burnout**

El burnout laboral, también denominado síndrome del quemado o síndrome de quemarse en el trabajo, es un trastorno emocional de creación reciente que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado. Este síndrome puede tener consecuencias muy graves, tanto a nivel físico como psicológico.

3.2.2. Definición operacional

- Variable independiente: Satisfacción laboral
- Variable dependiente: Síndrome burnout

Tabla 2

Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
VI: SATISFACCIÓN LABORAL	2. Condiciones físicas y/o materiales	1.1. Distribución física del ambiente 1.2. Ambiente confortable	<ul style="list-style-type: none"> - La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores - El ambiente donde trabajo es confortable - La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable - En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente - Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias 	TEST: Escala satisfacción laboral SL-SPC
	3. Beneficios laborales y/o remunerativos	2.1. Remuneración económica 2.2. Expectativas económicas	<ul style="list-style-type: none"> - Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo - Me siento mal con lo que hago - Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable confortable - Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas 	
	4. Políticas administrativas	3.1. Reconocimientos 3.2. Horario de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Siento que recibo de parte de la empresa un mal trato - La sensación que tengo de mi trabajo es bastante aceptable - Me disgusta mi horario - El horario de mi trabajo me resulta incomodo - No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas 	
	5. Relaciones sociales	4.1. Ambiente adecuado de trabajo 4.2. Solidaridad con mis compañeros	<ul style="list-style-type: none"> - El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones - Me agrada trabajar con mis compañeros - Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo - La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo 	

	6. Desarrollo personal	5.1. Capacidad profesional 5.2. Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> - Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser - Mi trabajo permite desarrollarme personalmente - Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo - Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo - Mi trabajo me hace sentir realizado - Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. 	
	7. Desempeño de tareas	6.1. Valor de la tarea 6.2. Significado e importancia de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> - La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra - Me siento realmente útil con la labor que realizo - Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia - Mi trabajo me aburre - Me gusta el trabajo que realizo - Me siento complacido con la actividad que realizo 	
	8. Relación con la autoridad	7.1. Relación con el jefe inmediato 7.2. valoración del trabajo por el jefe inmediato	<ul style="list-style-type: none"> - Mis jefes son comprensivos - Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo - Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo - La relación que tengo con mis superiores es cordial - No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo - Mis jefes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo. 	
	1. Cansancio emocional	1.1. Cansancio emocional 1.2. Agotamiento físico 1.3. Desmotivación	<ul style="list-style-type: none"> - Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo - Me siento cansado al final de la jornada de trabajo - Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar - Trabajar todo el día con mucha gente me significa un gran esfuerzo - Siento que mi trabajo me está desgastando - Me siento frustrado en mi trabajo - Creo que estoy trabajando demasiado - Trabajar directamente con personas me produce estrés - Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades 	

VD: SÍNDROME BURNOUT	2. Despersonalización	<p>2.1. Trato impersonal hacia los clientes</p> <p>2.2. Irritabilidad</p> <p>2.3. Endurecimiento afectivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos impersonales - Me he vuelto más insensible con la gente desde que desempeño esta labor - Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente - Realmente no me preocupa lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio - Siento que los clientes me culpan por algunos de sus problemas 	TEST: MBI Inventario "Burnout de Maslach"
	3. Falta de realización personal	<p>3.1. Respuesta negativa hacia uno mismo</p> <p>3.2. Respuesta negativa del trabajo que desempeña</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendo fácilmente cómo se sienten los clientes y/o usuarios - Trato muy eficazmente los problemas de los clientes - Siento que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás - Me siento muy activo en mi trabajo - Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con mis clientes - Me siento estimulado después de trabajar con mis clientes - He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión - En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma 	

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación

Este estudio se encuadra en un tipo de investigación descriptivo-correlacional.

Es descriptiva porque según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), con los estudios descriptivos “se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, su objetivo no es indicar como se relacionan éstas” (p. 92).

Es correlacional porque según Charaja (2011), “la investigación de tipo correlacional se caracteriza porque tiene como propósito la investigación del grado de relación entre dos o más variables” (p. 147).

3.3.2. Nivel de investigación

Cuantitativo

Pedret, Sagnier, & Camp (2002), en este tipo de investigaciones, se pretende “obtener información que mida la “dimensión” o el “tamaño” de los fenómenos objeto de estudio. Como su nombre indica, se utiliza cuando la naturaleza de la información a obtener es de tipo cuantitativo, es decir, se pretende describir hechos observables, en términos cuantitativos: qué, cuánto, cuándo, dónde, cómo, magnitudes que pueden medirse objetivamente”, (p. 73).

Maletta (2009) indica que cuando “los datos son múltiples y de tipo repetitivo y estructurado (muchos datos formalizados y estandarizados referidos a muchas unidades de análisis de cierto tipo) se impone un tratamiento cuantitativo que usualmente es de tipo estadístico, como, por ejemplo, al procesar una encuesta o al analizar registros económicos”, (p. 161).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es de tipo no experimental porque según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), “se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos” (p. 152).

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

La población de esta investigación corresponde a todos los trabajadores que laboran en el Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, considerando que se trata de una población conformada por 40 personas, sin distinción del cargo o nivel que ocupen en la estructura organizativa, como se muestra en la Tabla 3.

Para Charaja (2011), la población es el conjunto total de elementos que conforman el objeto de estudio; este objeto de estudio puede estar conformado por personas, animales, vegetales, cosas u objetos materiales, contenido o documentos, etc.

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), una vez que se ha definido cuál será la unidad de muestreo/análisis, se procede a

delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados.

Tabla 3

Cantidad de trabajadores de la Agencia 2 Juliaca.

N°	AGENCIAS	N° DE TRABAJADORES
1	Juliaca	30
2	Huancané	3
3	Moho	1
4	Lampa	0
5	San Juan del Oro	2
6	Sandia	1
7	Putina	1
8	Cabanillas	2

Fuente: Elaboración propia

3.5.2. Muestra

La muestra de esta investigación es de tipo no probabilística – intencional, que corresponde a un total de 30 trabajadores que laboran en el Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, porque es la cantidad de trabajadores más representativa de toda la población, como se observa en la tabla 3. La muestra se determinó de acuerdo a la definición de los siguientes autores:

Para los autores Hernández, Fernández, & Baptista (2014), “la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p.175).

Charaja (2011), nos dice que “la muestra es un subconjunto representativo de la población de estudio” (p. 106).

Según Bernal (2010), “la muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para

el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p.161).

3.5.2.1 Tipo de muestra

Para Charaja (2011), se refiere al procedimiento que se utilizó para conformar la muestra, en este caso existen las muestras probabilísticas y las no probabilísticas. (...) la muestra no probabilística no responde al criterio aleatorio porque el investigador escoge la muestra (grupo estático) de acuerdo a determinados criterios que tiene que ver con el interés investigativo y, por tanto, con el tipo de investigación que pretende realizar. (...) Los tipos de muestras no probabilísticas son los siguientes: muestra por voluntarios, intencional, por acceso más fácil, por cuotas o criterio previo (p.108).

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), Básicamente categorizamos las muestras en dos grandes ramas: las muestras no probabilísticas y las muestras probabilísticas. (...) En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación (p.175).

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de investigación constituyen la manera de realizar el método, es decir de recorrer el camino de la investigación.

- **Encuesta:** Pedret, Sagnier, & Camp (2002). La encuesta es una técnica de obtención de información primaria y cuantitativa, con fines descriptivos, consistente en obtener información de una muestra representativa del universo objeto de estudio, mediante un cuestionario estructurado.
- **Las escalas de medición:** Charaja (2011). Las técnicas de las escalas sirven para medir opiniones y actitudes. Las escalas de medición se relacionan con los test psicológicos, que tienen como propósito medir las cualidades psicológicas de las personas. Las escalas miden actitudes y opiniones, en tanto que los test miden cualidades psicológicas.
- **Observación:** Pedret, Sagnier, & Camp (2002). La observación es una técnica de obtención de información primaria y cuantitativa con fines descriptivos. Por otro lado, la observación puede utilizarse como método único de obtención de información o, lo que es más frecuente, en combinación con otros métodos.

Bernal (2010). La observación, como técnica de investigación científica, es un proceso riguroso que permite conocer, de forma directa, el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos constituyen las vías que se vale el investigador para aplicar una determinada técnica. Los instrumentos de recolección de datos tienen un rol importante, debido a que de su selección, diseño y aplicación depende en parte el éxito de la investigación. Por lo tanto, su diseño debe cumplir con los requisitos de calidad en el diseño, claridad, inclusión de los elementos considerados en los objetivos de la investigación, facilidad y

comprensión por los usuarios y quienes lo aplican, facilidad y claridad para la interpretación de los datos, aunado a la validez, y confiabilidad.

- Para medir la satisfacción laboral se utilizó la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma
- Para medir el síndrome burnout se utilizó el MBI Inventario “Burnout” de Maslach.

3.7. Métodos de análisis de datos

Una vez aplicadas las encuestas, los resultados obtenidos fueron tabulados en una matriz de datos en el programa Microsoft Office Excel 2013, luego fueron procesados haciendo uso del programa computacional SPSS (Statistical Package for Social Sciences), del modelo de correlación de Pearson y nivel de confianza del 95%.

3.8. Aspectos éticos

El objetivo de comunidad científica es la de crear nuevo conocimiento a través de la investigación y los que hacemos investigación buscamos entender y solucionar enigmas y problemas que se dan en la sociedad y las organizaciones a través del tiempo, por esa razón es importante que la actividad científica debe desarrollarse en base a la honestidad, el análisis riguroso de los datos, el compromiso con la verdad y el seguimiento de normas profesionales.

El psicólogo debe estar comprometido en la conducción ética de la investigación que realiza o si está brindando asesoramiento. Así también, el psicólogo es responsable y debe tomar precauciones para evitar dañar a sus pacientes, clientes o participantes de la investigación.

Por lo tanto, como profesional y futura psicóloga, me encuentro al servicio de la sociedad y mi compromiso ético con ésta, implica el propósito

y la decisión firme de realizar mi tesis con la ética, honestidad y confiabilidad que se requiera, respetando los derechos de autor que se tipifican en esta investigación.

Para el desarrollo de la presente investigación se tomaron en cuenta los reglamentos de la universidad, así como las normas éticas, políticas y sociales inherentes a la profesión.

IV. RESULTADOS

4.1. Presentación de los resultados

Una vez aplicadas a las dos encuestas sobre la satisfacción laboral y el síndrome burnout, se obtuvieron los siguientes resultados:

4.1.1. Análisis de resultados según datos generales

4.1.1.1. Resultados por Género

Tabla 4

Resultado por género

Género	Cantidad	Porcentajes
Masculino	14	46.7
Femenino	16	53.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

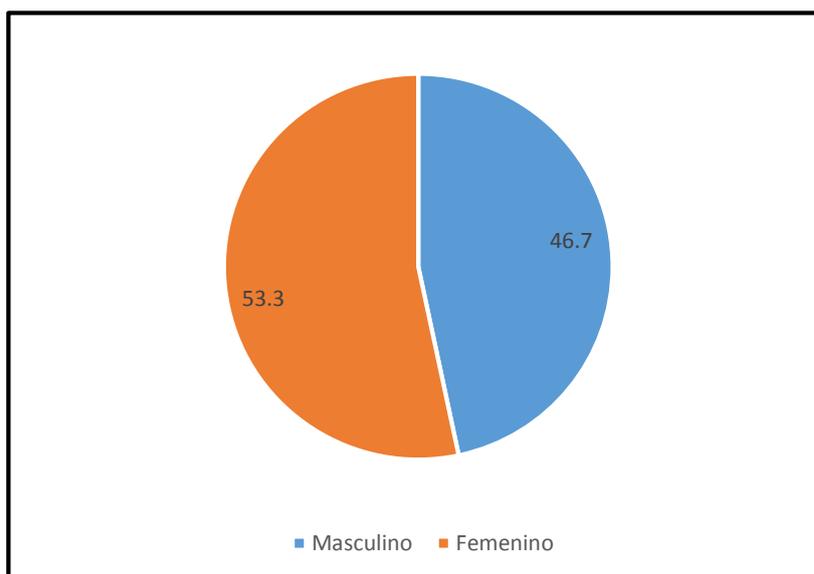


Figura 2: Interpretación gráfica según género.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Como se puede apreciar en la tabla 4 y en la figura 2, el 53.3% de los trabajadores encuestados pertenecen al género femenino y el otro 46.7% pertenecen al género masculino.

4.1.1.2. Resultados por edad

Tabla 5

Resultado por edad

Edad	Cantidad	Porcentajes
20 - 30 años	15	50.0
31 - 40 años	5	16.7
41 - 50 años	4	13.3
51 - 60 años	5	16.7
61 - más años	1	3.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

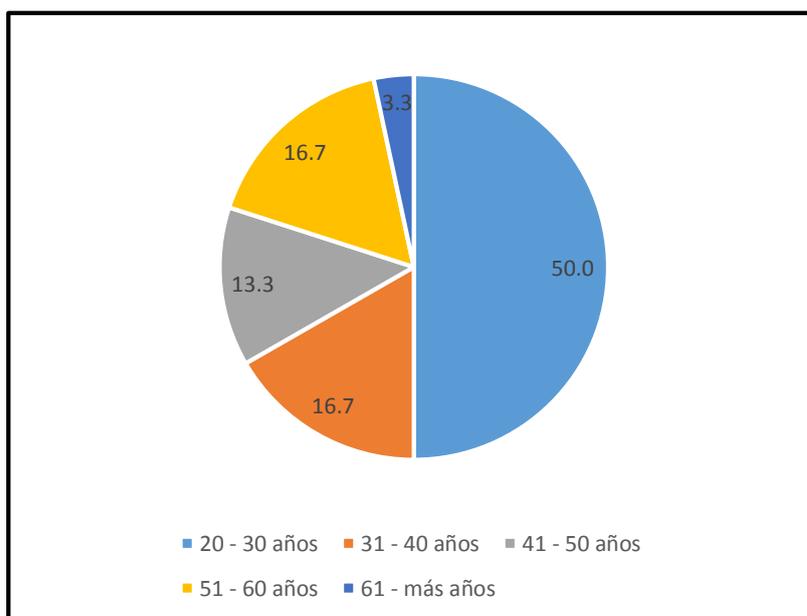


Figura 3: Interpretación gráfica según edad.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Como se puede apreciar en la tabla 5 y en la figura 3, el 50.0% de los empleados encuestados son adultos mayores de 51 a 60 años, un 16.7% son mayores de 31 a 40 años, otro 16.7% son mayores de 41 a 50 años, un 13.3% pertenece a los más jóvenes comprendidos entre los 20 a 30 años y solo el 3.3% representa a los mayores de 61 años.

4.1.1.3. Resultados por estado civil

Tabla 6

Resultado por estado civil

Estado Civil	Cantidad	Porcentajes
Soltero	19	63.3
Casado	7	23.3
Viudo	1	3.3
Separado	3	10.0
Conviviente	0	0.0
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

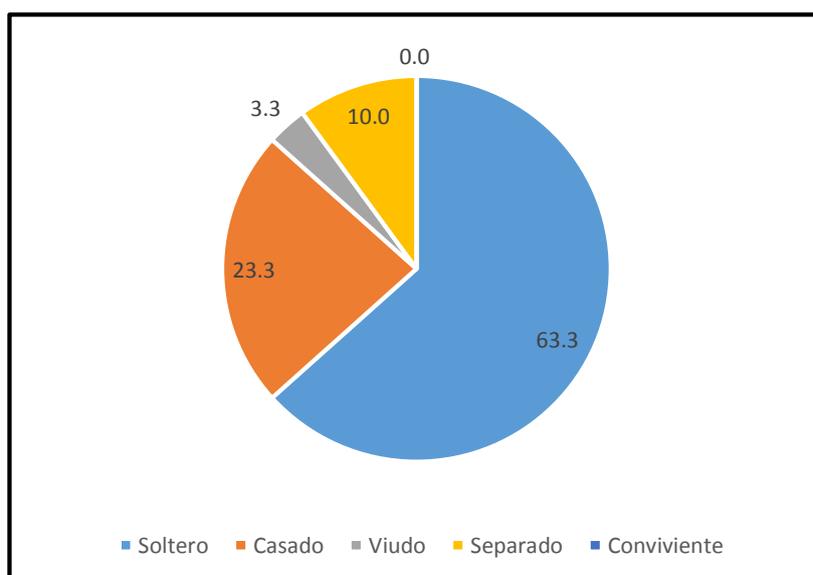


Figura 4: Interpretación gráfica según estado civil.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Como se observa en la tabla 6 y en la figura 4, el 63.3% de los empleados encuestados son solteros, el 23.3% representa a los casados, otro 10.0% son separados y solo y 3.3% son viudos.

4.1.1.4. Resultados por condición laboral

Tabla 7

Resultado por condición laboral

Tiempo de servicios	Cantidad	Porcentajes
Plazo determinado	10	33.3
Plazo indeterminado	18	60.0
Practicante	2	6.7
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

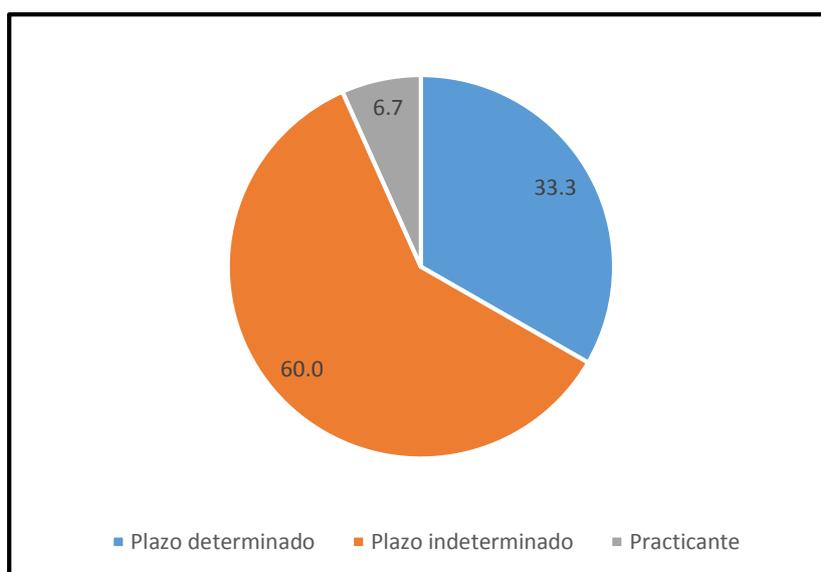


Figura 5: Interpretación gráfica según condición laboral.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Como se puede apreciar en la tabla 7 y en la figura 5, el 23.3% de las personas encuestadas el 60.0% representa a los que tiene un contrato a plazo indeterminado, el 33.3% pertenece a los que tienen un contrato a plazo determinado y solo el 6.7% son practicantes.

4.1.1.5. Resultados según horario de trabajo

Tabla 8

Resultado por horario de trabajo

Horario de trabajo	Cantidad	Porcentajes
Tiempo parcial	6	20
Tiempo completo	24	80
Total	30	100

Fuente: Elaboración propia.

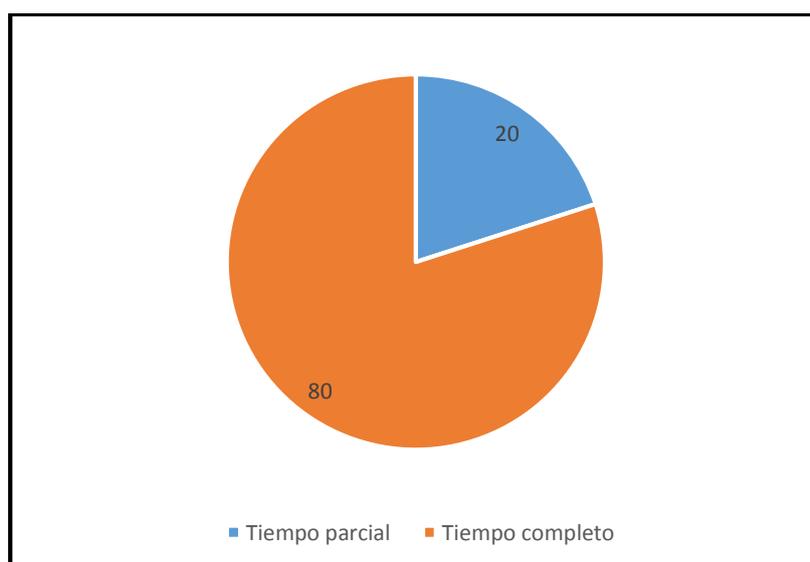


Figura 6: Interpretación gráfica según horario de trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 8 y en la figura 6, el 80.0% de los empleados encuestados tienen un horario de trabajo a tiempo completo comprendidos entre las 8:15 am a las 5:45 pm y el otro 20.0% representa a los empleados con un horario de trabajo a tiempo parcial que son por turnos de cada 3 horas (de 9:00 am – 12:00 pm, de 12:00 pm – 15:00 pm y de 15:15 pm a 18:15 pm).

4.1.1.6. Resultados según tiempo de servicio

Tabla 9

Resultado por tiempo de servicio

Tiempo de Servicio	Cantidad	Porcentajes
1 mes - 2 años	12	40.0
3 - 10 años	6	20.0
11 - 20 años	6	20.0
21 - 30 años	2	6.7
31 - más años	4	13.3
Total	30	100.0

Fuente: Elaboración propia.

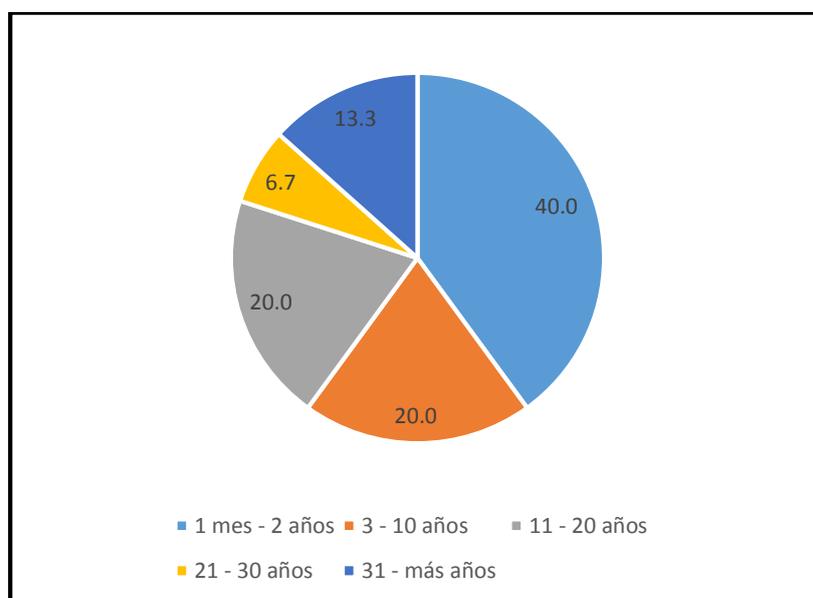


Figura 7: Interpretación gráfica según tiempo de servicio.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Como se observa en la tabla 9 y en la figura 7, del 100% de trabajadores encuestados el 40.0% tiene un tiempo de servicio de 1 mes a 2 años, un 20.0% lleva de 3 a 10 años en el banco, el otro 20.0% lleva de 11 a 20 años en el banco, un 13.3% lleva más de 31 años y solo el 6.7% tiene de 21 a 30 años de servicio.

4.1.2. Análisis de la satisfacción laboral según sus dimensiones

4.1.2.1. Condiciones físicas y/o materiales

Tabla 10

Distribución de frecuencias de la dimensión condiciones físicas y/o materiales

Condiciones Físicas y/o Materiales	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	0	0.7	0.7	0.7
En Desacuerdo	5	15.3	15.3	16.0
Indeciso	8	25.3	25.3	41.3
De Acuerdo	16	52.7	52.7	94.0
Total Acuerdo	2	6.0	6.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

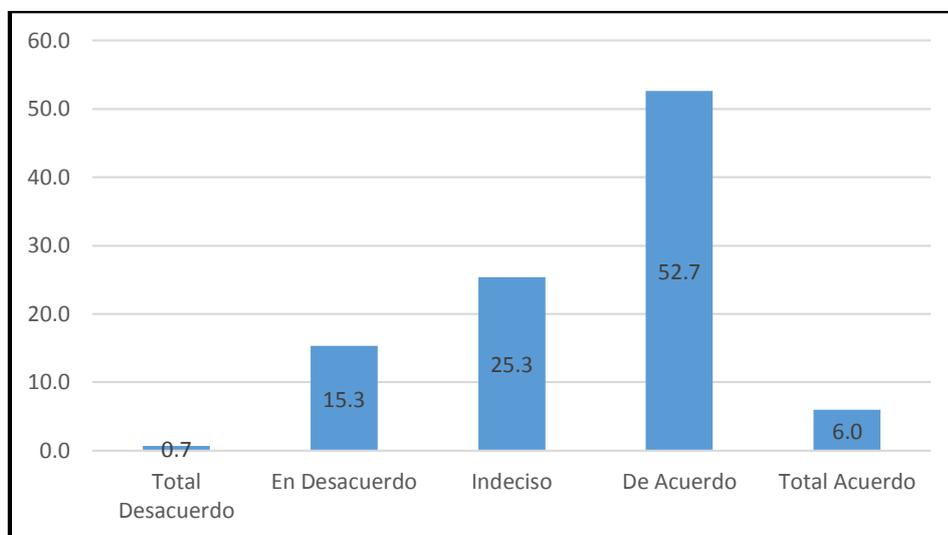


Figura 8: Interpretación gráfica de la dimensión condiciones físicas y/o materiales.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Según la tabla 10 y en la figura 8, el 52.7% de las personas encuestadas indica estar de acuerdo con las “condiciones físicas y/o materiales” que les ofrece el banco, el 25.3% de ellos se encuentra indeciso, el 15.3% indica estar en desacuerdo, un pequeño grupo que representa el 6.0% está totalmente de acuerdo y solo el 0.7% dice estar totalmente en desacuerdo.

4.1.2.2. Beneficios laborales y/o remunerativos

Tabla 11

Distribución de frecuencias de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos

Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	3	9.2	9.2	9.2
En Desacuerdo	12	40.8	40.8	50.0
Indeciso	6	18.3	18.3	68.3
De Acuerdo	9	28.3	28.3	96.7
Total Acuerdo	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

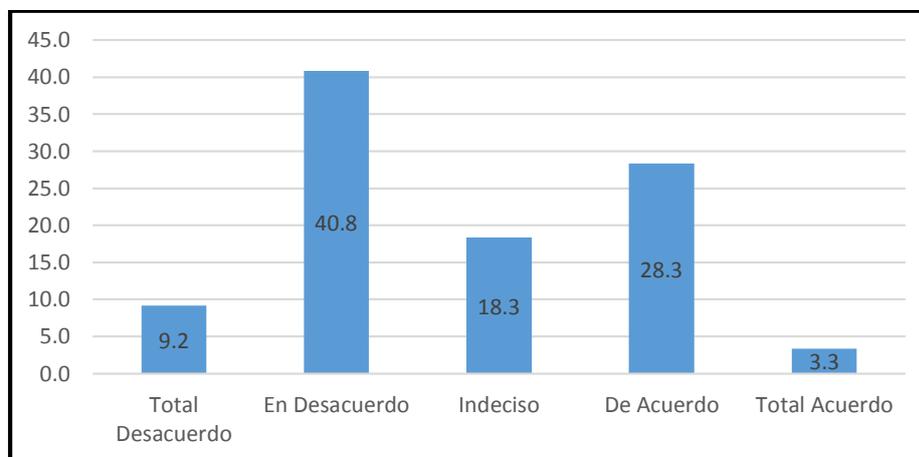


Figura 9: Interpretación gráfica de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 11 y en la figura 9 se observa que el 40.8% de los trabajadores encuestados indica estar en desacuerdo con los “beneficios laborales y/o remunerativos” que les otorga el banco, seguidamente de un 28.3% de empleados que se encuentra de acuerdo, luego un 18.3% de empleados que está indeciso, otro 9.2% dice estar totalmente desacuerdo y solo el 3.3% está totalmente de acuerdo con los beneficios laborales y/o remunerativos, toda vez

que ellos estén conformes o disconformes con su remuneración económica y éste cubra sus expectativas.

4.1.2.3. Políticas administrativas

Tabla 12

Distribución de frecuencias de la dimensión políticas administrativas

Políticas Administrativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	1	2.0	2.0	2.0
En Desacuerdo	9	30.7	30.7	32.7
Indeciso	5	16.7	16.7	49.3
De Acuerdo	14	45.3	45.3	94.7
Total Acuerdo	2	5.3	5.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

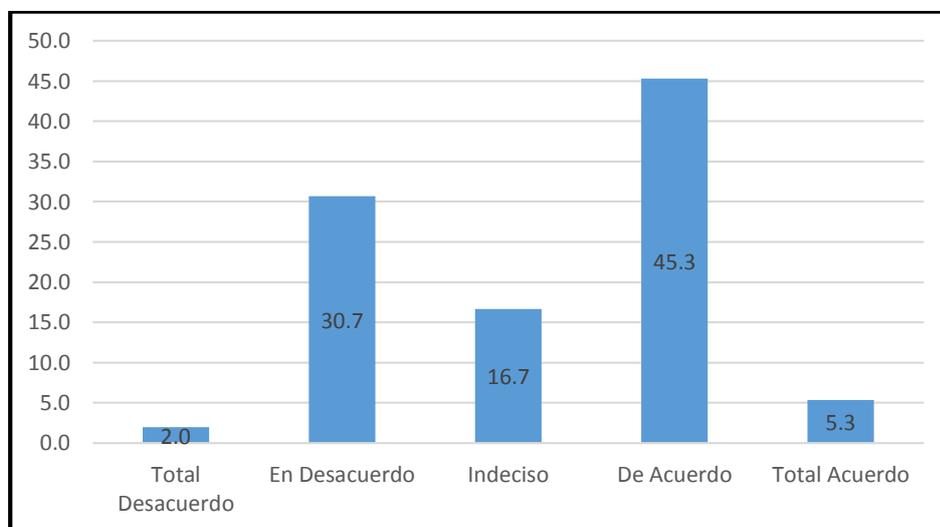


Figura 10: Interpretación gráfica de la dimensión políticas administrativas.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 12 y en la figura 10 se observa que el 45.3% de los trabajadores encuestados indica estar de acuerdo con las “políticas administrativas” del banco, seguidamente de un 30.7% que dice estar en desacuerdo, luego un 16.7% que están indecisos, otro 5.3% que dice estar totalmente de acuerdo y finalmente solo un 2.0% está totalmente en desacuerdo con las políticas administrativas

del Banco de la Nación, toda vez que estén o no conformes con su horario de trabajo o su esfuerzo sea reconocido por la institución.

4.1.2.4. Relaciones sociales

Tabla 13

Distribución de frecuencias de la dimensión relaciones sociales

Relaciones Sociales	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	1	4.2	4.2	4.2
En Desacuerdo	5	17.5	17.5	21.7
Indeciso	5	17.5	17.5	39.2
De Acuerdo	16	51.7	51.7	90.8
Total Acuerdo	3	9.2	9.2	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

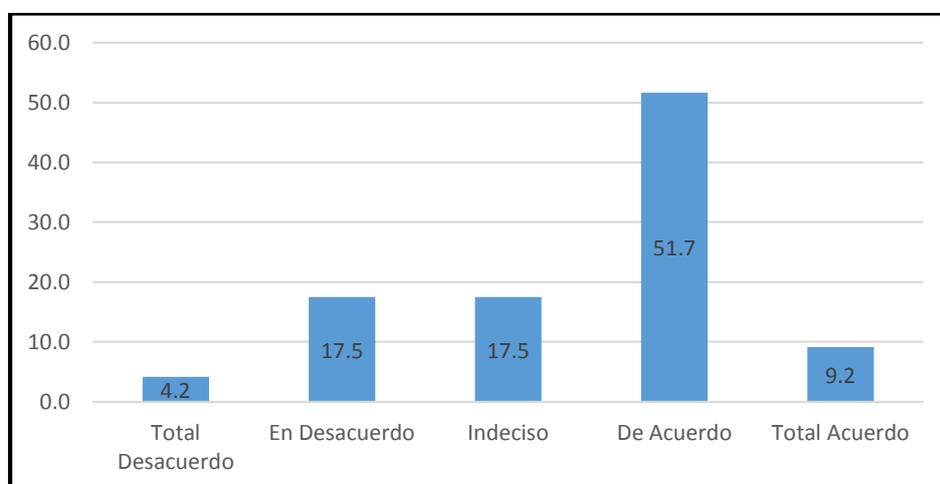


Figura 11: Interpretación gráfica de la dimensión relaciones sociales.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Según se observa en la tabla 13 y en la figura 11, el 51.7% de los trabajadores encuestados indica estar de acuerdo con las “relaciones sociales” que mantienen en el banco, un 17.5% se encuentra indeciso, otro 17.5% en desacuerdo, seguido de un 9.2% que considera estar totalmente de acuerdo y solo el 4.2% está totalmente en desacuerdo con sus relaciones sociales.

4.1.2.5. Desarrollo personal

Tabla 14

Distribución de frecuencias de la dimensión desarrollo personal

Desarrollo Personal	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	0	0.0	0.0	0.0
En Desacuerdo	2	6.7	6.7	6.7
Indeciso	5	17.8	17.8	24.4
De Acuerdo	21	70.6	70.6	95.0
Total Acuerdo	2	5.0	5.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

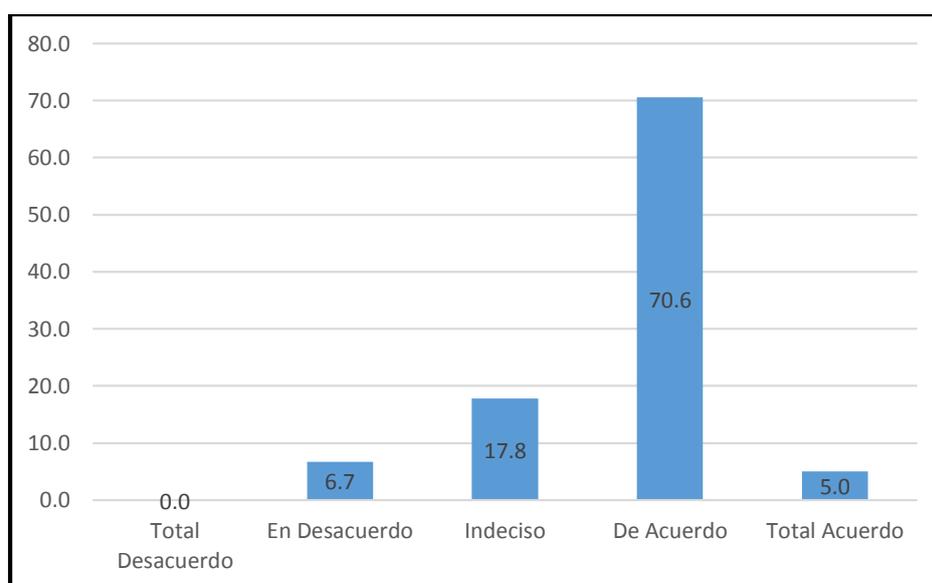


Figura 12: Interpretación gráfica de la dimensión desarrollo personal.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 14 y en la figura 12 se observa que el 70.6% de los trabajadores encuestados indica estar de acuerdo con su “desarrollo personal”, seguidamente de un 17.8% que se encuentran indecisos, luego un 6.7% que dicen estar en desacuerdo y finalmente un 5.0% que dice estar totalmente de acuerdo con su desarrollo personal.

4.1.2.6. Desempeño de tareas

Tabla 15

Distribución de frecuencias de la dimensión desempeño de tareas

Desempeño de Tareas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	3	11.1	11.1	11.1
En Desacuerdo	7	22.2	22.2	33.3
Indeciso	3	11.1	11.1	44.4
De Acuerdo	13	43.3	43.3	87.8
Total Acuerdo	4	12.2	12.2	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

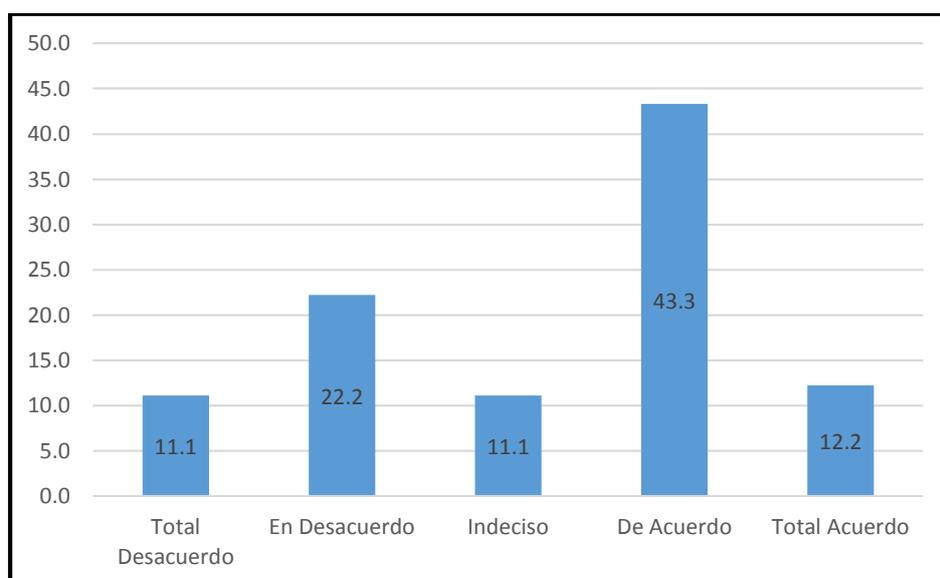


Figura 13: Interpretación gráfica de la dimensión desempeño de tareas.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 15 y en la figura 13 se observa que el 43.3% de los trabajadores encuestados indica estar de acuerdo con su “desempeño de tareas”, seguidamente del 22.2% que están en desacuerdo, luego un 12.2% que dicen estar totalmente de acuerdo, otro 11.1% que afirman estar indecisos y finalmente un 11.1% que dice estar totalmente en desacuerdo con su desempeño de tareas.

4.1.2.7. Relación con la autoridad

Tabla 16

Distribución de frecuencias de la dimensión relación con la autoridad

Relación con la Autoridad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	1	3.9	3.9	3.9
En Desacuerdo	8	26.1	26.1	30.0
Indeciso	6	18.9	18.9	48.9
De Acuerdo	14	47.8	47.8	96.7
Total Acuerdo	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

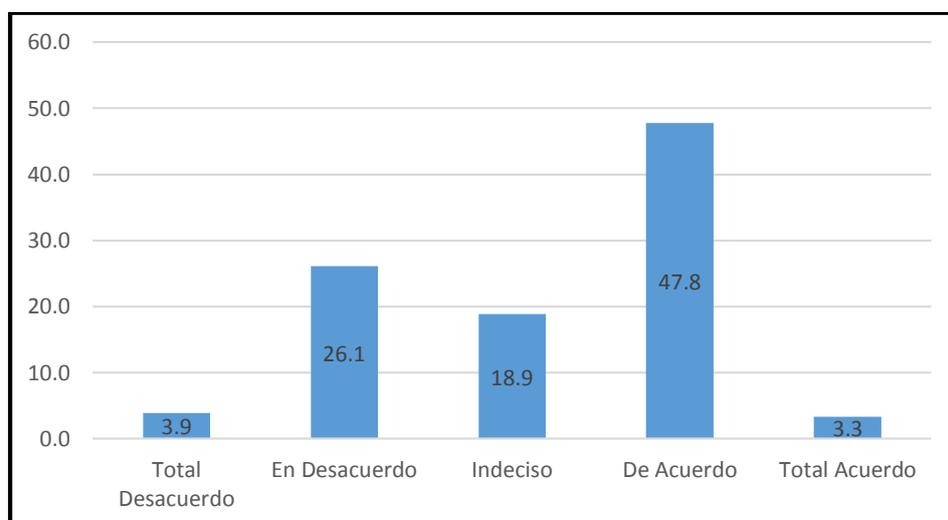


Figura 14: Interpretación gráfica de la dimensión relación con la autoridad.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 16 y en la figura 14 del total de trabajadores encuestados, se observa que el 47.8% de los trabajadores encuestados indica estar de acuerdo con la “relación que tienen con la autoridad”, seguidamente de un 26.1% que están en desacuerdo, luego un 18.9% que dicen estar indecisos, otro 3.9% que afirman estar totalmente en desacuerdo y finalmente un 3.3% que dicen estar totalmente de acuerdo con la relación que mantienen con la autoridad.

4.1.2.8. Nivel de satisfacción laboral

Tabla 17

Resultado del nivel de satisfacción laboral por dimensiones

Satisfacción laboral				Rangos				
Factores	Puntaje	%	Nivel	Bajo	Parc. Insat.	Regular	Parc. Satis	Alto
Factor I	17	13.8	Regular	0 - 10	11 - 14	15 - 19	20 - 22	23 - +
Factor II	12	9.8	Regular	0 - 6	7 - 8	9 - 14	15 - 17	18 - +
Factor III	14	11.1	Parc.Insa	0 - 10	11 - 14	15 - 19	20 - 22	23 - +
Factor IV	15	11.9	Regular	0 - 7	8 - 11	12 - 16	17 - 18	19 - +
factor V	22	17.9	Regular	0 - 13	14 - 18	19 - 25	26 - 28	29 - +
Factor VI	24	19.3	Regular	0 - 13	14 - 19	20 - 25	26 - 28	29 - +
Factor VII	20	16.3	Regular	0 - 13	14 - 18	19 - 24	25 - 28	29 - +
TOTAL	126	100.0	Regular	0 - 92	93 - 111	112-148	149-167	168 - +

Fuente: Elaboración propia

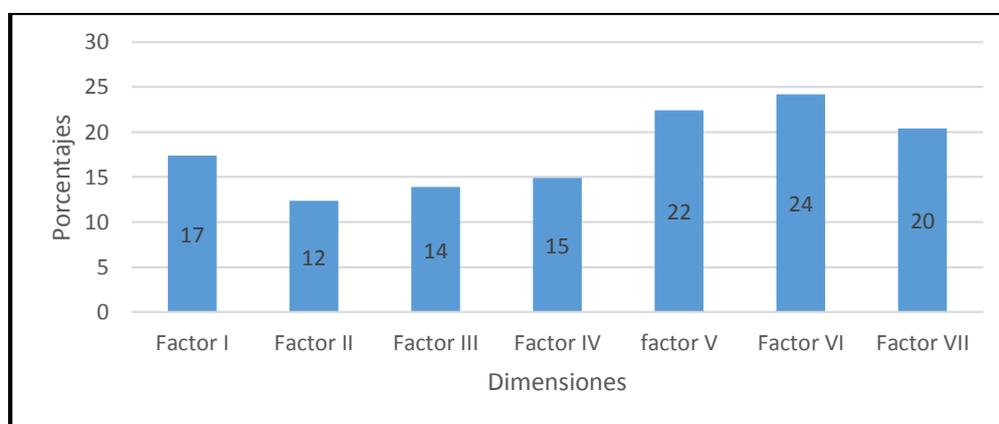


Figura 15: Interpretación gráfica del nivel de satisfacción laboral por dimensiones.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Según se observa en la tabla 17 el nivel de satisfacción por cada dimensión de acuerdo a los rangos establecidos de cada test es considerado como “regular”, a excepción del factor III que corresponde a la dimensión de “políticas administrativas”, la cual refleja un resultado “parcialmente insatisfecho” con un puntaje promedio de 14. Si vemos los totales de la tabla, la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, tiene un puntaje de 126 y según los rangos se establece que tiene un nivel “regular”.

4.1.3. Análisis del síndrome burnout según sus dimensiones

4.1.3.1. Cansancio emocional

Tabla 18

Distribución de frecuencias de la dimensión cansancio emocional

Cansancio emocional	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	13.7	13.7	13.7
Algunas Veces al año	6	20.7	20.7	34.4
Algunas veces al mes	11	35.6	35.6	70
Algunas veces a la semana	7	23.3	23.3	93.3
Diariamente	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

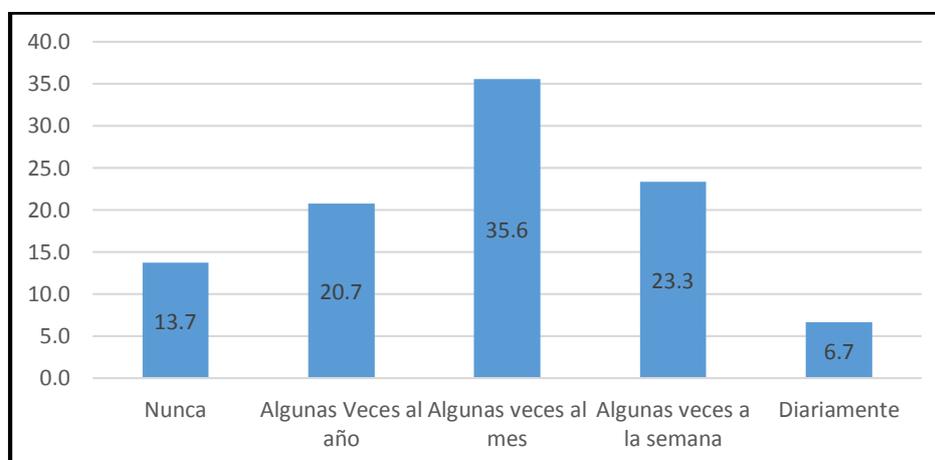


Figura 16: Interpretación gráfica de la dimensión cansancio emocional.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Como se puede apreciar en la tabla 18 y en la figura 16, el 35.6% de las personas encuestadas afirma que algunas veces al mes se ha sentido cansado emocionalmente, un 23.3% indica que algunas veces a la semana se ha sentido cansado emocionalmente, otro 20.7% solo “algunas veces al año”, seguido de un 13.7% con “nunca” y finalmente un 6.7% que diariamente se ha sentido cansado emocionalmente.

4.1.3.2. Despersonalización

Tabla 19

Distribución de frecuencias de la dimensión despersonalización

Despersonalización	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	20.7	20.7	20.7
Algunas Veces al año	6	20.0	20.0	40.7
Algunas veces al mes	8	26.7	26.7	67.3
Algunas veces a la semana	7	22.7	22.7	90.0
Diariamente	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

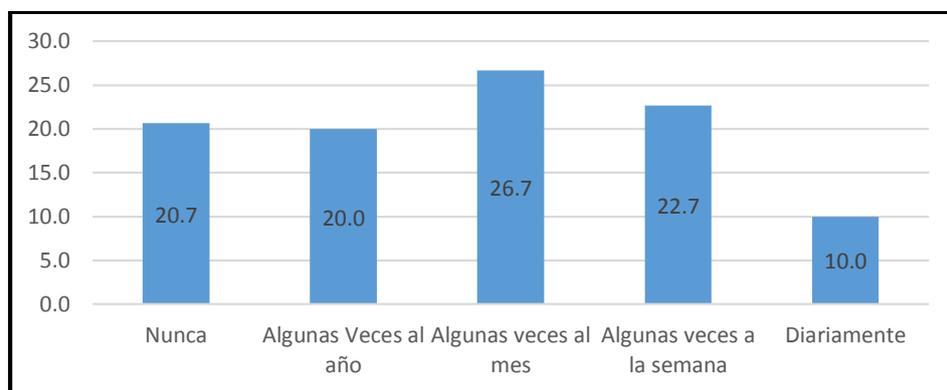


Figura 17: Interpretación gráfica de la dimensión despersonalización.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Según la tabla 19 y la figura 17, del 100% de trabajadores encuestados se observa que un 26.7% de ellos con una frecuencia de “algunas veces al mes” ha desarrollado una despersonalización, otro 22.7% con una frecuencia de “algunas veces a la semana” ha desarrollado una despersonalización, seguidamente de un 20.7% que indica que “nunca” ha sentido desarrollar la despersonalización, luego un 20.0% con una frecuencia de “algunas veces al año” y finalmente solo un 10.0% con una frecuencia de “diariamente” ha sentido desarrollar la despersonalización en el trabajo, toda vez que han sentido un trato impersonal hacia los clientes y se han sentido irritados fácilmente.

4.1.3.3. Realización personal

Tabla 20

Distribución de frecuencias de la dimensión falta de realización personal

Realización personal	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0.4	0.4	0.4
Algunas Veces al año	3	10.8	10.8	11.3
Algunas veces al mes	10	33.8	33.8	45.0
Algunas veces a la semana	9	30.0	30.0	75.0
Diariamente	8	25.0	25.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

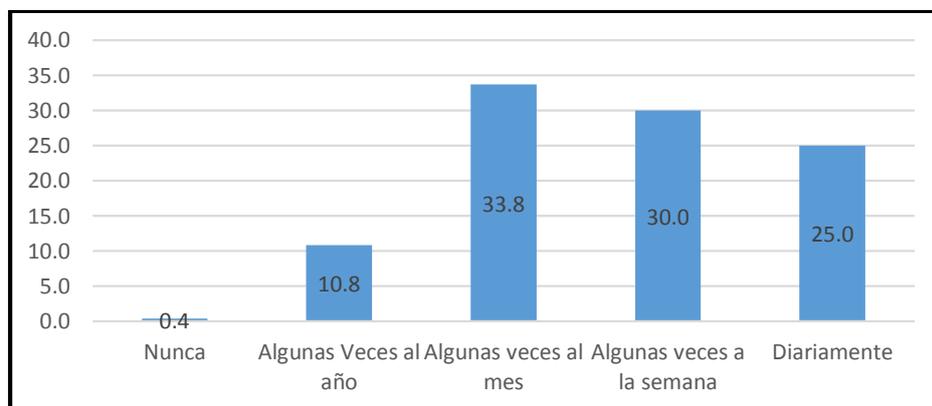


Figura 18: Interpretación gráfica de la dimensión falta de realización personal.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Según la tabla 20 y la figura 18, del 100% de trabajadores encuestados se observa que un 33.8% de ellos con una frecuencia de “algunas veces al mes” se han sentido realizados personalmente, otro 30.0% con una frecuencia de “algunas veces a la semana” se ha sentido realizado personalmente, seguidamente de un 25.0% que con una frecuencia de “diariamente” se han sentido realizados personalmente, luego un 10.8% con una frecuencia de “algunas veces al año” se han sentido realizados personalmente y finalmente un 0.4% han indicado que “nunca” se han sentido realizados personalmente.

4.1.3.4. Nivel del síndrome burnout según dimensiones

Tabla 21

Resultado del nivel de síndrome burnout por dimensión

Síndrome Burnout					Rangos		
Clave	Dimensión	Puntaje	%	Nivel	Bajo	Medio	Alto
CE	Cansancio emocional	26	44	Medio	0 - 18	19 - 36	37 - 54
D	Despersonalización	14	24	Medio	0 - 10	11 - 20	21 - 30
RP	Realización Personal	19	32	Medio	0 - 16	17 - 32	33 - 48
TOTAL		59	100	Medio	0 - 24	25 - 75	76 - M

Fuente: Elaboración propia.

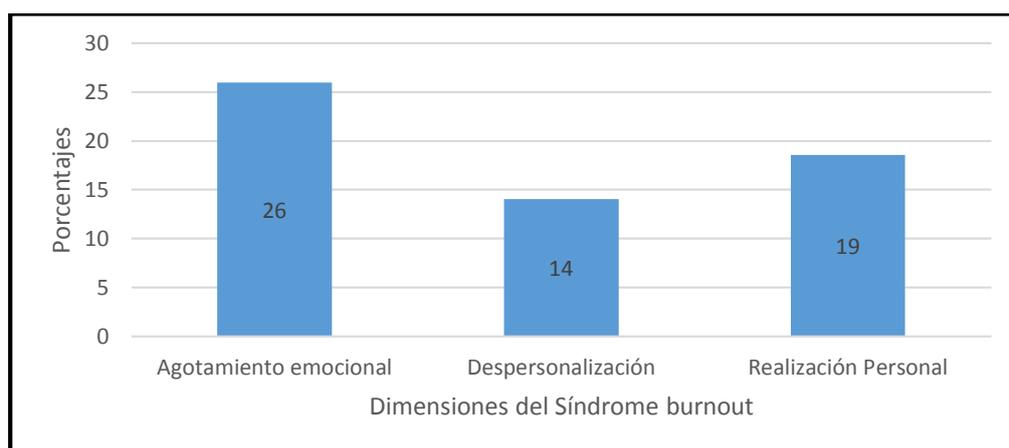


Figura 19: Interpretación gráfica del nivel de síndrome burnout según dimensiones.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Según se observa en la tabla 21, el nivel del síndrome burnout de acuerdo a los rangos establecidos de cada test, la dimensión de “cansancio emocional” tiene una puntaje de 26 que corresponde a un nivel “medio”, luego la dimensión “despersonalización” con un puntaje de 14 que equivale también a un nivel “medio”, la dimensión “realización personal” con un puntaje de 19 que equivale a un nivel “medio” y finalmente si observamos el puntaje total del síndrome burnout que padecen los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2, es de 59, lo que equivale a un nivel “medio”.

4.1.4. Contrastación de la hipótesis

4.1.4.1. Correlación de la hipótesis general

El estadístico Chi cuadrado es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas, pertenecientes a un nivel de medición nominal u ordinal.

La prueba Chi-cuadrado parte del supuesto de que las dos variables no están relacionadas (hay independencia). Para lo cual nos planteamos la hipótesis nula y la alternativa.

Ho: No existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome burnout en los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2 Juliaca, 2017.

Ha: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome burnout en los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2 Juliaca, 2017.

Tabla 22

Matriz de contingencia entre la satisfacción laboral y el síndrome burnout

		Puntación media Variable Dependiente: Síndrome Burnout			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Puntación media Variable Independiente: Satisfacción Laboral	Bajo	0	0	1	1
	Parcial	0	3	1	4
	Bajo	0	3	3	6
	Regular	2	5	1	8
	Parcial Alto	6	3	2	11
Total		8	14	8	30

Fuente: Elaboración en programa SPSS.

Tabla 23

Prueba Chi-cuadrada para la satisfacción laboral y el síndrome burnout

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	12,778 ^a	8	.120
N de casos válidos	30		

Fuente: Elaboración en programa SPSS.

Interpretación: Como se puede apreciar en la tabla 23, el valor de la Chi-cuadrada es de 12.778, con un nivel de significación del 0.120, resultado que es mayor que el 0.05, por lo que no se puede rechazar la hipótesis nula. Con este estadístico comprobamos que estas dos variables no están relacionadas entre sí.

4.1.4.2. Correlación de la hipótesis específica 1

El estadístico Chi Cuadrado es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas, pertenecientes a un nivel de medición nominal u ordinal.

La prueba Chi-cuadrado parte del supuesto de que las dos variables no están relacionadas (hay independencia). Para lo cual nos planteamos la hipótesis nula y la alternativa.

Ho: No existe una relación directa entre la satisfacción laboral y el cansancio emocional de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, 2017.

Ha: Existe una relación directa entre la satisfacción laboral y el cansancio emocional de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2 Juliaca, 2017.

Tabla 24*Matriz de contingencia entre la satisfacción laboral y el cansancio emocional*

		Cansancio Emocional			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Puntuación media Variable Independiente: Satisfacción laboral	Bajo	0	0	1	1
	Parcial Bajo	1	1	2	4
	Regular	0	5	1	6
	Parcial Alto	2	6	0	8
	Alto	5	3	3	11
Total		8	15	7	30

Fuente: Elaboración en programa SPSS.**Tabla 25**

Prueba Chi-cuadrada para la satisfacción laboral y el cansancio emocional

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	13,597 ^a	8	.093
N de casos válidos	30		

Fuente: Elaboración en programa SPSS.

Interpretación: Como se puede apreciar en la tabla 25, el valor de la Chi-cuadrada es de 13.597 con un nivel de significación del 0.093, resultado que es mayor que el 0.05, por lo que no se puede rechazar la hipótesis nula. Con este estadístico comprobamos que estas dos variables no están relacionadas entre sí.

4.1.4.3. Correlación de la hipótesis específica 2

El estadístico Chi Cuadrado es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas, pertenecientes a un nivel de medición nominal u ordinal.

La prueba Chi-cuadrado parte del supuesto de que las dos variables no están relacionadas (hay independencia). Para lo cual nos planteamos la hipótesis nula y la alternativa.

Ho: No existe una relación directa entre la satisfacción laboral y la despersonalización de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, 2017.

Ha: Existe una relación directa entre la satisfacción laboral y la despersonalización de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2 Juliaca, 2017.

Tabla 26

Matriz de contingencia entre la satisfacción laboral y la despersonalización

		La despersonalización de los trabajadores			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Puntuación media	Bajo	0	0	1	1
Variable Independiente: Satisfacción laboral	Parcial Bajo	1	3	0	4
	Regular	1	4	1	6
	Parcial Alto	2	5	1	8
	Alto	5	3	3	11
Total		9	15	6	30

Fuente: Elaboración en programa SPSS.

Tabla 27

Prueba Chi-cuadrada para la satisfacción laboral y la despersonalización

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	8,900 ^a	8	.351
N de casos válidos	30		

Fuente: Elaboración en programa SPSS.

Interpretación: Como se puede apreciar en la tabla 27, el valor de la Chi-cuadrada es de 8.900 con un nivel de significación del 0.351, resultado que es mayor que el 0.05, por lo que no se puede rechazar la hipótesis nula. Con este estadístico comprobamos que estas dos variables no están relacionadas entre sí.

4.1.4.4. Correlación de la hipótesis específica 3

El estadístico chi Cuadrado es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas, pertenecientes a un nivel de medición nominal u ordinal.

La prueba chi-cuadrado parte del supuesto de que las dos variables no están relacionadas (hay independencia). Para lo cual nos planteamos la hipótesis nula y la alternativa.

Ho: No existe una relación directa entre la satisfacción laboral y la falta de realización personal de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, 2017.

Ha: Existe una relación directa entre la satisfacción laboral y la falta de realización personal de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2 Juliaca, 2017.

Tabla 28

Matriz de contingencia entre la satisfacción laboral y la falta de realización personal

		La falta de realización personal			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Puntuación media Variable Independiente: Satisfacción laboral	Bajo	0	0	1	1
	Parcial Bajo	0	4	0	4
	Regular	0	4	2	6
	Parcial Alto	2	5	1	8
	Alto	5	5	1	11
Total		7	18	5	30

Fuente: Elaboración en programa SPSS.

Tabla 29

Prueba Chi-cuadrada para la satisfacción laboral y la falta de realización personal

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	13,286 ^a	8	.102
N de casos válidos	30		

Fuente: Elaboración en programa SPSS.

Interpretación: Como se puede apreciar en la tabla 29, el valor de la Chi-cuadrada es de 13.286 con un nivel de significación del 0.102, resultado que es mayor que el 0.05, por lo que no se puede rechazar la hipótesis nula. Con este estadístico comprobamos que estas dos variables no están relacionadas entre sí.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis y discusión de resultados

Uno de los problemas de salud que constituye el factor causal de diversas enfermedades, está dado por el “estrés laboral” que afecta cada día a mayor número de individuos que se encuentran en constante adaptación frente a los cambios que se suscitan en su entorno. Asimismo es importante reconocer que la satisfacción laboral, es imprescindible para el buen desempeño de sus tareas pues se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica (Taipe, 2014).

En el presente capítulo se discuten los hallazgos de la investigación que tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y el síndrome burnout en los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, 2017. Además de establecer la relación que tienen las dimensiones de la satisfacción laboral con las dimensiones del síndrome burnout. Por lo que pasaremos a explicar esas relaciones según los resultados.

De los resultados obtenidos en la investigación se ha determinado que no existe una relación de significancia entre la satisfacción laboral y el síndrome burnout encontrados en los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, esto se ha determinado según la tabla 23 en la que se muestra un nivel de significancia de 0.120 que es mayor al 0.05.

Lo mismo sucede para la hipótesis específica 1, en la que se buscaba demostrar que existe una relación directa entre la satisfacción laboral con la dimensión de cansancio emocional, en la que se demuestra que no existe relación entre las variables, como se observa en la tabla 25, el nivel de significación es de 0.093 de modo que es mayor al alfa 0.05.

Para el caso de la hipótesis específica 2, se buscaba demostrar que existía una relación entre la satisfacción laboral con la dimensión de despersonalización, y según los resultados también se rechaza dicha afirmación debido a que como se observa en la tabla 27, su nivel de significación es de 0.351 la cual es mayor al alfa 0.05.

De la misma forma pasa con la hipótesis específica 3, donde se buscaba demostrar que existía una relación directa entre la satisfacción laboral con la dimensión falta de realización personal y según los resultados también se rechaza dicha afirmación debido a que según la tabla 29, su nivel de significación es de 0.102 la cual es mayor al alfa 0.05.

Por tanto podemos precisar que los resultados hallados después de la aplicación de las encuestas a los trabajadores de Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, mostraron que las dos variables estudiadas son independientes, debido a que los datos son muy dispersos, de modo que si hacemos una evaluación individual por cada variable, estas votaron un resultado “regular” en caso de la satisfacción laboral y “medio” en caso del síndrome burnout, como se puede apreciar en las tablas 17 y 21 respectivamente.

Esta conducta puede deberse a muchos factores como se muestra a continuación:

Según Uribe (2010), señala que entre las variables relacionadas con el inicio y desarrollo del burnout se encuentran: las características sociodemográficas (edad, género, estado civil, tener o no hijos, entre otras); aspectos psicológicos, como los patrones de comportamiento (conducta tipo A); la ansiedad, la adicción al trabajo, estilos atribucionales, el locus de control; las variables referidas al sí mismo (autoestima, autoconcepto, autoconfianza); el constructo personalidad resistente; las estrategias de afrontamiento; la frustración de las expectativas personales y la auto

eficacia, vista como la falta de percepción de capacidad para desarrollar el trabajo.

Por lo tanto, si en este estudio analizamos la relación entre el burnout o la satisfacción laboral con los aspectos sociodemográficos, o también organizacionales como las condiciones de trabajo, volumen de trabajo, etc. podremos obtener mayor información respecto al comportamiento y la percepción que cada trabajador tiene de su trabajo y la relación que mantiene con la institución.

Cáceres & Tavera (2013), en su discusión, uno de los principales hallazgos de la presente investigación consiste en la asociación negativa entre la edad y la dimensión de cansancio emocional, señala cómo éste síndrome se desarrolla frecuentemente en el personal de menor edad con menor tiempo laborando. Para el autor, el personal con menos experiencia no cuenta con los recursos necesarios para afrontar los conflictos emocionales propios de la profesión.

Con respecto a este punto, en los dos últimos años ha ingresado al Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, nuevo personal con diferentes condiciones laborales, y en conjunto con el personal antiguo que son mayores de 40 y 50 años según la tabla 5, lo que hace que los resultados sean dispersos, ya que cada grupo de personas según su edad, condición laboral e inclusive horario de trabajo, tiene una percepción distinta de su trabajo, razón por la cual ha permitido que los resultados a nivel general sean promediados entre “regular” y “medio”.

Para Alcover, Moriano, Osca, & Topa (2012), nos indican que la satisfacción laboral está positivamente relacionada con la adicción al trabajo, es decir, aquellas personas con un elevado nivel de satisfacción laboral podrían acabar desarrollando adicción al trabajo. (...) Asimismo, se ha confirmado también que los adictos presentan una menor satisfacción extralaboral (p.ej., menor satisfacción con las relaciones sociales).

Con respecto a las afirmaciones que hacen estos autores, podemos afirmar que en el Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, según los resultados presenta un nivel de satisfacción “regular”, es decir que en muchos aspectos están satisfechos y en otros no; en este sentido es importante resaltar que según la tabla 6, sobre el estado civil de los trabajadores, el 63.3% es soltero, lo que nos muestra que se han dedicado más al trabajo que a sus relaciones interpersonales y no han podido desarrollar una parte de su vida que es la sentimental.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Conclusiones

PRIMERA: Se acepta la hipótesis nula (H_0)₁ y se rechaza la hipótesis alternativa (H_a)₁, al no encontrar relaciones significativas entre la satisfacción laboral y el síndrome burnout en los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, 2017.

SEGUNDA: Se acepta la hipótesis nula (H_0)₂ y se rechaza la hipótesis alternativa (H_a)₂, al no encontrar relaciones significativas entre la satisfacción laboral y el cansancio emocional en los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, 2017.

TERCERA: Se acepta la hipótesis nula (H_0)₃ y se rechaza la hipótesis alternativa (H_a)₃, al no encontrar relaciones significativas entre las dimensiones de satisfacción laboral y la despersonalización en los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, 2017.

CUARTA: Se acepta la hipótesis nula (H_0)₄ y se rechaza la hipótesis alternativa (H_a)₄, al no encontrar relaciones significativas entre las dimensiones de la satisfacción laboral y la realización personal en los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, 2017.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Recomendaciones

PRIMERA: Según los resultados obtenidos se recomienda realizar este estudio en otro periodo, o de lo contrario hacer estudios independientes de estas dos variables y relacionarlos con aspectos sociodemográficos como la edad, el género, estado civil, etc. o con aspectos psicológicos como los patrones de comportamiento, ansiedad, adicción al trabajo, autoestima, etc. También es posible considerar al autor Spector, (2005) que sugiere relacionar la satisfacción con el desempeño, la satisfacción con la rotación de personal y la satisfacción con el ausentismo.

SEGUNDA: Se recomienda implementar un programa integrador de motivación, que incluya capacitaciones y talleres que proporcionen estrategias y técnicas para lograr una mejor motivación y a su vez elevar la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca.

TERCERA: Se recomienda implementar un programa que incluya talleres y capacitaciones que proporcionen estrategias y técnicas para manejar el estrés, controlar las emociones, autoestima, autoconfianza, ansiedad, etc., en los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2 Juliaca, que según los resultados han mostrado niveles medios de estrés.

CUARTA: Es importante destacar que, si se desea implementar la motivación por recompensas, se recomienda que debe aplicarse por grupos de interés, es decir que debe considerarse la jerarquía de necesidades, según criterios de edad, género, etc. y se debe tener en cuenta la equidad e igualdad en la distribución de recompensas, para evitar reclamos o insatisfacciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial / organizacional: un enfoque aplicado* (6 ed.). México: Cengage learning editores S.A. Obtenido de <https://www.freelibros.org/psicologia/psicologia-industrial-organizacional-6ta-edicion-michael-g-aamodt.html>
- Alcover, C., Moriano, J., Osca, A., & Topa, G. (2012). *Psicología del trabajo*. Madrid. Obtenido de www.uned.es/publicaciones
- Arrivillaga, M., Correa, D., & Salazar, I. (2007). *Psicología de la salud: abordaje integral de la enfermedad crónica*. Bogotá: Editorial El manual moderno S.A.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3 ed.). Colombia: Pearson educación.
- Broncano, Y. N. (2014). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencia y cuidados críticos del Hospital San Bartolomé, 2010. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 53-63.
- Cáceres, C., & Tavera, M. d. (2013). *Burnout y Condiciones laborales en enfermeras y técnicas de cuidados intensivos neonatales*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Charaja, F. (2011). *El MAPIC en la metodología de investigación*. Puno: Sagitario impresores.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3 ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Coon, D., & Mitterer, J. (2016). *Introducción a la psicología: el acceso a la mente y la conducta. Mapas conceptuales y comentarios*, (13 ed.). México: Cengage learning editores S.A. Obtenido de www.booksmedicos.org

- Del Hoyo, M. A. (2004). *Estres laboral*. Ministerio de trabajo y asuntos sociales, Madrid. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos* (11 ed.). México: Pearson educación.
- Díaz, M. S., Stimolo, M. I., & Caro, N. P. (2010). Satisfacción laboral y síndrome de desgaste laboral en enfermeros de hospitales públicos Córdoba - Argentina. *Medicina y seguridad del trabajo*, 22-38.
- Díaz, S. M. (2013). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito la Victoria, Chiclayo - 2012*. Chiclayo. Recuperado el 1 de Noviembre de 2017, de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/329/1/TL_Diaz_Ruiz_StephanyMedalit.pdf
- Estreslaboral.info. (2017). *Estreslaboral.info*. Obtenido de <http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html>
- González, M. R. (2014). *Estrés y desempeño laboral (Estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango)*. Quetzaltenango, Guatemala.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta ed.). México, México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Nottingham. Obtenido de http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
- Maletta, H. (2009). *Epistemología Aplicada: Metodología y técnica de la producción científica*. Lima: Editorial Nova Print S.A.C.

- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1997). *Manual MBI Inventario Burnout de Maslach*. Madrid, España: TEA Ediciones S.A.
- Organización internacional del trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo, un reto colectivo*. Ginebra. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Palma, S. (1999). *Manual escala satisfacción laboral SL-SPC*. Lima.
- Pedret, R., Sagnier, L., & Camp, F. (2002). *La investigación comercial como soporte del marketing*. Lima: Empresa editora El Comercio S.A.
- Peña, L., & Valerio, R. (2007). Prevalencia del síndrome de "quemarse por el trabajo" burnout, en empleados de sucursales de un Banco Dominicano. *Ciencia y Sociedad*, 32(4), 645-667. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/870/87032406.pdf>
- Pérez, I., Adam, G., & Boso, R. (2012). *La evaluación psicolaboral: Fundamentos y prácticas* (1 ed.). Buenos Aires: Editorial Paidós S.A.
- Ponce, C., Bulnes, M., Aliaga, J., Atalaya, M., & Huertas, R. (2005). El síndrome del "quemado" por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. *Revista de Investigación en psicología de la Facultad de psicología UNMSM*, 8(2), 87 - 112.
- Ray, J. A. (2012). *Psicología del trabajo: Comportamiento humano en el ámbito laboral* (5 ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de <https://www.free libros.org/psicologia/psicologia-del-trabajo-5ta-edicion-john-arnold.html>
- Redolar, D. (2011). *El cerebro estresado* (1 ed.). Barcelona: Editorial UOC.
- Roth, E., & Pinto, B. (2010). *Síndrome de burnout, personalidad y satisfacción laboral en enfermeras de la ciudad de La Paz*. La Paz.
- Sánchez, F. C. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. Universidad Abierta Interamericana, San Lorenzo - Santa Fe.

- Santizo, A. L. (2014). *Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias (estudio realizado en las instituciones bancarias del municipio de Tacaná, departamento de San Marcos)*. Tesis, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/22/Santizo-Alma.pdf>
- Spector, P. (2005). *Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica*. Florida: El manual moderno S.A. Obtenido de <https://www.freelibros.org/psicologia/psicologia-industrial-y-organizacional-paul-e-spector.html>
- Taibe, N. S. (2014). *Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal: 2013*. Lima.
- Uribe, J. F. (2010). *EDO Escala de Desgaste Ocupacional: Manual de aplicación e interpretación*. México: El manual moderno S.A.
- Uribe, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El manual moderno S.A.

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME BURNOUT EN LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE LA NACIÓN AGENCIA 2 JULIACA, 2017

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el síndrome burnout en los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2 Juliaca, 2017?	Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el síndrome burnout en los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2 Juliaca, 2017	Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome burnout en los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2 Juliaca, 2017.	<p>Variable X = Variable Independiente: Satisfacción laboral</p> <p>Indicadores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Condiciones físicas y/o materiales 2) Beneficios laborales y/o remunerativos 3) Políticas administrativas 4) Relaciones sociales 5) Desarrollo personal 6) Desempeño de tareas 7) Relación con la autoridad 	<p>Tipo de estudio</p> <p>Descriptivo: Hernández, Fernández, & Baptista, (2014). Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.</p> <p>Correlacional: Charaja Cutipa, (2011) La investigación de tipo correlacional se caracteriza se caracteriza porque tiene como propósito la investigación del grado de relación entre dos o más variables.</p> <p>Enfoque de investigación</p> <p>Cuantitativo: Pedret, Sagnier, & Camp, (2002). En este tipo de investigaciones, se pretende obtener información que mida la "dimensión" o el "tamaño" de los fenómenos objeto de estudio.</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		<p>Diseño de la investigación</p> <p>Hernández, Fernández, & Baptista, (2014). El diseño de investigación es de tipo no experimental de tipo longitudinal, porque "se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.</p> <p>Población y muestra</p> <p>En esta investigación se trabajó con una población conformada por los empleados del Banco de la Nación Agencia 2 Juliaca y está cuenta con 30 trabajadores.</p>
1. ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el cansancio emocional de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2 Juliaca, 2017?	1. Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el cansancio emocional de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2 Juliaca, 2017	1. Existe una relación directa entre la satisfacción laboral y el cansancio emocional de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2 Juliaca, 2017		
2. ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la despersonalización de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2 Juliaca, 2017?	2. Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el cansancio emocional de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2 Juliaca, 2017	2. Existe una relación directa entre la satisfacción laboral y la despersonalización de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2 Juliaca, 2017.	<p>Variable Y = Variable Dependiente: Síndrome Burnout</p> <p>Indicadores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Cansancio emocional 2) Despersonalización 3) Falta de realización personal 	
3. ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la falta de realización personal de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2 Juliaca, 2017?	3. Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la falta de realización personal en los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2 Juliaca, 2017.	3. Existe una relación directa entre la satisfacción laboral y la falta de realización personal de los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2 Juliaca, 2017.		

ANEXO 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA DE MEDICIÓN
VI: SATISFACCIÓN LABORAL	1. Condiciones físicas y/o materiales	1.1. Distribución física del ambiente 1.2. Ambiente confortable	<ul style="list-style-type: none"> - La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores - El ambiente donde trabajo es confortable - La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable - En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente - Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias 	TEST: Escala satisfacción laboral SL-SPC
	2. Beneficios laborales y/o remunerativos	2.1. Remuneración económica 2.2. Expectativas económicas	<ul style="list-style-type: none"> - Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo - Me siento mal con lo que hago - Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable confortable - Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas 	
	3. Políticas administrativas	3.1. Reconocimientos 3.2. Horario de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Siento que recibo de parte de la empresa un mal trato - La sensación que tengo de mi trabajo es bastante aceptable - Me disgusta mi horario - El horario de mi trabajo me resulta incomodo - No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas 	
	4. Relaciones sociales	4.1. Ambiente adecuado de trabajo 4.2. Solidaridad con mis compañeros	<ul style="list-style-type: none"> - El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones - Me agrada trabajar con mis compañeros - Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo - La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo 	
	5. Desarrollo personal	5.1. Capacidad profesional 5.2. Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> - Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser - Mi trabajo permite desarrollarme personalmente - Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo - Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo - Mi trabajo me hace sentir realizado - Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. 	
	6. Desempeño de	6.1. Valor de la tarea 6.2. Significado e importancia de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> - La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra - Me siento realmente útil con la labor que realizo - Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia - Mi trabajo me aburre 	

	tareas		<ul style="list-style-type: none"> - Me gusta el trabajo que realizo - Me siento complacido con la actividad que realizo 	
	7. Relación con la autoridad	<p>7.1. Relación con el jefe inmediato</p> <p>7.2. valoración del trabajo por el jefe inmediato</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mis jefes son comprensivos - Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo - Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo - La relación que tengo con mis superiores es cordial - No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo - Mis jefes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo. 	
VD: SÍNDROME BURNOUT	1. Cansancio emocional	<p>1.1. Cansancio emocional</p> <p>1.2. Agotamiento físico</p> <p>1.3. Desmotivación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo - Me siento cansado al final de la jornada de trabajo - Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar - Trabajar todo el día con mucha gente me significa un gran esfuerzo - Siento que mi trabajo me está desgastando - Me siento frustrado en mi trabajo - Creo que estoy trabajando demasiado - Trabajar directamente con personas me produce estrés - Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades 	TEST: MBI Inventario "Burnout de Maslach"
	2. Despersonalización	<p>2.1. Trato impersonal hacia los clientes</p> <p>2.2. Irritabilidad</p> <p>2.3. Endurecimiento afectivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos impersonales - Me he vuelto más insensible con la gente desde que desempeño esta labor - Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente - Realmente no me preocupa lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio - Siento que los clientes me culpan por algunos de sus problemas 	
	3. Falta de realización personal	<p>3.1. Respuesta negativa hacia uno mismo</p> <p>3.2. Respuesta negativa del trabajo que desempeña</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendo fácilmente cómo se sienten los clientes y/o usuarios - Trato muy eficazmente los problemas de los clientes - Siento que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás - Me siento muy activo en mi trabajo - Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con mis clientes - Me siento estimulado después de trabajar con mis clientes - He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión - En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma 	

ANEXO 03: INSTRUMENTOS

TEST: INVENTARIO BURNOUT DE MASLACH - MBI

Estimado trabajador le agradeceremos responder a las siguientes preguntas en forma veraz y efectiva, dichas preguntas servirán en el estudio que estoy efectuando para medir la satisfacción laboral y el síndrome burnout en los trabajadores del Banco de la Nación. Agradecemos su apoyo y desde ya las molestias causadas.

DATOS GENERALES:

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona

a. Condición laboral:

Plazo determinado () Plazo indeterminado () Practicante ()

b. Género: Masculino () Femenino ()

c. Horario de trabajo: Tiempo parcial () Tiempo completo ()

d. Estado civil:

Soltero () Casado () Viudo () Separado () Conviviente ()

e. Tiempo de servicio:

De 1 mes – 2 años () De 3 – 10 años () De 11 – 20 años ()

De 21 – 30 años () De 31 – más años ()

f. Edad

De 20 – 30 años () De 31 – 40 años () De 41 – 50 años ()

De 51 – 60 años () De 61 – más años ()

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:

Nunca:..... 1

Algunas veces al año:..... 2

Algunas veces al mes: 3

Algunas veces a la semana: 4

Diariamente:..... 5

Por favor, señale el número que considere más adecuado:

Nº	ÍTEM	RESP.
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar	
4	Comprendo fácilmente cómo se sienten los clientes y/o usuarios	
5	Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos impersonales	
6	Trabajar todo el día con mucha gente me significa un gran esfuerzo	
7	Trato muy eficazmente los problemas de los clientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.	
9	Siento que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que desempeño esta labor	
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento muy activo en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Creo que estoy trabajando demasiado	
15	Realmente no me preocupa lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio	
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés	
17	Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con mis clientes	
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis clientes	
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	
22	Siento que los clientes me culpan por algunos de sus problemas	
	AE: Agotamiento Emocional; D: Despersonalización; RP: Realización Personal.	

ESCALA DE OPINIONES SL SPC

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones

TA - Total Acuerdo

DA - De acuerdo

I - Indeciso

ED - En desacuerdo

TD - Total desacuerdo

ÍTEMS	RESPUESTAS				
	TA	DA	I	ED	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
5. La labor que desempeño es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mis jefes son comprensivos					
7. Me siento mal con lo que hago					
8. Siento que recibo de parte de la institución un mal trato					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13. El ambiente donde trabajo es confortable					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es bastante aceptable					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
17. Me disgusta mi horario					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es perfecta					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23. El horario de mi trabajo me resulta incomodo					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					

25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26. Mi trabajo me aburre					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado					
30. Me gusta el trabajo que realizo					
31. No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo					
32. El centro de labores me brinda las comodidades necesarias para el buen desempeño de las labores diarias					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
35. Me siento complacido con las funciones que realizo					
36. Mis jefes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

ANEXO 04: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

ANEXO N° 03

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE: SÍNDROME BURNOUT

N°	Dimensiones / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Superevalúo
		Si	No	Si	No	Si	No	
I. CANSANCIO EMOCIONAL								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar							
4	Trabajar todo el día con mucha gente me significa un gran esfuerzo							
5	Siento que mi trabajo me está desgastando							
6	Me siento frustrado en mi trabajo							
7	Creo que estoy trabajando demasiado							
8	Trabajar directamente con personas me produce estrés							
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
II. DESPERSONALIZACIÓN								
10	Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos impersonales							
11	Me he vuelto más insensible con la gente desde que desempeño esta labor							
12	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
13	Realmente no me preocupa lo que le ocurre a algunas personas a las que doy servicio							
14	Siento que los clientes me culpan por algunos de sus problemas							
III. FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL								
15	Comprendo fácilmente cómo se sienten los clientes y/o usuarios							
16	Trato muy eficazmente los problemas de los clientes							
17	Siento que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás							
18	Me siento muy activo en mi trabajo							
19	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis clientes							
20	Me siento estimulado después de trabajar con mis clientes							
21	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión							
22	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma							

VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE:
SATISFACCIÓN LABORAL

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
I. CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES								
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores							
2	El ambiente donde trabajo es confortable							
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es perfecta							
4	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente							
5	El centro de labores me brinda las comodidades necesarias para el buen desempeño de las labores diarias							
II. BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS								
1	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo							
2	Me siento mal con lo que hago							
3	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable y confortable							
4	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas							
III. POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS								
1	Siento que recibo de parte de la institución un mal trato							
2	La sensación que tengo de mi trabajo es bastante aceptable							
3	Me disgusta mi horario							
4	El horario de mi trabajo me resulta incomodo							
5	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas							
IV. RELACIONES SOCIALES								
1	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones							
2	Me agrada trabajar con mis compañeros							
3	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo							
4	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo							
V. DESARROLLO PERSONAL								
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser							
2	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente							
3	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo							

4	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo								
5	Mi trabajo me hace sentir realizarlo								
6	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.								
VI. DESEMPEÑO DE TAREAS									
1	La labor que desempeño es tan valiosa como cualquier otra								
2	Me siento realmente útil con la labor que realizo								
3	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia								
4	Mi trabajo me aburre								
5	Me gusta el trabajo que realizo								
6	Me siento complacido con la funciones que realizo								
VII. DESEMPEÑO DE TAREAS									
1	Mis jefes son comprensivos								
2	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo								
3	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo								
4	La relación que tengo con mis superiores es cordial								
5	No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo								
6	Mis jefes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo.								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Pariza Fernández, Ana Cecilia

DNI: 077-35674

Especialidad del validador: Psicología

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

.....de.....del 20.....

ANEXO 05: MATRIZ DE DATOS

N° de Encuestado	VARIABLE DEPENDIENTE: SÍNDROME BURNOUT														VARIABLE INDEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL																																												
	p 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8	p 9	p 10	p 11	p 12	p 13	p 14	p 15	p 16	p 17	p 18	p 19	p 20	p 21	p 22	p 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8	p 9	p 10	p 11	p 12	p 13	p 14	p 15	p 16	p 17	p 18	p 19	p 20	p 21	p 22	p 23	p 24	p 25	p 26	p 27	p 28	p 29	p 30	p 31	p 32	p 33	p 34	p 35	p 36	
1	2	4	2	1	1	3	1	2	2	2	1	1	4	3	3	1	2	1	2	1	1	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	1	4	2	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4		
2	3	3	2	3	4	5	2	3	3	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3				
3	2	4	3	1	3	4	1	3	1	3	3	1	1	2	4	2	1	1	1	2	3	1	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	1	4	4	4			
4	3	3	3	1	4	3	1	2	2	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	3	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	4	5	4	4	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3					
5	2	3	2	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	4	2	2	3	4	3	1	2	3	4	2	4	2	4	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2	5	4	4	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3				
6	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	5	3	3	5	5	4	3	4	4	3	3	5	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2				
7	5	5	5	1	1	5	1	5	4	3	5	3	3	5	1	3	1	3	1	3	1	5	4	2	4	3	4	2	4	2	3	3	3	2	3	4	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	4	3	2				
8	3	4	3	1	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	5	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	2	2	1	3	3	4	4	3	3	4	3	2	4	4	2		
9	5	4	4	1	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	4	5	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	3	2	2	4	2	3			
10	2	1	2	2	1	5	2	1	2	1	1	1	3	2	3	1	1	2	4	1	1	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4				
11	3	3	1	1	1	2	1	2	4	2	1	1	1	2	5	1	4	1	1	1	1	1	4	2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	2	2	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4			
12	3	3	1	1	1	2	1	2	4	2	1	1	1	2	5	1	4	1	1	1	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4			
13	2	1	1	3	1	1	3	1	4	1	1	4	1	1	1	2	4	4	2	1	3	2	4	3	3	4	5	3	5	4	4	4	4	3	3	2	2	4	2	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
14	2	1	2	2	1	3	2	2	3	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	1	2	3	4	2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	2	5	4	4	5	4	3	2	4	5	4	5	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	
15	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	4	4	2	4	2	2	2	3	2	4	2	3	3	4	2	3	2	2	2	4	3	4	2	3	1	4	2	3	3	3	3	3	2	4	2	4	3	2				
16	2	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	2	1	4	3	3	3	3	1	1	2	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3			
17	2	1	1	1	1	3	1	2	2	1	5	1	1	3	3	2	2	3	1	1	2	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
18	3	3	3	3	3	4	1	4	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2	4	5	2	4	3	4	4	4	2	2	3	2	2	3	4	5	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	2		
19	3	4	2	2	4	4	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	1	2	5	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	2	2	2	4	5	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4		
20	4	4	4	2	2	5	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	5	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3		
21	4	4	1	2	1	4	2	4	2	4	4	1	1	3	4	1	2	2	3	4	2	4	4	1	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	2	2	2	4	5	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4		
22	3	4	4	3	3	4	3	5	3	4	5	1	2	3	4	5	5	4	3	4	4	5	1	4	1	3	4	1	4	3	4	4	5	3	5	4	2	5	2	4	5	2	4	3	2	5	4	5	3	4	4	4	2	5	1	2	4	1	
23	4	4	3	1	1	3	1	3	2	2	2	1	1	3	4	4	1	3	3	2	2	4	4	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	2	4	3	4	5	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	3	2	1	5	2	3	4	4	4	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	5	4	1	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	4	3	4	2	2	2	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	
25	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	4	4	1	4	1	4	5	4	2	4	2	2	4	2	4	4	2	1	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	2			
26	3	4	3	3	1	5	1	4	3	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	1	5	4	5	2	4	5	4	4	5	2	4	1	2	4	3	4	1	2	2	1	2	5	3	5	4	4	4	1	5	1	4	4	2		
27	3	4	3	1	1	3	1	4	2	1	2	2	2	4	1	4	2	2	3	3	1	4	4	3	4	4	5	4	5	3	5	4	5	4	4	3	2	5	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4		
28	3	4	4	1	3	4	2	3	3	1	2	1	2	4	3	3	3	2	2	2	2	3	5	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	4	3	1	4	5	2	4	3	4	3	2	4	4	5	4	2	3	3	3	2	4	5	2	4	5	5	4	5	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	3	3	3	3	1	4	2	3	4	2	4	4	4	4	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	3	

