

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS



**SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN EL
ASPECTO GENERACIONAL DEL PERSONAL DEL INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA, TACNA 2020**

TESIS

Presentada por:

Bach. Daniel Guzmán Mamani Gómez
ORCID: 0000-0002-6479-5557

Asesor:

Mag. Omar David Cueva Martínez
ORCID:0000-0002-2932-8443

Para obtener el Grado Académico de:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

TACNA – PERÚ
2022

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS



**SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN EL
ASPECTO GENERACIONAL DEL PERSONAL DEL INSTITUTO NACIONAL
DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA, TACNA 2020**

TESIS

Presentada por:

Bach. Daniel Guzmán Mamani Gómez
ORCID: 0000-0002-6479-5557

Asesor:

Mag. Omar David Cueva Martínez
ORCID:0000-0002-2932-8443

Para obtener el Grado Académico de:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

TACNA – PERÚ
2022

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Tesis

“Síndrome de burnout y satisfacción laboral según generación laboral del personal del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020”

Presentada por:

Bach. Daniel Guzmán Mamani Gómez

Tesis sustentada y aprobada el 09 de agosto de 2022; ante el siguiente jurado examinador:

PRESIDENTE: Mag. Ernesto Alessandro LEO ROSSI

SECRETARIO: Mtro. Walther Arturo BUENO MARIACA

VOCAL: Mag. Melina ZEGARRA AQUINO

ASESOR: Mag. Omar David CUEVA MARTÍNEZ

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Daniel Guzmán Mamani Gómez, en calidad de egresado de la Maestría en Administración y Dirección de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI 46128452. Soy autor de la tesis titulada:

“Síndrome de burnout y satisfacción laboral según generación laboral del personal del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020”

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el único autor del texto entregado para obtener el grado académico de Maestro En Administración Y Dirección De Empresas, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin.

Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro, que después de la revisión de la tesis con el software Turnitin se declara 24% de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

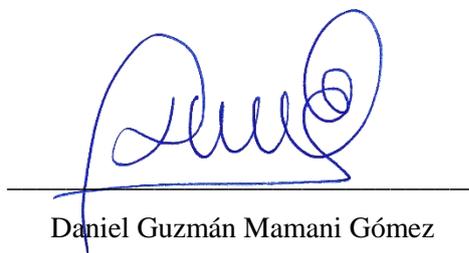
Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos

derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o invento.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Lugar y fecha: Tacna 09 de agosto de 2022



Daniel Guzmán Mamani Gómez

DNI 46128452

Dedicatoria

A Dios por su infinita bondad y por haberme brindado su ayuda para lograr cumplir mis objetivos trazados en mi vida.

A mis padres, por su motivación de seguir adelante, por su ejemplo de perseverancia y constancia en la vida.

Agradecimientos

A mis padres Ernesto Rolando Mamani Mamani y Amelia Gómez Yujra por estar siempre a mi lado apoyándome en todo momento.

A mi hermana Rebeca Mamani Gómez por incentivar me a seguir creciendo académicamente.

A mi compañera incondicional Alexis Yamilet Paxi Mamani, por sus consejos, su apoyo y motivación en mi desarrollo profesional.

Al Mag. Omar Cueva Martínez quien con su conocimientos y apoyo supo guiarme durante todo el proceso de investigación de la presente tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.2.1. Interrogante principal	6
1.2.2. Interrogantes secundarias	6
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.4.1. Objetivo general	8
1.4.2. Objetivos específicos.....	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	9
2.1.1 A nivel Internacional	9
2.1.2 A nivel Nacional.....	11
2.1.3 A nivel Local	13
2.2 BASES TEÓRICAS	15
2.2.1 Síndrome de Burnout.....	15
2.2.2 Satisfacción Laboral	35
2.2.3 Generación Laboral	55
2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS	58
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	60

3.1.	HIPÓTESIS	60
3.1.1.	Hipótesis general	60
3.1.2.	Hipótesis específicas	60
3.2.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	61
3.2.1.	Identificación de la variable	61
3.2.2.	Indicadores	61
3.3.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	63
3.4.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	63
3.5.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	64
3.6.	ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN	64
3.7.	POBLACIÓN Y MUESTRA	64
3.7.1.	Unidad de estudio	64
3.7.2.	Población	66
3.7.3.	Muestra	66
3.8.	PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	66
3.8.1.	Procedimiento.....	66
3.8.2.	Técnicas	67
3.8.3.	Instrumentos	67
	CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	69
4.1.	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	69
4.2.	DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	69
4.3.	RESULTADOS	70
4.3.1.	Resultados de la variable Síndrome de burnout	70
4.3.2.	Resultados de la variable Satisfacción Laboral	79
4.4.	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	87
4.4.1.	Prueba de hipótesis general	88
4.4.2.	Prueba de hipótesis específicas	89
4.4.3.	Discusión	92

CONCLUSIONES.....	95
RECOMENDACIONES	97
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	99
APÉNDICES.....	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Inventario de Maslach (Burnout)	32
Tabla 2	Análisis general del síndrome de burnout según generación laboral	71
Tabla 3	Análisis de la dimensión Cansancio emocional	73
Tabla 4	Análisis de la dimensión Despersonalización	75
Tabla 5	Análisis de la dimensión Realización personal	76
Tabla 6	Análisis general de la Satisfacción Laboral según generación laboral	80
Tabla 7	Análisis de la dimensión Reto del trabajo	82
Tabla 8	Análisis de la dimensión Remuneración justa	83
Tabla 9	Análisis de la dimensión Condiciones de trabajo	85
Tabla 10	Análisis de la dimensión Relación trabajo-empleado	86
Tabla 11	Prueba de distribución normal de Shapiro-Wilk	87
Tabla 12	Prueba de Correlación de Rho-Spearman para la hipótesis	88
Tabla 13	Prueba de Correlación de Rho-Spearman para la hipótesis específica 1	89
Tabla 14	Prueba de Correlación de Rho-Spearman para la hipótesis específica 2	90
Tabla 14	Prueba de Correlación de Rho-Spearman para la hipótesis específica 3	91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Variables intervinientes en el Proceso de Burnout	22
Figura 2	Análisis general del síndrome de burnout según generación laboral	71
Figura 3	Análisis general de la Satisfacción Laboral según generación laboral	80

RESUMEN

El trabajo de tesis titulado *Síndrome de burnout y satisfacción laboral según el aspecto generacional del personal del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020*, tiene como objetivo determinar la relación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del personal del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020. Para ello la metodología propuesta es de tipo básica, de nivel correlacional, dirigido a una población de 46 trabajadores, ejecutando un censo, es decir, evaluando a la totalidad, a quienes se aplicó una encuesta como técnica, siendo el instrumento el cuestionario. Se concluyó que el síndrome de burnout se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del personal del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020, lo que se estableció a partir de la prueba de Rho-Spearman, cuyo valor de significancia es menor de 0.05, y que explica que, los trabajadores de la entidad presentan niveles bajos de cansancio emocional, despersonalización e inexistencia de problemas en cuanto a la realización personal en sus mayores frecuencias, lo que en consecuencia trae consigo que se generen condiciones de trabajo propicias para la satisfacción laboral, en la que los trabajadores perciben de forma adecuada el reto del trabajo, la remuneración, las condiciones propiamente y la realización lograda en su labor en la institución.

Palabras clave: Síndrome de burnout, satisfacción laboral, cansancio emocional, despersonalización, realización personal, reto del trabajo, remuneraciones justas, condiciones de trabajo, relación trabajo-empleado.

ABSTRACT

The thesis work entitled *Burnout syndrome and job satisfaction according to the generational aspect of the staff of the National Institute of Statistics and Informatics, Tacna 2020*, aims to determine the relationship of the burnout syndrome and the job satisfaction of the staff according to the generational aspect of the staff of the National Institute of Statistics and Informatics, Tacna 2020. For this, the proposed methodology is of a basic type, correlational level, aimed at a population of 46 workers, executing a census, that is, evaluating the entirety, to whom a survey as a technique, the instrument being the questionnaire. It was concluded that the burnout syndrome is significantly related to the job satisfaction of the staff according to the generational aspect of the staff of the National Institute of Statistics and Informatics, Tacna 2020, which was established from the Rho-Spearman test, whose Significance value is less than 0.05, and that explains that the entity's workers present low levels of emotional fatigue, depersonalization and the absence of problems in terms of personal fulfillment in its higher frequencies, which consequently brings about the generation of Working conditions conducive to job satisfaction, in which workers adequately perceive the challenge of the job, the remuneration, the conditions themselves, and the performance achieved in their work at the institution.

Keywords: Burnout syndrome, job satisfaction, emotional fatigue, depersonalization, personal fulfillment, job challenge, fair pay, working conditions, job-employee relationship.

INTRODUCCIÓN

La investigación titulada *Síndrome de burnout y satisfacción laboral según el aspecto generacional del personal del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020*, aborda la evaluación de las condiciones laborales en función del síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal del Instituto Nacional de Estadística e Informática con su sede en Tacna, a fin de lograr establecer la existencia o no de una relación significativa entre estas variables aplicadas al caso de estudio.

Para ello, la investigación desarrolla cinco capítulos, siendo el primero El Problema, en el que se presenta el planteamiento del problema formulación del problema, justificación de la investigación, y objetivos del estudio.

En el segundo capítulo se aborda el Marco Teórico, en el cual se presentan los antecedentes de la investigación, a nivel internacional, nacional y local, seguido por las bases teóricas en relación a las variables de estudio, y seguido por la definición de conceptos básicos.

En el tercer capítulo se presenta el Marco Metodológico, en el cual se formulan las hipótesis, se identifican las variables e indicadores, como también, el tipo y diseño de investigación, nivel de investigación, además del establecimiento del ámbito y tiempo social, como la población y muestra y procedimientos, técnicas e instrumentos.

En el cuarto capítulo se abordan los Resultados, en el que se presenta la descripción de los resultados, diseño de la presentación, y resultados según variables, seguido por la comprobación de hipótesis y discusión de resultado:

En el quinto capítulo se presentan las conclusiones y sugerencias del estudio, finalizando con las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las exigencias laborales hoy en día se van acrecentando a medida que el mundo laboral se vuelve más competitivo, y donde también las exigencias por el logro de resultados para la sostenibilidad del negocio y generación de mayores beneficios se han visto intensificadas. Ante ello es que muchos trabajadores están expuestos a condiciones laborales que conducen a que se genere estrés laboral, el cual es cada vez más frecuente y que no es debidamente tratado para poder prevenirlo o mitigarlo, lo que conlleva que el trabajador se expone a padecer de síntomas de problemas de salud derivados de este, y que terminan por generar malestar no solo en el trabajador con su ausentismo, rotación y/o bajo desempeño, sino para la empresa, puesto que condiciona el logro de los resultados organizacionales y por ende alcanzar las anheladas tasas de productividad (Vidal, 2007).

Frente a ello, la Organización Mundial de la Salud (OMS), tras largas décadas de estudios ha decidido reconocer al agotamiento mental, físico y emocional causado por el trabajo como una enfermedad, cuyo diagnóstico entrará en vigor desde 2022. Este agotamiento hace alusión a lo que se conoce como burnout, o síndrome de burnout, el cual es un síndrome que deriva del estrés crónico en el lugar de trabajo que no fue gestionado de forma exitosa (Forbes, 2019).

Según la OMS, el país con mayor estrés laboral es México, con un 75%, superando a China con el 73% y Estados Unidos con el 59%, en donde los trabajadores en su vida cotidiana padecen de síndrome de burnout o fatiga por el estrés laboral. Este es resultado del desequilibrio entre exigencias y las presiones que enfrentan los trabajadores, y entre sus conocimientos y capacidades, que además de tener efectos sobre la salud, tiende a tener efectos en la misma satisfacción laboral, lo que en consecuencia perjudica la operatividad y desempeño adecuado del puesto de trabajo (Forbes, 2017).

El problema del estrés laboral no es ajeno a los trabajadores sea según su edad, sexo, u otro factor sociodemográfico, y a partir de ello es que el estudio tiene como finalidad evaluar dicho problema en función de la edad, tomando para ello como métrica comparativa la generación laboral.

El término “generación”, tal como indica Gilburg (2009) se refiere a un grupo de edad que ha compartido un conjunto de experiencias formativas que lo distinguen de sus predecesores a lo largo de la historia.

Hoy en día, en el mundo laboral coexisten cuatro generaciones: baby boomers (1946 a 1964), generaciones "X" (1964 a 1978), generación "Y" (1979 de 1994) y la generación “Z” (1995 hasta el 2004). Según el investigador, cada generación tiene diferentes actitudes y expectativas para el trabajo y la carrera (Pies en el mapa, 2019).

La coexistencia de diferentes generaciones trae consigo que, de acuerdo al grupo de edad, las habilidades y competencias se vean diferenciadas a partir de comportamientos y formas de visionar el trabajo, con diferentes estilos, y marcados principalmente por elementos como las tecnologías, y que, según las propias competencias, puede traer como consecuencia que el trabajo se vea afectado. Es decir, tomando por ejemplo el caso de la Generación “Z”, estos han crecido con la inclusión tecnológica, y con tendencias que explican una mente con mayor apertura

a la innovación, a la inteligencia artificial, el internet y otros elementos, a diferencia de las demás generaciones, y que hoy en día son sumamente exigibles para la labor (Fuentes A. , s.f.).

Considerando lo expuesto, la generación laboral es un elemento que se sirve como variable interviniente en la forma de afrontar el estrés laboral, de acuerdo al síndrome de burnout, y la satisfacción laboral en su efecto.

Tomando en cuenta tales consideraciones, el problema del estrés laboral se replica en el Perú, en donde se estima que el 70% de trabajadores sufren de estrés laboral, y el cual tiende a perjudicar las funciones cognitivas, capacidad de atención, capacidad de concentración, y análisis y asociación de ideas, repercutiendo en la eficiencia y eficacia en el trabajo (Rojas, 2018).

Una de las instituciones que enfrenta también un escenario en el que los trabajadores están expuestos a condiciones de estrés es el Instituto Nacional de Estadística e Informática, y de forma particular, siendo el caso de estudio, la sede Tacna, en la cual, sumado los factores del contexto debido a la pandemia del covid-19, los trabajadores enfrentan no solamente el reto de un nuevo escenario social, sino también de mantener cierta productividad sin que esta se vea afectada por las nuevas condiciones. Dado ello, existen indicios que el estrés laboral se ha intensificado entre los trabajadores, habiendo casos de trabajadores que han renunciado y otros que, durante este periodo, han decidido renunciar al cargo, principalmente casos de trabajadores que realizan trabajo de campo, tales como la aplicación de encuestas y toma de datos, hechos que se traducen en síntomas de insatisfacción laboral, y a su vez significan un pasivo para la institución debido a que esta debe de realizar procesos de convocatoria de personal, la cual toma al menos quince días, y demandan también de periodos de capacitación de personal, afectando la operatividad de la institución, sobre todo para la recolección de datos.

Es por ello que, tomando en cuenta este escenario, la investigación tiene como objetivo evaluar las condiciones laborales en función del síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal del Instituto Nacional de Estadística e Informática con su sede en Tacna, a fin de lograr establecer la existencia o no de una relación significativa entre estas variables aplicadas al caso de estudio.

1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Interrogante principal

¿Cómo se relaciona el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020?

1.2.2. Interrogantes secundarias

¿Cómo se relaciona el cansancio emocional y la satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020?

¿Cómo se relaciona la despersonalización y la satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020?

¿Cómo se relaciona la realización personal y la satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020?

1.3.JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio es trascendental a partir de la justificación, según la relevancia en el plano teórico, metodológico y en un campo práctico.

De esta manera, en primera instancia la relevancia teórica de la tesis se debe a que la investigación, dada su naturaleza científica, requiere de la revisión de teorías previas, haciendo para ello una revisión bibliográfica de diversos autores, quienes interpretan y conceptualizan el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, y que son referentes para lograr evaluar la realidad referente al Instituto Nacional de Estadística e Informática Sede Tacna. A partir de la aplicación de las teorías es posible obtener información que sirva para poder contrastar la teoría y la realidad, ofreciendo aportes a las ciencias y teorías.

La relevancia metodológica del estudio se debe al mismo hecho que la tesis requiere de la aplicación del método científico, por lo que en primera instancia se determina la problemática de investigación, estableciendo objetivos para su resolución y planteando hipótesis que formulan respuestas a los problemas formulados. Para ello es necesario que se apliquen técnicas e instrumentos de recolección de datos, los mismos que revelan un aporte para la resolución del problema. Esta metodología sirve como referencia para que en un futuro se pueda abordar problemáticas similares, conduciendo a obtener una referencia que sea de utilidad en nuevas investigaciones.

La relevancia práctica trasciende en la empleabilidad de la información que se obtenga de la tesis, es decir, que los resultados servirán al Instituto Nacional de Estadística e Informática Sede Tacna, para tomar decisiones que permitan crear mejores condiciones de trabajo para el personal, salvaguardando que estos logren minimizar y evitar el riesgo de padecer de síndrome de burnout, y a su vez, mejorando la satisfacción laboral del personal, que permitan a su vez, en

consecuencia, mejorar el rendimiento y desempeño, que contribuyan así a lograr los objetivos institucionales.

1.4.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del personal del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

Establecer la relación entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020.

Determinar la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020.

Demostrar la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 A nivel Internacional

Tipán (2018), realizó la investigación titulada *El Síndrome de Burnout y su relación con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la empresa Corena S.A de la ciudad de Quito*, de la Universidad Central del Ecuador, en Quito, Ecuador. Tuvo como objetivo determinar si el Síndrome de Burnout tiene relación con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la empresa Corena S.A. El tipo de investigación fue relacional y no experimental. La muestra estuvo conformada por 30 personas, a quienes se les aplicaron los siguientes instrumentos: Test de Maslach, el cual permitió medir la presencia del síndrome de Burnout; y el cuestionario de Satisfacción Laboral para identificar la Satisfacción Laboral. Una vez realizada la recolección de datos y análisis estadístico correspondiente a través del coeficiente de Pearson, se evidenció que el factor “Cansancio Emocional” de los trabajadores se encontraba en un nivel Bajo, el factor “Despersonalización” se encontraba en un nivel Bajo, y el factor “Realización Personal” se encontraba en un nivel medio. Por ende, se concluyó que el síndrome de Burnout tiene una relación inversamente proporcional con la Satisfacción Laboral, recomendándose que se debe realizar evaluaciones periódicas con el objetivo de detectar a tiempo posibles causas las cuales puedan generar un bajo desempeño laboral.

Márquez et al. (2015), desarrollaron la tesis *Análisis de la satisfacción laboral y síndrome de Burnout en docentes de una institución de educación*

superior en Ciudad Juárez, de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, en México. El objetivo de este estudio fue determinar la relación que existe entre los factores ergoambientales y socioculturales, así como su impacto en la satisfacción laboral, con el fin de definir los índices de síndrome de Burnout en los PTC de la UACJ. El tipo de investigación fue de campo, de enfoque cuantitativo, alcance exploratorio, transversal y no experimental. La muestra estuvo conformada por la totalidad de profesores de tiempo completo de la universidad mencionada. Los instrumentos empleados fueron la Escala de Satisfacción Laboral a partir de Factores Ergo Ambientales y The staff Burnout Scale For Healt Professionals. Las técnicas fueron la encuesta y la entrevista. Una vez codificados y tabulados los datos recolectados, se concluyó que sí existe relación entre ambas variables de estudio. Se recomendó fortalecer los factores ergoambientales de iluminación, ruido y temperatura, para incrementar la satisfacción laboral de los profesores de tiempo completo de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.

Unamuno (2015), elaboró la investigación titulada *Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en docentes de Educación Primaria*, de la Universidad Argentina de la Empresa. La investigación tuvo como objetivo conocer la relación existente entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en maestros de grado de Educación Primaria de escuelas estatales del partido de Florencio Varela. La investigación presentó un diseño no experimental, expo-facto de corte transversal y de tipo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 219 docentes, a quienes se les aplicaron una Encuesta sociodemográfica; el Cuestionario de Burnout de Maslach para Docentes, MBI-Ed (Maslach, C y Jakson, S.E., 1986) en su versión española (Seisdedos, 1997) para la evaluación del Síndrome del quemado por el trabajo; y la “Overall Job Satisfaction” elaborada por Warr, Cook y Wall (1979), denominada “Escala General de Satisfacción Laboral, NTP 394” para la evaluación de la Satisfacción laboral. Los resultados señalaron una correlación negativa entre la Satisfacción laboral y las dimensiones del Burnout “Agotamiento Emocional” y “Despersonalización”. Asimismo, se evidenció una correlación positiva entre la dimensión “Realización Personal” y la Satisfacción

laboral. No se observó relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral con la antigüedad en el ejercicio de la profesión. Además, se encontraron diferencias en el nivel del Burnout según el sexo, siendo los valores de la dimensión Despersonalización mayores en los hombres que en las mujeres.

2.1.2 A nivel Nacional

Albarracín et al. (2019), realizaron la tesis titulada *Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en docentes del área de inglés de pregrado en una Universidad Privada de Lima 2019-I*, de la Universidad Tecnológica del Perú, en Lima. Tuvo como finalidad determinar la correlación entre burnout y satisfacción laboral en docentes de pregrado del área de inglés de una universidad privada de Lima. La investigación fue de enfoque mixto, tipo descriptivo correlacional y diseño secuencial explicativo secuencial. La muestra estuvo conformada por 46 docentes universitarios. La técnica aplicada para la recolección de datos fue la encuesta y la entrevista. Los resultados demostraron que el 73.9% de participantes posee un nivel promedio o alto de burnout, lo cual expone que los docentes muestran un estado repetitivo de presión y cansancio emocional como respuesta a la exposición de continuos estresores que repercuten emocionalmente. Asimismo, el 28.3% de participantes mostraron un nivel bajo de satisfacción laboral, denotando que los docentes de pregrado de inglés evalúan de manera negativa la experiencia laboral. A pesar de que la relación encontrada no es estadísticamente significativa ($p > 0.05$), se demostró la existencia de una relación inversa ($r = -.217$) entre la variable burnout y la satisfacción laboral.

Zapata (2019), desarrolló la investigación *Satisfacción laboral y burnout en directivos de instituciones educativas de la UGEL N° 03 de Trujillo - 2019*, de la Universidad César Vallejo, en Trujillo. El objetivo principal fue determinar cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y el estrés laboral o síndrome de Burnout en los directivos de las Instituciones Educativas Públicas de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 de Trujillo. El tipo de investigación fue descriptivo,

de diseño correlacional. La muestra estuvo compuesta por 47 directivos, a quienes se les brindaron los instrumentos del Maslach Burnout Inventory y la “Escala de Opiniones SL-SPC”. La técnica aplicada fue la encuesta. Una vez realizado el análisis estadístico de los datos recolectados, los resultados mostraron que el 66% de los directivos se encuentra insatisfechos con sus labores, y un 55.3% de directivos se encuentra con estrés laboral o síndrome de burnout. Se apreciaron correlaciones inversas entre la satisfacción laboral y las dimensiones de la variable estrés laboral de cansancio emocional y despersonalización, además de una correlación directa entre satisfacción laboral y realización personal. Finalmente, se recomendó optimizar éstos niveles con la finalidad de que los directivos eleven su satisfacción laboral, mejoren sus niveles de estrés o síndrome de burnout, a fin de ejercer efectivamente su labor de líder pedagógico en las instituciones educativas.

Cerrón (2019) desarrolló la tesis titulada *Síndrome de burnout y satisfacción laboral docente en la Universidad Nacional del Centro del Perú*, de la Universidad Continental, en Huancayo. Tuvo como objetivo establecer la relación existente entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral docentes en la Universidad Nacional del Centro del Perú. La investigación fue de tipo descriptivo, de corte transaccional- causal. La muestra estuvo compuesta por 263 docentes. Se utilizaron los instrumentos psicológicos del Cuestionario de Síndrome de Burnout de Maslach y la Escala de Satisfacción Laboral SL –SPC. La técnica empleada fue la encuesta. Los resultados evidenciaron que existe una relación significativa e inversa entre los niveles del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral docentes de la Universidad Nacional del Centro del Perú; con una correlación inversa al -0.126. Asimismo, se afirmó que el nivel de correlación es negativo con un valor de $= -0.1216$, lo que indica que mientras el valor de puntuación del Síndrome aumenta, el valor de la puntuación de la satisfacción disminuye.

2.1.3 A nivel Local

Arteta (2019), elaboró la tesis titulada *El efecto del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de Electrosur S.A., año 2018*, de la Universidad Privada de Tacna. El objetivo del trabajo fue determinar el efecto existente entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, como también conocer el nivel de estrés y satisfacción laboral del personal. El tipo de investigación fue cuantitativo de tipo básica, de diseño no experimental. Para la obtención de información, se aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta, a una muestra de 42 trabajadores de Electrosur S.A. El cuestionario de estrés laboral y satisfacción laboral estuvo compuesto por 22 ítems con una amplitud de escala de Likert cada una. Para medir el efecto que tiene una variable sobre otra variable, se utilizó regresiones lineales, mostrando una pendiente negativa; es decir, que por cada punto que el estrés aumente el nivel de satisfacción disminuirá. Asimismo, se utilizó la correlación de Pearson y Rho de Spearman para las dimensiones. La significancia fue alta porque la evidencia estadística demostró que los resultados presentan un p-valor menor al Alpha 0.05. Las conclusiones a las que se llegó mediante este estudio, manifiestan que el personal de Electrosur S.A. muestra niveles de estrés elevados, lo que afecta directamente a la satisfacción laboral. Las dimensiones más influenciadas fueron la estructura organizacional burocrática, estilos de liderazgo autoritarios y la ausencia de respaldo de grupo.

Cauna (2019), realizó la tesis titulada *Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el personal de enfermería de los servicios de atención de urgencia en la Región Tacna - 2018*, de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en Tacna. El objetivo del trabajo fue determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el personal de Enfermería de los Servicios de Atención de Urgencia en la Región Tacna - 2018. El tipo de investigación fue de tipo descriptivo, de corte transversal y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 59 profesionales de enfermería y técnicos en enfermería. Los instrumentos aplicados fueron el cuestionario de Maslach Burnout Inventor para medir los

niveles de Síndrome de Burnout y de Font Roja para medir los niveles de satisfacción laboral. La técnica de recolección de datos fue la encuesta. Una vez tabulada y analizada la información de manera estadística con el apoyo del programa SPSS (chi cuadrado), se evidenció que más de la mitad (59,3%) tuvo un nivel medio de Síndrome de Burnout. En las dimensiones de cansancio emocional y baja realización, más de la mitad (52,5%) (56,0%) tuvo un nivel medio y en la despersonalización menos de la mitad (44,1%) tuvo un nivel medio. En cuanto a la Satisfacción laboral, más de la mitad (57,6%) presentó un nivel medio de satisfacción, la mayoría (84,7%) presentó un nivel bajo en la relación interpersonal con los compañeros y menos de la mitad (44,1%) presentó un nivel bajo en las características extrínsecas de estatus. Por ende, se concluyó que no existe relación entre las variables de Síndrome de Burnout y satisfacción laboral.

Perea (2016), realizó la tesis titulada *El síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, en el año 2016*, de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en Tacna. El objetivo del trabajo fue determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi de Tacna. El tipo de investigación fue descriptiva, de diseño transversal. La muestra estuvo conformada por 40 trabajadores. Para el estudio de Síndrome de Burnout se utilizó el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory que valora las dimensiones de: despersonalización, autoestima y agotamiento emocional; y para el estudio de los niveles de Satisfacción Laboral se empleó la Escala de Satisfacción Laboral de Palma. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta. Se aplicó el análisis estadístico con ayuda del programa SPSSv23, aplicando la correlación de Chi cuadrado de Pearson. Finalmente, los resultados evidenciaron que no existe una relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral, debido a que en el presente trabajo de investigación se encontró que el síndrome de Burnout está presente en el 50% de la muestra, hallándose en un nivel bajo seguido de un 40% que tiene un nivel medio; mientras que la Satisfacción Laboral percibida

por los trabajadores del Centro de Salud Bolognesi obtuvo una Satisfacción Laboral promedio (85%).

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Síndrome de Burnout

Según El Sahili (2015), el síndrome de burnout es un estrés prolongado que experimentan quienes trabajan directamente con las personas y en el que los esfuerzos realizados no se compensan suficientemente.

Por otro lado, Grau (2007) señala que el síndrome de burnout es un tipo de estrés laboral que se produce principalmente en las profesiones que implican relaciones interpersonales intensas con los beneficiarios de su propio trabajo.

Asimismo, Maslach y Jackson (1997) indican que el síndrome de burnout es una respuesta al estrés emocional crónico, determinado por síntomas de frío, agotamiento psicológico y despersonalización en las relaciones con los demás y un sentimiento de inadecuación a las tareas laborales.

Ayuso y López (1993) mencionan que el síndrome de burnout es un estado de debilitamiento psicológico causado por circunstancias relacionadas con actividades profesionales que provocan síntomas físicos, afectivos y cognitivo-afectivos.

Finalmente, Burke (1987) afirma que el síndrome de burnout es un proceso de adaptación al estrés laboral, que se describe por la desorientación profesional, el

agotamiento, los sentimientos de culpa por la falta de éxito profesional, la frialdad o el desapego emocional y el aislamiento.

2.2.1.1. Historia del Síndrome de Burnout

De acuerdo a lo publicado por Gutiérrez et al. (2006), el término "estrés" se usó originalmente en el campo de la ingeniería para describir un elemento que ejercía un estrés físico sobre una estructura. En los sistemas biológicos suele definirse como una condición que perturba gravemente la homeostasis fisiológica y/o psicológica de un organismo. Las profundas consecuencias fisiológicas del estrés fueron demostradas empíricamente por primera vez por Selye en 1936. Quien describe un síndrome producido por varios agentes dañinos

Investigaciones posteriores mostraron una amplia gama de efectos fisiológicos adversos del estrés tanto en los animales como en los seres humanos, entre ellos: crecimiento suprarrenal, atrofia del timo y de los ganglios linfáticos, aumento del tono cardiovascular y supresión del sistema inmunológico, y úlceras gástricas.

En los últimos decenios, una importante línea de investigación en neurociencia ha demostrado que las experiencias estresantes pueden tener un efecto negativo en algunas funciones cerebrales. También se ha reconocido que el estrés es un mecanismo de adaptación para responder eficazmente en tiempo real a una situación que amenaza la vida.

Selye describió tres etapas de estrés: alarma o reacción, adaptación y agotamiento o descompensación. En esta última etapa hay una pérdida de recursos de adaptación que va acompañada de un grupo típico de síntomas de ansiedad.

En 1974 el psiquiatra Freudenberger, que trabajaba en una clínica para drogadictos en Nueva York, observó que la mayoría de los voluntarios después de

un año de trabajo sufrían una pérdida progresiva de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y depresión, así como desmotivación en su trabajo y agresividad con los pacientes. Como resultado de estos hallazgos explico: el agotamiento es fallar, desgastarse o sentirse agotado debido a las demandas excesivas de energía, fuerza o recursos. Esto es lo que sucede cuando un miembro de una organización por cualquier razón y después de muchos intentos se vuelve inoperante. Fue en este punto en el que se introdujo por primera vez el término burnout en la literatura médica.

En la década de 1980, la psicóloga Maslach de la Universidad de Berkeley, California en los Estados Unidos de América, retomó el término utilizado por Freudenberger para definir el síndrome de burnout, y junto con el psicólogo Michael P. Leiter de la Universidad de Acadia Nova Scotia, Canadá, desarrolló un instrumento para medir el síndrome, que llaman el cuestionario de Maslach, que desde su desarrollo en 1986 es el instrumento más utilizado en todo el mundo; éste ha sido traducido al español por el Dr. José Carlos Minote Adan de la Universidad Complutense de Madrid, España (Gutiérrez, Celis, Moreno, Farias, & Suárez, 2006).

2.2.1.2.Importancia del Síndrome de Burnout

García (2020) indica que las empresas deben prestar atención a este tipo de síndrome declarado en 2000 por la OMS como factor de riesgo laboral. Corresponde a los dirigentes estar atentos e identificar si algún miembro del equipo presenta síntomas similares, que pueden provocar la salida del empleado por bajo rendimiento o problemas de salud, aumentando la rotación sin atacar el problema de raíz, así como provocar un mal ambiente laboral, deterioro de habilidades y competencias, entre otros.

Antes de pensar en soluciones a este síndrome, las organizaciones deben considerar la prevención para generar buenas condiciones de trabajo. Así como la

protección contra los riesgos físicos y psicológicos generados por el exceso de horas de trabajo o la baja motivación. Lo más importante que tiene una empresa es su recurso humano, tener en cuenta las sugerencias anteriores tiene un impacto directo en la productividad y el cumplimiento de los objetivos, además de crear lealtad y empleados más felices.

Por su parte, Palmer et al. (2005), señalan que este síndrome es de gran importancia ya que no sólo afecta la calidad de vida y la salud mental del profesional que lo padece, sino que en muchas ocasiones, debido a este síndrome se pone en peligro la salud de los pacientes; tanto de los que lo padecen directamente, como de los que son atendidos por alguien que lo sufre. La frecuencia de este síndrome ha sido alta, por lo que la OMS en el año 2000 lo describió como un riesgo laboral.

2.2.1.3. Tipos de Burnout

Vega (2017) hace mención de Gillespie (1980), quien propuso una clasificación sofisticada del burnout, según la conducta del empleado:

Burnout activo: El empleado presenta comportamientos de resistencia activa frente al Burnout y su comportamiento es asertivo, es decir, con iniciativa para el cambio a través de estrategias de afrontamiento. Ejemplos de comportamientos asertivos: Tratarse a sí mismo y a los demás con respeto.

- Ser correcto pero firme.
- Ser honesto y directo con los demás.
- Saber expresar lo que nos inquieta o disgusta delante de los demás con educación.
- Saber escuchar y hablar sin enfadarse.
- Ser competente de controlar las propias emociones.

Distinguir las críticas de las demás personas como una oportunidad de corrección y mejora.

Burnout pasivo: Se caracteriza por una actitud derrotista, caracterizada por la apatía y la retirada del esfuerzo para cambiar la situación, prefiriendo distanciarse de las situaciones que causan estrés. Algunos ejemplos de comportamiento no asertivo:

- Reprimir las emociones.
- Enojarse fácilmente.
- Preferir ignorar el problema o alejarse de él en lugar de buscar una solución.
- No ser capaces de manifestar los propios sentimientos o demandar los derechos.
- Dar excesiva importancia a lo que los demás puedan decir de nosotros.

El burnout activo parece estar más relacionado a componentes organizativos o exteriores al trabajador, mientras que el agotamiento pasivo estaría más relacionado a componentes psicosociales internos. Muchas veces, el Burnout comienza con una resistencia activa del trabajador, que disminuye gradualmente ante la falta de control y el desbordamiento de sus expectativas iniciales o recursos (Gillespie, 1980) (Vega, 2017).

2.2.1.4.Fases del proceso de Burnout

Fidalgo (2006) describe las siguientes etapas en el proceso de Burnout:

Etapa inicial de entusiasmo: El individuo experimenta frente a la nueva labor, gran energía, entusiasmo y expectativas positivas. No importa extender la jornada laboral.

Etapa de estancamiento: Las expectativas profesionales no se cumplen. Se sobrevaloran los beneficios del trabajo, percibiendo que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no es igual. En esta etapa se produce un desequilibrio entre los recursos (estrés) y las demandas, por lo que se expresa un problema de estrés psicosocial. El profesional se siente incapaz de ofrecer una respuesta eficaz.

Etapa de frustración: La frustración, la desilusión o la desmoralización se producen en la persona. El trabajo no tiene sentido, cualquier cosa impaciente y causa conflicto en el equipo de trabajo. La salud comienza a fracasar y aparecen problemas fisiológicos, emocionales y de comportamiento.

Etapa de apatía: Se evidencian una gran cantidad de cambios de actitud y comportamiento (afrontamiento defensivo), como la tendencia a tratar a los clientes de forma distante y mecánica, la cínica preposición de la satisfacción de las propias necesidades al mejor servicio al cliente, y por un afrontamiento defensivo que evita las tareas estresantes y el repliegue personal. Estos son mecanismos de defensa de los individuos.

Etapa de burnout: Síncope emocional y cognitiva, primordialmente, con importantes secuelas para la salud. Además, puede exigir al empleado a dejar su trabajo y arrastrarlo a una vida profesional de insatisfacción y frustración. Esta representación de la evolución de la SQT es de naturaleza cíclica. Por lo tanto, puede repetirse en el mismo o en diferentes labores y en distintas situaciones de la vida laboral (Fidalgo, 2006).

2.2.1.5. Variables que influyen en el desarrollo del Burnout

Según los autores Bresó, Salanova, Schaufeli y Nogareda (2002), el burnout es un síndrome que resulta básicamente de la interacción del trabajador con el ambiente laboral o también de las relaciones interpersonales entre el trabajador y las personas para las que labora. Por lo tanto, el progreso de este síndrome dependerá, básicamente, de 03 tipos de variables:

Variables individuales: El género parece ser una variable que diferencia las puntuaciones de agotamiento entre hombres y mujeres, especialmente en las dimensiones de agotamiento e ineficiencia profesional. Las mujeres obtienen una puntuación más alta que los hombres en cuanto al agotamiento y la ineficiencia profesional; sin embargo, algunos estudios han demostrado la tendencia de los hombres a mostrar actitudes más negativas hacia el trabajo.

Variables sociales: La importancia de las variables sociales como el apoyo social es evidente, ya que el apoyo social está referido a la ayuda real o percibida que el trabajador obtiene de las redes sociales (colegas, amigos, familia, etc.).

El apoyo social permite que el trabajador se sienta amado, valorado y apreciado tanto en la zona de trabajo como en la organización. Además, la percepción del apoyo social es importante porque la realidad para el sujeto es fundamentalmente la realidad percibida.

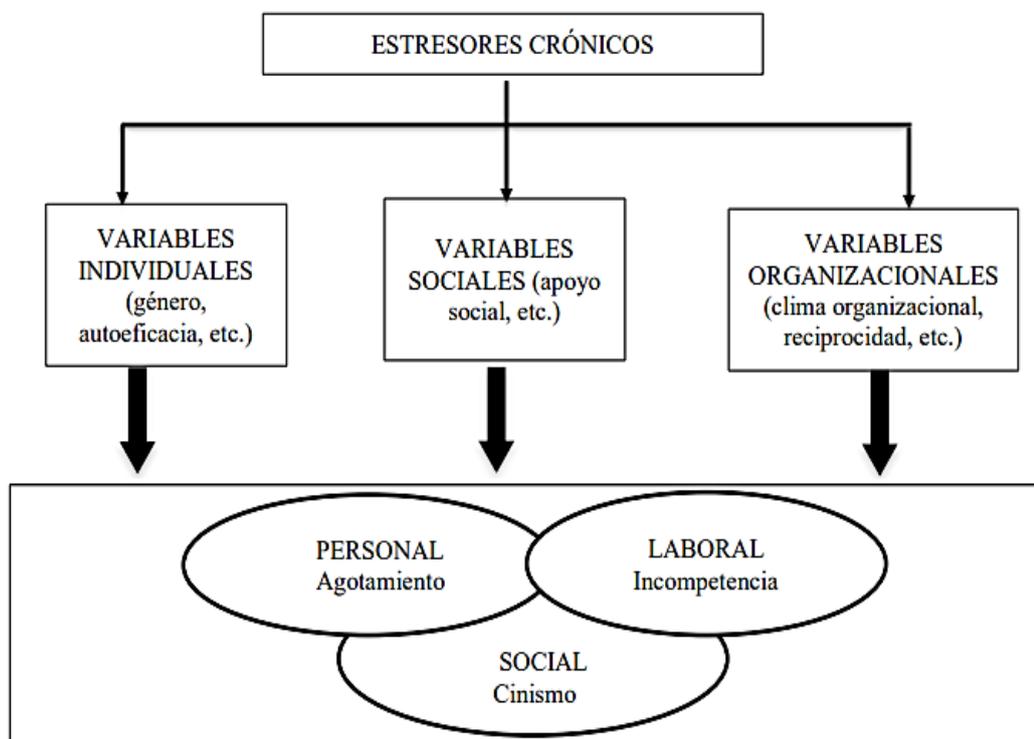
Variables organizacionales: Las variables personales y sociales pueden afectar la apariencia del agotamiento, mientras que las variables organizacionales, básicamente las vinculadas al desempeño del trabajo, lo desencadenan.

Así pues, factores como el tipo de trabajo, la escasez de correspondencia (dar más sentimentalmente en la labor que lo que se recibe a cambio) o el clima organizacional, pueden transformarse en factores causantes del síndrome de

agotamiento y deben tenerse en consideración al diseñar la prevención psicosocial en el nivel primario.

Figura 1

Variables intervinientes en el Proceso de Burnout



Nota. Bresó, Salanova, Schaufeli y Nogareda (2002)

2.2.1.6. Signos de alarma del Síndrome de Burnout

Según lo señalado por Rocha (2002), hay diversos tipos de manifestaciones que se pueden discurrir como signos de alarma o en ocasiones como parte ya de un cuadro clínico evidente. Entre estos signos encontramos:

Negación: la persona afectada es la última en aceptar que tiene el problema.

Aislamiento: es común que la persona afectada se aleje de su familia, colegas y amigos.

Ansiedad: es la sensación persistente que tiene el médico de que algo malo va a suceder.

Miedo: es una poderosa sensación de miedo a ir a trabajar.

Depresión: es uno de los problemas más comunes en los médicos y estudiantes de medicina; siendo uno de los más frecuentes en este síndrome y por supuesto uno de los síntomas más peligrosos ya que puede llevar al suicidio.

Enojo: Las manifestaciones de esto incluyen la pérdida de calma y control, manifestando una ira exagerada en relación con la causa que es la razón del disgusto en el trato con los colegas, otro personal o pacientes.

Fuga o cancelación: El médico llega tarde o muestra falta de interés en el trabajo.

Adicciones: se inicia o aumenta el uso de sustancias, que pueden o no estar prohibidas.

Cambios de personalidad: hay una incapacidad para confiar en el individuo.

Culpa y autoinmulación: sienten que lo que desarrollan es prácticamente un castigo o tienen una sensación exagerada de ser indispensables en el trabajo.

Cargas de trabajo excesivas: aceptar varios turnos o pasar mucho tiempo en el hospital para comprobar que todo está bien es otra manifestación de abnegación.

Comportamiento riesgoso: comportamiento poco característico de la persona, que puede ir desde simplemente vergonzoso, inapropiado e impulsivo;

hasta peligroso en varias áreas de la vida, incluyendo comportamientos sexuales con riesgo.

Sentimiento de estar abrumado y desilusionado: La sensación de no poder trabajar con el mismo ritmo y entusiasmo que al principio, hay una sensación de fatiga crónica.

Auto abandono: Hay un cambio en la limpieza, la higiene y el aseo. Hay cambios en los hábitos alimenticios con una exagerada pérdida o aumento de peso.

Pérdida de memoria y desorganización: Hay dificultad para concentrarse y aprender. No se pueden recordar eventos importantes de la familia y el trabajo. Puede haber trastornos del sueño (Rocha, 2002).

2.2.1.7. Consecuencias del Síndrome de Burnout

De acuerdo a lo citado por Salvador (2016), dentro del contexto social y organizacional, podemos identificar las siguientes consecuencias generadas por este síndrome:

Frecuencia de enfermedades: las enfermedades en las que el estrés en los docentes desempeña un papel importante son los trastornos neuróticos y los problemas psicosomáticos, los síntomas son fatiga, trastornos del sueño, depresión y abuso de alcohol o drogas.

Deterioro en las relaciones interpersonales: los sujetos con Burnout tienen una gran cantidad de problemas familiares y matrimoniales.

Estados de ánimo: al principio, el agotamiento puede identificarse por cambios de humor, sentimientos negativos aparecen más tarde, como insatisfacción laboral, estados depresivos, monotonía y falta de energía.

En la organización: el síndrome puede propagarse a través de mecanismos de modelado o aprendizaje mediante observación durante los procesos de socialización laboral, entre las variables a este nivel hay:

Baja satisfacción laboral: la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral es consistentemente significativa, esta es una consecuencia actitudinal del estrés laboral. En la mayoría de los estudios existe una correlación significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral; sin embargo, en otros estudios, los efectos más intensos están relacionados con la realización personal.

Desempeño de los trabajadores: el desempeño de un trabajador con Burnout es más bajo que el de otros, ya que muestran acciones inadecuadas de bajo rendimiento y colaboración.

Ausentismo laboral: se incrementa por la frecuencia de enfermedades, especialmente si ocurren con frecuencia en situaciones estresantes al comienzo del Burnout.

Jubilación anticipada: aparecen después de 15 a 20 años de trabajo.

2.2.1.8. Modelos teóricos del Síndrome de Burnout

Dentro de los modelos teóricos desarrollados en relación a este trastorno, existen muchos autores que dieron su punto de vista en base a investigaciones especializadas las cuales gozan de reputación hasta el día de hoy. Encontramos:

Modelo de Maslach y Jackson

Maslach y Jackson (1986) realizaron un trabajo de investigación en el que se pudo reconocer que este síndrome presenta tres dimensiones específicas,

características únicas de los sujetos que lo padecen. Las dimensiones propuestas fueron las siguientes:

Agotamiento emocional: Centrado en la pérdida de voluntad, el agotamiento, el agotamiento y la fatiga emocional.

Despersonalización: Se refiere a la presencia y el progreso de actitudes desfavorables, principalmente negativas, hacia otras personas, hacia los seres humanos con los que se trabaja (compañeros de trabajo, clientes y/o pacientes), junto con la pérdida de causa o motivación y la aparición de irritabilidad.

Falta de realización personal: Se refiere al hecho de que la persona presenta una predisposición negativa a su trabajo y a sí misma, con la característica de una baja autoestima, disminución del rendimiento laboral, poca tolerancia a las presiones del trabajo y poca capacidad para soportar momentos de estrés.

Asimismo, los autores concluyeron que la aparición de estas dimensiones se presenta en los profesionales que prestan ayuda al público, definiendo el agotamiento o agotamiento profesional como un síndrome que se distingue por las tres dimensiones mencionadas, y que generalmente se presenta en el personal profesional que trabaja prestando ayuda o apoyo a otros seres humanos.

Modelo de Mingote

Mingote (1998) fue uno de los primeros en describir la semiología de esta enfermedad, pero separándolos en tres grupos principales; los primeros son los síntomas disfóricos, como el agotamiento emocional, la ansiedad, el estrés y la irritabilidad; el siguiente grupo son las alteraciones de conducta, como por ejemplo, la distancia en el tratamiento profesional-paciente/cliente, la evasión laboral y finalmente la pérdida o alteración del sentido de humanidad para otras personas y

el tercer grupo es la aparición de síntomas y signos físicos como consecuencia del estrés.

Por ejemplo, el cansancio físico constante y aparentemente prematuro del trabajo (que obedece a las características del segundo grupo de signos clínicos) y el malestar general de salud sin razón aparente, entre otros. Finalmente, en este síndrome se puede apreciar la falta de adaptación al ambiente laboral percibiendo de manera negativa el impacto en su desempeño y satisfacción laboral.

Modelo de Gil-Monte y Peiró

Gil-Monte y Peiró (1997) formularon una lista de aspectos psicológicos y sociales para profundizar en el agotamiento, por lo que lo definieron como el resultado del estrés que sufren las personas cuando no son capaces de afrontar adecuadamente las tareas que exigen hacer su trabajo de manera efectiva. Estas personas son las que realizan actividades laborales al servicio de los demás, pero dada la excesiva presión laboral, no pueden realizar su trabajo adecuadamente, produciendo así el estrés laboral mencionado por los autores.

Estos autores coinciden en que, al igual que las definiciones de otros autores, el agotamiento presenta etapas o fases, produciendo en la persona dos características principales: alto nivel de agotamiento emocional y baja satisfacción laboral, razón que responde a la conjunción del estrés laboral y sus efectos, entre ellos, los diferentes tipos de respuestas de actitud y conducta.

Modelo de Ferrer

Ferrer (2002) mencionó que la presencia de agotamiento es la respuesta equivocada a un clima laboral inadecuado, que tiene su origen en la aplicación errónea de los métodos de afrontamiento del control por parte del trabajador, provocando la falta de actitudes positivas en el trato de los individuos con los que

trabaja, principalmente hacia el entorno profesional, provocando una percepción desproporcionada de agotamiento.

Asimismo, este síndrome se manifiesta en tres fases diferentes, la primera se caracteriza por el cansancio mental y físico que aparece sin motivo aparente, la segunda fase se identifica por la presencia de sentimientos de ausencia y pérdida de identidad, por último, se describe una tercera fase en la que las actitudes y acciones relacionadas con la ansiedad e incluso la consecución de la depresión limítrofe, por lo que todo ello conlleva la falta de estima tanto personal como profesional.

Modelos de etiología fundados en la Teoría Socio cognitiva del Yo.

En estos modelos, las causas más importantes son 1) Las cogniciones tienen influencia en la manera de percibir la realidad, pero al mismo tiempo estas cogniciones se alteran por sus consecuencias observadas. 2) El esfuerzo para lograr las metas y los resultados emocionales de las acciones están establecidas por la autoconfianza del individuo.

Estos modelos etiológicos dan gran importancia a las variables del yo, como la autoconfianza, la autoeficacia, el autoconcepto, etc. Estos incluyen el Modelo de Competencia Social de Harrison (1983), el Modelo de Pines (1993), el Modelo de Cherniss (1993) y el Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993) (Gil Monte & Peiro, 1997).

Modelos etiológicos basados en las Teorías del Intercambio Social

Estos modelos sugieren que cuando el sujeto instituye relaciones interpersonales, comienza el proceso de comparación social. A partir de esta comparación, se pueden generar apreciaciones de falta de equidad o falta de ganancias, lo que conduciría a un mayor riesgo de sufrir Burnout.

Los modelos que siguen esta línea de investigación son: el Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freedy (1993) y el Modelo de Comparación Social de Buunk y Schaufeli (1993).

Modelos etiológicos fundados en la Teoría Organizacional

Estos modelos se identifican por estar basados en el papel de los estresores en el contexto organizacional y las estrategias de afrontamiento utilizadas por los trabajadores antes del Burnout. Según estos modelos, las variables como las funciones de roles, el apoyo distinguido, la estructura, el clima y la cultura organizacional junto con la manera de lidiar con escenarios amenazantes están involucradas en el inicio del síndrome.

Por lo tanto, las fuentes varían según el tipo de estructura organizativa y la institucionalización del apoyo social. Por ejemplo, Burnout puede ser causado por agotamiento emocional en una entidad burocrática mecánica y comunicación vertical; mientras que en organizaciones con burocracias profesionales (hospitales) el Burnout puede aparecer debido a disfunciones de roles y conflictos interpersonales (Gil Monte & Peiro, 1997).

Modelos de etiología fundamentados en la Teoría Estructural

Estos modelos tienen en consideración los antecedentes personales, interpersonales y organizativos para declarar la etiología de Burnout de manera integral. Se determinan porque se fundamentan en modelos transaccionales. Estos modelos apuntan que el estrés es el resultado de una carencia de equilibrio de percepción entre las demandas y la capacidad de respuesta del individuo (Gil Monte & Peiro, 1997).

2.2.1.9. Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI)

Maslach y Jackson (1986), desarrollaron el Burnout Inventory, el cual está constituida en veintidós elementos, en los que se presenta al sujeto un conjunto de declaraciones sobre sus pensamientos y sentimientos concernientes con distintos aspectos de su continua interacción con la labor y su habitual desempeño. El sujeto debe responder a cada enunciado en relación a la pregunta, ¿con qué frecuencia siente esto? Utilizando una escala Likert de siete opciones, desde nunca hasta diariamente.

En la traducción original se requería completar el inventario dos veces, ya que se hizo una segunda pregunta (¿qué tan intenso se siente esto?). Dado que la herramienta midió la frecuencia e intensidad del agotamiento; sin embargo, en la versión de 1986, esa segunda pregunta sobre la intensidad no surge, porque los autores consideran que no encontraron correlaciones significativas entre ambas dimensiones de evaluación, mientras que la frecuencia permanece porque es similar al formato utilizado en el autoinforme de otros escriben medidas de sentimientos y actividades.

El inventario se divide en tres subescalas, cada una de las cuales mide las siguientes tres dimensiones:

Cansancio emocional: Se define como el cansancio y la fatiga que puede declararse física, psíquica o ambas cosas a la vez. En el ámbito laboral está referido a la percepción que tiene la persona cuando su facultad de sentir disminuye o desaparece, es la sensación de no poder dar más de sí a los demás. El agotamiento laboral se declara cuando el empleado se da cuenta de la incapacidad de seguir sirviendo a sus clientes con el mismo entusiasmo que en sus inicios.

Maslach se refiere al agotamiento emocional como una reducción de los recursos emocionales y la sensación de que no tenemos nada que ofrecer a los demás, acompañada de manifestaciones somáticas y psicológicas, como el desánimo, la ansiedad y la irritabilidad.

Compone la primera fase del proceso, en la que los individuos se convierten más irritables, aparece la queja invariable sobre la cantidad de labor realizada y se pierde la habilidad de disfrutar de las tareas delegadas. Una consecuencia directa del agotamiento emocional es la despersonalización.

Despersonalización: Es el desarrollo de actitudes, sentimientos y respuestas negativas, apartadas y deshumanizantes hacia otros individuos, especialmente hacia los beneficiarios de su labor, acompañadas de un incremento de la irritación y la falta de motivación hacia la labor. El profesional experimenta un alejamiento claro no sólo de los beneficiarios de su labor, sino también de sus colegas de equipo con los que trabaja, manifestando una actitud irónica, sarcástica, irritable y desdeñosa, culpándoles de sus fracasos y de la falta de rendimiento laboral.

El logro personal: Es la necesidad de logro que todo ser humano tiene para competir con criterios hacia la excelencia. Los principios de excelencia deben estar asociados con el cumplimiento de una tarea, para uno mismo o para los demás. Estos comportamientos se combinan con emociones de orgullo y satisfacción.

De lo contrario, sería una frustración que podría obstaculizar el aprendizaje. En esta tercera fase, en la que hay un bajo nivel de realización personal, se produce una pérdida de ideales y, esencialmente, un distanciamiento creciente de las actividades en la familia, en la sociedad y recreativas, originando una especie de auto-reclusión. Algunos autores lo definen como la tendencia del profesional a evaluarse negativamente a sí mismo, con especial incidencia en la habilidad de realizar la labor y la relación con las personas a las que sirve (Maslach & Jackson, 1986).

Tabla 1*Inventario de Maslach (Burnout)*

1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis alumnos/as.
5	Creo que estoy tratando a algunos alumnos/as como si fueran objetos impersonales.
6	Siento que trabajar todo el día con alumnos/as supone un gran esfuerzo y me cansa.
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis alumnos/as.
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis alumnos/as.
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.
14	Creo que trabajo demasiado.
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis alumnos/as.
16	Trabajar directamente con alumnos/as me produce estrés.
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis alumnos/as.
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con alumnos/as.
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.
22	Creo que los alumnos/as me culpan de algunos de sus problemas.

Nota. Maslach & Jackson (1986)

2.2.1.10. *Pandemia de la COVID-19 y su efecto Burnout en profesionales*

Según Silva y Silva (2020), en términos de salud mental, la pandemia COVID-19 ha traído 02 grandes desafíos: el impacto psicológico del confinamiento en la población general y el impacto en la salud mental de los profesionales.

Los estudios en Francia, Italia y España revelan el alcance del agotamiento emocional. Por ejemplo, entre los profesionales sanitarios de España e Italia, los estudios han demostrado que el agotamiento emocional y la ansiedad son los principales síntomas. En Brasil, a pesar de la falta de datos, el Consejo Federal de Enfermería (COFEN) señaló que el agotamiento físico y mental es el síntoma principal del burnout. En comparación con el período prepandémico, en la primera etapa de la pandemia COVID-19, la proporción de enfermeras con un alto grado de desgaste laboral fue significativamente mayor.

Las enfermedades relacionadas con el estrés, la ansiedad y la depresión pueden considerarse una respuesta emocional normal a una pandemia. En este sentido, es necesario entender el síndrome de burnout como un problema potencial.

Las enfermeras y los médicos corren un riesgo especial de sufrir síndrome de agotamiento porque suelen tener una alta exposición ocupacional, largas horas de trabajo, alta demanda y sobrecarga de tareas.

Para garantizar una mejor atención a los brasileños durante la pandemia de COVID-19, el gobierno brasileño ha seguido las tendencias mundiales y ha establecido hospitales de campaña en los principales centros urbanos del país. Esta situación requiere un gran esfuerzo de adaptación por parte de los profesionales, que en circunstancias extremas soportan duras condiciones laborales. En este caso, múltiples factores pueden interferir con la calidad de la atención al paciente y la carga de trabajo de los profesionales. Entre estos factores, podemos destacar la

inseguridad en la atención al paciente y el desconocimiento de la fisiopatología de la enfermedad.

Una revisión sistemática reciente enfatizó que el deterioro de la salud mental de los profesionales de la salud que trabajan en la primera línea del COVID-19 se encuentra entre moderado y alto, con síntomas prominentes: ansiedad, síntomas depresivos, preocupación e insomnio, además de altos niveles de estrés. Aunque el número de muertes / pacientes varía en diferentes países / regiones, el síndrome de burnout debería convertirse en una preocupación mundial porque el COVID-19 ha puesto en grave peligro al sistema de salud y a los propios profesionales.

Los hospitales de campaña son un apoyo importante para la lucha contra la epidemia; sin embargo, se requieren profesionales altamente calificados para actuar en situaciones extremas, como el COVID-19. Un estudio de 50 médicos residentes en Rumania enfatizó que el 76% de la población evaluada tenía altos niveles de agotamiento emocional, despersonalización y bajas tasas de logros personales.

Otro factor que causa gran preocupación a enfermeras y médicos es la cantidad de profesionales que han fallecido por COVID-19. Según un comunicado de COFEN, Brasil tiene una de las tasas de mortalidad de enfermeras más altas debido a la pandemia de COVID-19; al 28 de mayo de 2020, ha habido 157 muertes y más de 17,000 casos confirmados. Este número es más que el número de muertes de enfermeras en los Estados Unidos (EE. UU.). Según la Federación Nacional de Enfermeras, hay 100 muertes en los Estados Unidos.

Las condiciones laborales desfavorables, el trabajo sobrecargado y el desamparo ante nuevas enfermedades altamente infecciosas son los principales factores que provocan el deterioro de la salud mental profesional (Silva & Silva, 2020).

Con base en los principales problemas encontrados en los hospitales de campaña, se pueden considerar posibles soluciones: contratar enfermeras y médicos especialmente capacitados en atención de desastres, invertir en la calificación de los profesionales que trabajan en la primera línea del COVID -19, mejorar la infraestructura de los hospitales de campaña, ajustar las horas de trabajo para garantizar un tiempo de descanso efectivo.

Finalmente, cabe señalar que entre los profesionales de la salud que trabajan en la primera línea de la lucha contra el COVID-19, los principales factores relacionados con el síndrome de burnout pueden estar directamente relacionados con la organización, la estructura laboral y la capacidad de afrontamiento, y la gestión de los estresores laborales.

Por tanto, el síndrome de burnout es un problema real, que puede manifestarse de muchas formas y provocar graves problemas de salud. En este sentido, los líderes gubernamentales deben ser conscientes de los riesgos para la salud mental e invertir en nuevas investigaciones sobre el tema para asegurar condiciones laborales adecuadas, además de brindar capacitación específica para poder responder eficazmente a la atención pandémica. Originado de COVID-19 (Silva & Silva, 2020).

2.2.2 Satisfacción Laboral

Según Griffin y Moorhead (2010), definen la satisfacción laboral como el nivel en que una persona se siente gratificada o satisfecha con su trabajo.

Por otro lado, Luthans (2008) indica que la satisfacción laboral es el resultado de la percepción de los empleados de lo bien que su empleo proporciona lo que consideran importante.

Asimismo, Ivancevich et al. (2006) señalan que la satisfacción laboral es una actitud de las personas hacia su empleo se deriva de la percepción que tienen de su trabajo y del grado de correspondencia entre el individuo y la organización.

Palma (2006) menciona que la satisfacción laboral se entiende como una respuesta emocional al trabajo. Esto se vincula con la satisfacción de hacer lo mismo presentando varias actitudes positivas que promueven el bienestar del empleado dentro de los estatutos establecidos por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Finalmente, Robbins (2004) argumenta que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su posición tiene actitudes positivas hacia ella; Quien está insatisfecho, muestra actitudes negativas.

2.2.2.1.Importancia de la Satisfacción Laboral

De acuerdo a Bidault (2017), estudios recientes muestran que los individuos que se sienten involucradas en su trabajo y satisfechas de colaborar con sus colegas, no sólo trabajan más duro en sus trabajos, sino que también trabajan más duro y de forma más inteligente. A pesar de esto, es alarmante observar el alto número de personas en el mundo que todavía se sienten insatisfechas en sus trabajos.

Los investigadores del Instituto de Liderazgo de Teleos han realizado una encuesta en numerosas organizaciones de todo el mundo y han encontrado claras similitudes en la forma en que las personas describen sus deseos y necesidades en el lugar de trabajo.

Estas son: a) Tener relaciones de trabajo de respeto mutuo, confianza y apoyo que favorezcan un buen estado de ánimo. b) Sentirse motivado por un objetivo, lo que permite reconocer que el esfuerzo está sirviendo para obtener un

hito importante. c) Saber qué es probable que suceda en el futuro y cómo impactará en su vida. La gente se siente más satisfecha y más comprometida cuando hay una conexión entre la visión de las personas y la organización para la que trabajan.

La satisfacción y la felicidad en el trabajo aportan múltiples beneficios. Combinados, mejoran el estado de ánimo, aumentan las oportunidades para el trabajo en grupo, el intercambio de conocimientos y fomentan la comunicación abierta. No cabe duda de que el entorno laboral desempeña un papel importante en la determinación del nivel de satisfacción de cualquier empleado.

Sin embargo, es responsabilidad tanto del empleado como del empleador promover la felicidad en el lugar de trabajo. Un trabajador satisfecho tiene una actitud más optimista y trabaja mejor, lo que crea un ambiente de trabajo positivo y productivo (Bidault, 2017).

2.2.2.2. Tipos de Satisfacción Laboral

Fuentes (2012) afirma que se establecen 02 tipos o niveles de análisis en la satisfacción laboral:

Satisfacción general: Indicador promedio que puede sentir el trabajador ante las diferentes facetas de su trabajo.

Satisfacción por faceta: Mayor o menor grado de satisfacción con aspectos específicos de su trabajo, reconocimiento, beneficios, condiciones de trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de la empresa. La satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional y el desempeño del trabajo.

2.2.2.3. Características de Satisfacción Laboral

Según Gay (2006), hay varias características de la satisfacción laboral, entre las cuales se pueden clasificar de la siguiente manera:

Creencia en la compañía: Comprender y conllevar los objetivos de la organización, como también sus normativas éticas.

Contribución personal: Acreditar en la compañía lo que brinda dará satisfacción a los trabajadores. Quienes no entienden que esforzarse contribuye a mejorar la imagen de la organización, pueden sentirse insatisfechos y manifiestan desinterés.

Colegas: Desear su labor y saber lo importante que es el rol, puede no ser suficiente si no hay una buena relación con los colegas de labor. Los trabajadores que discuten abiertamente sus preocupaciones con sus superiores y quieren ser claros sobre las tareas específicas del trabajo tienen mayores probabilidades de sentirse satisfechos.

Justicia: Se satisface el trabajo con un pago bueno, oportunidades y buen trato cotidiano. Algunos cobran menos que sus colegas, por ejemplo, por razones de género, aunque realicen las mismas tareas.

Por otro lado, para Gibson (1985) hay muchas características que se han asociado con la satisfacción laboral, de las cuales cinco tienen características cruciales. Siguiendo las indicaciones del mismo autor, destacamos:

Paga: La cantidad recibida y el sentido de equidad de esa paga.

Trabajo: El grado en que las tareas se consideran interesantes y brindan oportunidades para aprender y asumir responsabilidades.

Oportunidad de ascenso: La existencia de oportunidades para ascender.

Jefe: La habilidad de los jefes para mostrar interés en los empleados.

Colaboradores: El grado de compañerismo, competencia y apoyo entre colaboradores.

Por su parte, el autor Robbins (1997), indica que las características más importantes que conducen a la satisfacción laboral son:

- Trabajo mentalmente desafiante.
- Recompensas equitativas.
- Condiciones de trabajo que constituyen un apoyo.
- Colegas que lo apoyan.
- Ajuste de la posición de la personalidad.

En esta manifestación, hay importantes características que retroalimentan positiva o negativamente el desempeño de un puesto, dando lugar a la satisfacción de la mejora de la productividad, la permanencia estática o el requisito de movilidad, ya sea transitoria o definitiva, para satisfacer los niveles de exigencias personales.

2.2.2.4. Beneficios de la Satisfacción Laboral

El autor Weinert (1987) plantea los principales beneficios de la satisfacción laboral en la organización, los cuales son:

Potencial relación directa entre la *productividad y la satisfacción del trabajo*.

Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la *satisfacción y las pérdidas de horas/hombre*.

Relación potencial entre la *satisfacción y clima laboral*.

Sensibilidad creciente de la dirección de la institución en relación con la importancia de las cualidades y de los sentimientos de los trabajadores en relación con su laboral, el estilo de trayectoria, los directores y toda la organización en general.

Creciente importancia de la *información* sobre las cualidades, las opiniones de valor y los objetivos de los trabajadores en relación con el trabajo del personal.

Creciente promedio de la *calidad de vida en el trabajo* como parte de la calidad de vida. La satisfacción laboral interviene potencialmente sobre la satisfacción en la vida diaria.

2.2.2.5. Factores de la Satisfacción Laboral

Según Fernández (1999), sostiene que la satisfacción es una actitud general hacia el trabajo compuesta por la apreciación que los trabajadores tienen de las condiciones en las que se realiza el trabajo.

En este sentido, Fernández señala 07 factores: la retribución económica, las condiciones físicas del entorno laboral, la seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, las relaciones con los compañeros, el apoyo y el respeto a los superiores, el reconocimiento de terceros y la posibilidad de desarrollo personal y profesional.

A continuación, se definen los siete factores que menciona el citado autor:

Retribución económica. Es la compensación que los empleados reciben a cambio de su trabajo. Incluye el salario y los beneficios socioeconómicos que contribuyen a la satisfacción de las necesidades esenciales del trabajador y su familia.

Condiciones físicas del entorno de trabajo. Estos son los factores que están presentes en el área donde el trabajador suele trabajar: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza.

La seguridad y la estabilidad que ofrece la compañía. Es la garantía que la empresa ofrece al empleado de que permanecerá en su puesto de trabajo.

Relaciones con los compañeros de trabajo. Son las interacciones de las personas que tienen un contacto frecuente dentro de la organización con ocasión del trabajo, ya sea entre colegas de la misma unidad o de unidades diferentes.

Apoyo y respeto a los superiores. Es la disposición del personal a cumplir con las decisiones y procesos propuestos por los supervisores y gerentes de la organización.

Reconocimiento por parte de los demás. Es el proceso por el cual los demás elogian al trabajador por la eficiencia y la virtud que tiene para realizar su tarea. El reconocimiento puede provenir de los compañeros, de su supervisor o de la alta dirección de la organización.

Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo. Es la probabilidad, percibida por los trabajadores, de que en la organización encuentren apoyo y estímulo para su crecimiento personal y profesional, mediante políticas de formación y promoción justas y eficaces (Fernández-Ríos, 1999).

Los autores Hellriegel y Slocum (2009), mencionaron que existen 05 factores de satisfacción laboral: sueldo, seguridad, social, supervisión y crecimiento. En toda organización, existe evidencia de que los trabajadores están satisfechos con ciertos factores y descontentos con otros. Estos factores se desarrollan de la siguiente manera:

Sueldo

Los sueldos o salarios, las recompensas y las bonificaciones son la remuneración que reciben los empleados a cambio de su trabajo. Varios estudios han demostrado que el salario puede ser la principal causa de insatisfacción de los empleados. La actual comparación social dentro y fuera de la organización es el factor principal que permite a un empleado determinar cuál debe ser su salario en comparación con lo que recibe. Cabe señalar que la percepción de justicia de los empleados beneficiará su satisfacción.

Equidad: Los trabajadores a menudo comparan su salario con su desempeño laboral. También comparan sus sueldos con los sueldos de otros miembros en puestos similares en la organización. Entonces, cuando se den cuenta de que, si sus salarios son iguales a los salarios de otros trabajadores, pensarán que la situación es justa y que no habrá tensión. Por otro lado, si piensan que la relación es injusta, creará tensión. Los autores Bohlander y Snell (2008), sostienen que las percepciones de los empleados sobre la equidad o desigualdad salarial tienen un impacto significativo en su motivación conductual y eficiencia laboral.

Expectativa: Considerando a Chiavenato (2009), cuando las personas sienten que pueden completar una tarea (resultado intermedio) y la recompensa de la misma (el resultado final) será mayor que sus esfuerzos, estarán motivados. De lo expresado aquí se puede inferir que, si un empleado siente que obtiene la recompensa esperada, entonces tendrá un mejor desempeño en la organización, esto logrará resultados positivos. Por eso es importante que la organización cumpla con las expectativas de cada trabajador.

Seguridad

Condiciones laborales: Según Chiavenato (2007), indica que cuando hablamos de condiciones ambientales de trabajo, nos referimos al ambiente físico alrededor de los empleados que son titulares de cargos en la organización. En otras palabras, el entorno físico alrededor de los empleados cuando realizan su trabajo. Los gerentes deben ser capaces de proporcionar a los empleados buenas condiciones de trabajo físicas y mentales, hacer que se sientan cómodos en el lugar de trabajo y aprovechar al máximo sus funciones en el trabajo, a fin de brindar buenos resultados a la organización.

Seguridad laboral: Es muy importante que las organizaciones proporcionen lugares de trabajo adecuados para garantizar la salud física y mental de los empleados. De acuerdo a Chiavenato (2009), la seguridad laboral tiene como objetivo la prevención de accidentes y la gestión de riesgos laborales. Su propósito es preventivo y se espera que el impacto del riesgo de accidentes sea mínimo.

Estabilidad laboral: Según Pérez (2004), el empleo o la estabilidad laboral constituye la versión más amplia y, en un sentido amplio, incluye dar a los trabajadores la continuidad de su estatus profesional más allá de las limitaciones de una determinada empresa. Sin estabilidad laboral, la posibilidad de ejercer derechos individuales o colectivos será mínima o inexistente, y los mecanismos para proteger

estos derechos no serán suficientemente "exigibles" para los empleadores. Si cada trabajador no comete ningún error, entonces su derecho a permanecer en el lugar de trabajo es su trabajo. Así como es un derecho del trabajador, también es una obligación del empleador, ya que es responsabilidad de la organización asegurarse de que el despido se realice en circunstancias razonables.

Social

Comunicación: La comunicación es el factor decisivo para la existencia de una organización; una buena comunicación es sinónimo de eficiencia, organización y coordinación; y una mala comunicación puede ser causa de ineficiencia, confusión y conflictos internos. Teniendo en cuenta lo dicho por Robbins y Judge (2009), para muchos empleados, su equipo de trabajo es la principal fuente de interacción social. La comunicación dentro de un grupo es un mecanismo básico a través del cual los miembros expresan su frustración y satisfacción.

Trabajo en equipo: El trabajo en equipo se define como la unión de dos o más personas organizadas de determinada manera, las cuales trabajan juntas para lograr un objetivo común, es decir, la ejecución del proyecto. El éxito de una organización depende en gran medida de la compenetración, comunicación y compromiso que pueda existir entre los empleados. De ahí la importancia del trabajo en equipo, ya que todos ponen de su parte para lograr los objetivos de la organización.

Supervisión

Adquirir poder e influencia: Como dijo Chiavenato (2009), un líder debe ganar poder e influencia, y luego empoderar a las personas bajo su dirección, para que pueda distribuir el poder y darles mayor responsabilidad y autonomía. Esto es

fundamental para el buen desempeño de un empleado en la organización, ya que, si sus actividades y responsabilidades no están claramente definidas, no podrá desenvolverse correctamente en el trabajo.

Motivar a los trabajadores: Como ya sabemos, la motivación es lo que impulsa a los empleados a desempeñarse mejor en la organización. Los supervisores deben reconocer cuándo los trabajadores han logrado resultados positivos. Chiavenato (2009), sostiene que los líderes deben diagnosticar el desempeño individual, crear un ambiente agradable y motivador y premiar el buen desempeño para reforzarlo y fomentarlo.

Apoyo a los trabajadores: Establece que los supervisores deben promover la comunicación con los trabajadores para que puedan contarles libremente sus problemas, para que puedan asesorarlos y orientarlos. Además, deben saber compartir sus conocimientos, opiniones, experiencia, etc.

Administrar conflictos: Una de las habilidades más importantes que debe desarrollar un supervisor es brindar soluciones a los conflictos que puedan ocurrir en la organización. Chiavenato (2009), señaló que los líderes deben identificar las causas y las causas fundamentales de los conflictos que pueden ocurrir en el equipo y elegir las estrategias adecuadas para resolverlos correctamente.

Crecimiento

Capacitaciones: Desde la perspectiva de Chiavenato (2007), formación significa la difusión de conocimientos específicos relacionados con el trabajo, las actitudes hacia la organización, las tareas y el entorno, y el desarrollo de habilidades y habilidades. Si los empleados de la empresa siguen recibiendo formación, les ayudará a desarrollarse plenamente en el trabajo, porque seguirán aprendiendo.

2.2.2.6. Modelos referidos a la Satisfacción Laboral

Durante años se han postulado diversas teorías las cuales buscaron dar comprensión a la satisfacción laboral en las organizaciones. Entre las principales encontramos:

Modelo bifactorial de Herzberg

Aunque se trata de una teoría motivacional, se considera una referencia ya que afirma que la satisfacción y la insatisfacción guían el comportamiento de los trabajadores, siendo ambas el resultado de los llamados factores de motivación e higiene, respectivamente. Según Herzberg (1959), la satisfacción del individuo en el trabajo depende de dos tipos de factores intrínsecos, tales como: a) Reconocimiento. b) Independencia laboral. c) Logros. d) Responsabilidad. e) Promoción.

Estos factores están relacionados con la naturaleza de las tareas que el trabajador realiza e implican sentimientos relacionados con las necesidades de desarrollo personal y de realización personal. Por otro lado, la insatisfacción se debe a la falta de los llamados factores de higiene o factores extrínsecos, que se encuentran en el entorno de trabajo. Consisten en los siguientes: a) Sueldo y beneficios. b) Relaciones con compañeros. c) Política de la empresa y organización. d) Ambiente físico. e) Supervisión. f) Seguridad Laboral.

Para Herzberg, los factores de higiene evitan la insatisfacción laboral, pero no logran la satisfacción porque no están relacionados con el trabajo o la naturaleza del mismo, lo cual tiene un significado para el empleado porque está relacionado con el crecimiento personal. Es necesario centrarse en la dinámica del rendimiento laboral para investigar sobre la satisfacción laboral.

Modelo de la discrepancia

Locke (1976) sostuvo que la satisfacción/satisfacción laboral era producto de la discrepancia entre las necesidades del trabajador y lo que podía obtener de su trabajo, lo cual, según los autores, depende de correspondencias de distinto tipo, como por ejemplo entre las habilidades requeridas para el trabajo y las habilidades del trabajador o entre las recompensas del trabajo y los valores y necesidades del individuo. Las principales variables de esta teoría son tres: la satisfacción en el trabajo, la antigüedad en el empleo y los resultados satisfactorios.

Modelo de la satisfacción de facetas

Formulada por Lawler (1973), establece que la relación entre la satisfacción laboral está mediada por las recompensas obtenidas por el trabajador y la equidad percibida entre las recompensas. Esto implica un doble análisis por parte del trabajador: primero, entre su propio rendimiento y capacidades, y lo que cree que merece en compensación por sus resultados. Y segundo, analiza lo que otros dan y reciben de su trabajo. La discrepancia produce insatisfacción.

Modelo de eventos situacionales

Esta teoría, de acuerdo a sus autores Quarstein et al. (1992), postula que la satisfacción en el trabajo es un producto de factores llamados características y eventos situacionales y no personales. Las características situacionales, que son los aspectos laborales evaluados por el trabajador al aceptar el puesto, tales como: a) Salario, b) Oportunidades de promoción, c) Condiciones de trabajo, d) Supervisión y e) Políticas de la empresa; dependen del entorno, como el contexto social, el salario, las vacaciones, las condiciones de trabajo y otros aspectos relacionados. Por otro lado, los eventos situacionales son factores laborales que no fueron evaluados

por el trabajador antes, y que ocurrieron una vez que el puesto fue aceptado. Ejemplos de algunos eventos situacionales son: el tiempo libre concedido para completar una tarea (positivo) y el daño a la maquinaria de la empresa (negativo).

Modelo del ajuste en el trabajo

Planteada por Dawis y Lofquist (1984), esta teoría que sostiene que es más probable que el trabajador perciba su trabajo como satisfactorio porque existe una relación más estrecha entre los refuerzos (recompensas) de la organización con los valores que el individuo busca satisfacer a través de la actividad laboral (estatus, comodidad, seguridad, logro y autonomía). Esto se relaciona con el hecho de que el trabajador será percibido como satisfactorio por su empleador, siendo esto último más probable cuanto más se relacionen las capacidades del individuo con los requisitos de la función.

Modelo de Higgins

Higgins (1999), Argumenta que el concepto de teoría de la discrepancia es explicar la fuente última de ansiedad y abatimiento. Una persona que no ha cumplido con su responsabilidad tiene la sensación de ansiedad y arrepentimiento por no hacerlo bien. También se sentirán deprimidos porque no pueden lograr sus esperanzas y aspiraciones. De acuerdo con esta teoría, todas las personas aprenderán cuáles son sus obligaciones y responsabilidades para una función en particular, y si no pueden cumplir con esas obligaciones, se sienten culpables. Con el tiempo, estos deberes y obligaciones se consolidan para formar un conjunto abstracto de principios, designados como autoguía. La agitación y la ansiedad son las principales respuestas cuando un individuo no cumple con la obligación o responsabilidad. Strauman (1989), agrega que esta teoría también explica que si se obtiene el cumplimiento de las obligaciones, la recompensa puede ser la alabanza,

la aprobación o el amor. Estos logros y aspiraciones también forman un conjunto abstracto de principios, conocido como la guía automática ideal. Cuando el individuo no puede obtener estas recompensas, comienza a tener sentimientos de desaliento, decepción o incluso depresión.

Modelo de Staw, Bell & Clausen

De acuerdo a Staw, B.; Bell, N. y Clausen, J. (1986), el enfoque disposicional sugiere que los individuos varían en su tendencia a estar satisfechos con sus trabajos, es decir, la satisfacción laboral es, hasta cierto punto, un rasgo individual. Este enfoque se convirtió en una explicación notable de la satisfacción laboral a la luz de la evidencia de que la satisfacción laboral tiende a ser estable a lo largo del tiempo, a través de la carrera y el empleo.

Arvey, R., Bouchard, T., Segal, N. y Abraham, L. (1989), atribuyen a esta teoría que los gemelos idénticos criados por separado tienen niveles similares de satisfacción laboral.

Un modelo significativo que redujo el alcance del enfoque disposicional fue el modelo propuesto por Judge, T., Locke, E. y Durham, C. (1997). Argumentan que hay 04 autoevaluaciones básicas que determinan la disposición del individuo hacia la satisfacción laboral: autoestima, autoeficacia general, locus de control y neocrítica.

Este modelo establece que los niveles más altos de autoestima y autoeficacia general (la creencia en la propia competencia) conducen a una mayor satisfacción laboral. Tener un lugar de control interno (creer que uno tiene control sobre la propia vida, en oposición a las fuerzas externas que tienen autoridad) conduce a una mayor satisfacción laboral. Finalmente, los niveles más bajos de neuroticismo conducen a una mayor satisfacción laboral.

Modelo de Adams

La Teoría de la Equidad, desarrollada por Adams, J. (1965), muestra cómo una persona ve la equidad cuando se trata de relaciones sociales con el empleador. Una persona identifica la cantidad de entrada (cosas ganadas) en relación y comparación con la salida (cosas dadas) para producir una relación de entrada / salida. Adams, compara esta proporción con la relación de otras personas para decidir si tienen o no una relación equitativa.

De la Teoría de la Equidad, según Huseman, R., Hatfield, J., Miles, E. (1987), sugieren que si una persona piensa que hay una desigualdad entre dos grupos sociales o individuos, es probable que se aflija porque la relación entre entrada y salida no es la misma.

Walster, E. y Walster, G. (1973), proporcionar, por ejemplo, considerar dos empleados que trabajan en el mismo trabajo y reciben la misma remuneración y beneficios. Si una persona recibe un aumento de sueldo por hacer el mismo trabajo que la otra, entonces el individuo menos beneficiado desarrollará dificultades en su lugar de trabajo. Si, por otro lado, los individuos obtienen aumentos salariales y nuevas responsabilidades, entonces el sentido de equidad se mantendrá.

Otros psicólogos han extendido la teoría de la equidad, sugiriendo tres patrones de respuesta de comportamiento a situaciones de equidad o inequidad percibida. (Huseman Hatfield & Miles, 1987)

Estos 03 tipos son benévolos, sensibles a la equidad y titulados. El nivel de cada tipo afecta la motivación, la satisfacción laboral y el desempeño laboral.

2.2.2.7. Dimensiones de la Satisfacción Laboral

De acuerdo a Robbins y Coulter (2005), la satisfacción laboral se mide a través de factores determinantes que permiten saber si una persona se siente feliz y cómoda con las prestaciones que ofrece la institución. Estos factores son: el reto del trabajo, el sistema de recompensa justo, las condiciones de trabajo, la relación trabajo-empleado; que se detallan a continuación:

Reto del trabajo: Es la variedad de habilidades que el colaborador utiliza para desarrollar múltiples actividades.

Indicadores:

Identidad de la tarea: Considerado como la medida en que el puesto requiere que el individuo realice una tarea completa o identificable en su totalidad.

Significación de la tarea: Considerado con el grado en que el puesto tiene un impacto en la vida o el trabajo de otros en la organización inmediata o en el entorno externo.

Autonomía: Se refiere al grado en que el puesto proporciona una libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y el uso de las herramientas necesarias.

Retroalimentación del puesto mismo: Expresa el grado en que el desempeño de las actividades laborales exigidas por el puesto da lugar a que el empleado obtenga información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño.

Remuneraciones justas: Las recompensas son más conocidas como la remuneración, o los ascensos que la organización proporciona a los empleados por el esfuerzo dedicado a cada actividad laboral, para que el empleado se sienta satisfecho debe percibir este sistema como justo.

Indicador:

Satisfacción con los sueldos y salario: Son la compensación que los empleados reciben a cambio de su trabajo. La gestión del departamento de personal a través de esta actividad vital asegura la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Condiciones de trabajo: Las condiciones de trabajo tienen una gran influencia en la satisfacción de los trabajadores, ya que tratan de llevar a cabo sus actividades en un lugar con oportunidades, en un lugar donde se sientan libres de expresar sus ideas, pensamientos y conocimientos.

Indicadores:

Oportunidad y desarrollo de la Organización: Se trata del desarrollo, funcionamiento y eficacia de las relaciones humanas dentro de una organización con un propósito común.

Características del trabajo: Está estrechamente vinculado a los objetivos que la institución tiene en un momento dado.

Supervisión: Actividad o conjunto de actividades que una persona desarrolla al supervisar y/o dirigir el trabajo de un grupo de personas, con el fin de lograr su máxima eficiencia y satisfacción mutua.

Relación trabajo – empleado: La relación entre la organización y los colaboradores es un vínculo que debe mantenerse, porque es necesario que haya una buena relación ya que gracias a ella se cumplirán los objetivos y metas de manera conjunta y con el mismo espíritu, buscando siempre el éxito de la organización.

Indicador:

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto: La comprensión del alto grado de acuerdo entre la personalidad del empleado y la ocupación resulta en un individuo más satisfecho (Robbins & Coulter, 2005).

2.2.2.8.Satisfacción Laboral en tiempos de pandemia COVID-19

Según el Observatorio de Recursos Humanos (ORH) (2021), el paso de la pandemia no ha dejado indiferente a nadie, por lo que el optimismo de los trabajadores de todo el mundo se ha visto afectado. Esto se refleja en "Workers 2021: A Global Workforce Perspective", el último informe de investigación elaborado por el Instituto ADP.

La encuesta se realizó a más de 32,000 trabajadores en 17 países, analizó el impacto de la pandemia en el último año en los empleados y se usó como un barómetro para comprender cómo se siente la fuerza laboral global y cómo se sienten los trabajadores sobre el futuro.

En las principales conclusiones que obtuvieron, enfatizaron que el 86% de los trabajadores dijo ser optimista sobre el lugar de trabajo en los próximos cinco años, lo que es inferior al 92% que tenía las mismas opiniones antes del COVID-19. Otro dato relacionado es que los encuestados confirmaron que la crisis de salud tiene más efectos positivos que negativos en temas relacionados con la obtención de una mayor flexibilidad laboral y desarrollo de habilidades. Más de la mitad de los trabajadores piensan que se beneficiarán en los próximos tres años.

En cuanto a la posibilidad de perder su trabajo actual, más de la mitad de los encuestados dijo tener mucha confianza en encontrar otro trabajo con el mismo salario o superior (52%), mayor flexibilidad (53%), o ganar un salario superior al actual. Mayor satisfacción laboral (56%).

El informe también señaló que, desde el comienzo de la pandemia, la ansiedad de los empleados sobre las finanzas y la seguridad laboral ha dominado su pensamiento. De hecho, el 85% de los trabajadores encuestados afirmó estar preocupado por sus finanzas o seguridad laboral.

Estas preocupaciones son comprensibles, ya que casi dos tercios (64%) de las personas afirmaron estar afectadas profesionalmente por COVID-19. Más de una cuarta parte de los encuestados (28%) estaban desempleados o fueron despedidos temporal o permanentemente por la empresa. Casi una cuarta parte de las personas tuvo que reducir su salario (23%), mientras que una proporción similar (22%) tuvo que reducir sus horas de trabajo o responsabilidades.

Georgina Soca, jefa de recursos humanos de ADP Southern Europe, dijo que a pesar de todo el estrés durante la pandemia y cuánto durará su impacto no está claro, el estado de ánimo de los trabajadores sigue siendo optimista y confiado en las perspectivas futuras. A pesar de atravesar un período muy difícil, muchas personas se han visto afectadas por la pandemia en sus carreras, pero en general, también vemos el optimismo en el mundo laboral. Especialmente en lo que respecta a la posibilidad de acelerar la transición a patrones laborales flexibles o el desarrollo de nuevas habilidades por parte de los trabajadores, esto los colocará en una posición favorable en las nuevas circunstancias de la recuperación económica global (Observatorio de Recursos Humanos - ORH, 2021).

2.2.3 Generación Laboral

En el ámbito laboral, el capital humano ha estado conformado por gente joven, joven adulta, adulta y adulta mayor. En sociología se ha clasificado de acuerdo a su época de desarrollo, encontrando: baby boomers, Generación X, Generación Y, y Generación Z.

Baby Boomers

La generación nacida entre 1947 y 1964 se denomina generación baby boomer. El nombre de esta generación hace referencia al índice de experiencia en varios países considerados como el "primer mundo" (como Reino Unido y Francia) Nivel de crecimiento (Guzmán, 2010).

En los Estados Unidos, el "boom" también ha generado alrededor de 17 millones de bebés más de lo que se estimó en ese momento. Se señala que en España esto sucedió 10 años después. Sin embargo, duró hasta 1979 (Fundació Factor Humà, 2012).

Tolbize (2008) señaló que en el caso de Estados Unidos, los baby boomers presenciaron y participaron de los mayores eventos sociales y políticos de la época: la Guerra de Vietnam, la revolución sexual, las protestas contra los derechos civiles, JF Kennedy y Martin Luther King, Festival de Música de Woodstock y más. Laino usa a Smola y Sutton como ejemplos para señalar que comprenden el éxito material y poseen valores tradicionales. Asimismo, la autora señala que una de sus preferencias es tomar decisiones por consenso, interacción cara a cara y evitar la confrontación directa (Rich, 2007).

Generación X

El desarrollo de esta generación fue entre 1964 y 1978. Algunos estudios, como los mencionados por Tolbize (2008), muestran que incluso se puede considerar la población de la generación entre 1963 y 1982, la mayoría de los cuales son niños de esa edad. El primer baby boom. Surgieron después de la Guerra Fría y fueron testigos de cambios sociales como el problema del VIH, las píldoras anticonceptivas y el comienzo de la era tecnológica.

Para esta generación, el concepto de lealtad y compromiso con la organización no es tan fuerte como su predecesor. Del mismo modo, se caracterizan por la independencia, una fuerte adaptabilidad, la no necesidad de preocuparse por expresar sus opiniones, la capacidad de asumir riesgos y predicar con el ejemplo. Las personas también reconocen el hecho de que han sido independientes desde que eran jóvenes y están progresando hacia el éxito. Esto se traduce en una trayectoria profesional no lineal y en la búsqueda de empleo para que se reconozca su desempeño durante la jornada laboral.

La Generación X está especialmente agradecida con su familia, amigos y todo lo que los hace felices. Por eso dicen que "trabajan duro de por vida". En cuanto a los baby boomers y su rol en las organizaciones señalado por Penagos y Rubio (2015), se puede señalar que la Generación X no solo ocupa la mayoría de la mano de obra de bajo nivel en la industria, sino que también ocupa la posición de gerentes de nivel medio.

Generación Y

Son los nacidos entre 1979 y 1994 y también se la conoce como millennials, próximas generaciones, generaciones www, generaciones digitales, generaciones online, locales digitales, etc. Tolbize (2008) señaló que incluso algunas propuestas

(como la de Kersten) programaron esta generación de investigación para finalizar en 2000.

En cuanto a los antecedentes de crecimiento de esta generación, la gente menciona que crecieron en el mundo capitalista global, siendo un gran avance en la tecnología, que les permite generar, crear y mantener relaciones a través de los medios virtuales. En muchos países, esta generación ha crecido en un contexto democrático. Por ejemplo, en América Latina se les llama "hijos de la democracia". Este aspecto reflejará que tienen una mayor ocupación cívica que otras generaciones.

Los "Y" también son hijos de la generación del baby boom (especialmente la última). Esto afecta directamente su estilo de vida, porque las personas nacidas durante el baby boom intentan criar a los hijos de una manera diferente, en un entorno participativo donde puedan tomar decisiones. Debido a que sus padres están desempleados, han experimentado inestabilidad financiera e inseguridad familiar (Irizarry, 2009).

Generación Z

También conocida como la generación millennial o centennial (del centenario inglés), es la cohorte demográfica de la generación millennial. Los demógrafos e investigadores a menudo señalan que desde mediados de la década de 1993 hasta mediados de la de 2004 son el comienzo de la edad de nacimiento de esta generación, y no hay consenso sobre su final. Se estima que la población de la Generación Z representa el 23,7% de la población mundial (Pies en el mapa, 2019).

Por otro lado, Sánchez (2018) indica que las principales características de las personas pertenecientes a esta generación son:

No pueden imaginar un mundo sin Wi-Fi, YouTube o Instagram.

Pueden usar hasta cinco dispositivos al mismo tiempo.

Son más escépticos con respecto a su privacidad y saben que no comparten todo.

Se utilizan para realizar tareas múltiples y procesamiento al mismo tiempo.

Debido a la inestabilidad laboral, la crisis económica y la competencia extrema, son más autosuficientes, autodidactas y mejor preparados.

Tienen su propio vocabulario.

Su comportamiento sexual es más abierto y fluido.

Muestran mayor entusiasmo social.

Buscan trabajos con horarios flexibles y trabajan desde casa.

2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS

Síndrome de burnout: Estrés prolongado que experimentan quienes trabajan directamente con las personas y en el que los esfuerzos realizados no se compensan suficientemente (El Sahili, 2015).

Cansancio emocional: Se centra en la pérdida de voluntad, el agotamiento, el agotamiento y la fatiga emocional (Maslach & Jackson, 1986).

Despersonalización: Se refiere a la presencia y el progreso de actitudes desfavorables, principalmente negativas, hacia otras personas, hacia los seres humanos con los que se trabaja (Maslach & Jackson, 1986).

Falta de realización personal: Se refiere al hecho de que la persona presenta una predisposición negativa a su trabajo y a sí misma (Maslach & Jackson, 1986).

Satisfacción laboral: Es el resultado de la percepción de los empleados de lo bien que su empleo proporciona lo que consideran importante (Luthans, 2008).

Rol del trabajo: Es la variedad de habilidades que el colaborador utiliza para desarrollar múltiples actividades (Robbins & Coulter, 2005).

Remuneraciones justas: Ascensos que la organización proporciona a los empleados por el esfuerzo dedicado a cada actividad laboral, para que el empleado se sienta satisfecho debe percibir este sistema como justo (Robbins & Coulter, 2005).

Condiciones de trabajo: Tienen una gran influencia en la satisfacción de los trabajadores, ya que tratan de llevar a cabo sus actividades en un lugar con oportunidades, en un lugar donde se sientan libres de expresar sus ideas, pensamientos y conocimientos (Robbins & Coulter, 2005).

Relación trabajo-empleado: Es un vínculo que debe mantenerse, porque es necesario que haya una buena relación ya que gracias a ella se cumplirán los objetivos y metas de manera conjunta (Robbins & Coulter, 2005).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1.HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis general

El síndrome de burnout se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

El cansancio emocional se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020.

La despersonalización se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020.

La realización personal se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020.

3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.2.1. Identificación de la variable

Variable interviniente 1: Síndrome de burnout: Estrés prolongado que experimentan quienes trabajan directamente con las personas y en el que los esfuerzos realizados no se compensan suficientemente (El Sahili, 2015).

Variable interviniente 2: Satisfacción laboral: Es el resultado de la percepción de los empleados de lo bien que su empleo proporciona lo que consideran importante (Luthans, 2008).

3.2.2. Indicadores

3.2.2.1. Indicadores de la Variable interviniente 1: Síndrome de burnout

- Cansancio emocional
- Despersonalización
- Realización personal

Escala de Medición: Ordinal

Se empleó la escala de Likert, donde:

1 = Nunca.

2 = Pocas veces al año.

3 = Una vez al mes o menos.

4 = Unas pocas veces al mes.

5 = Una vez a la semana.

6 = Unas pocas veces a la semana.

7 = Todos los días.

Los valores de determinación de los niveles de calificación por dimensión y variable se determinaron en función del cálculo de las medidas de tendencia central, específicamente en base a la media estadística, siendo los valores:

Muy bajo: 1.00 a 2.20

Bajo: 2.21 a 3.40

Regular: 3.41 a 4.60

Alto: 4.61 a 5.80

Muy alto: 5.81 a 7.00

3.2.2.2. Indicadores de la Variable interviniente 2: Satisfacción laboral

- Reto del trabajo
- Remuneraciones justas
- Condiciones de trabajo
- Relación trabajo-empleado

Escala de Medición: Ordinal

Se hizo uso de la escala de Likert, donde los valores a considerados fueron:

1: Totalmente en desacuerdo

2: En desacuerdo

3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4: De acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

Para la determinación de los niveles de calificación por dimensión y variable se establecieron en función del cálculo de las medidas de tendencia central, particularmente en función a la media estadística, siendo los valores:

Muy bajo: 1.00 a 1.80

Bajo: 1.81 a 2.60

Regular: 2.61 a 3.40

Alto: 3.41 a 4.20

Muy alto: 4.21 a 5.00

3.2.2.3.Indicadores de la Variable interviniente: Generación laboral

- Rango de edad (según año de nacimiento)

Escala de Medición: Ordinal

Se empleó la escala de Likert, donde:

1: Baby boomer (nacido entre 1946 a 1964)

2: Generación X (nacido entre 1964 a 1978)

3: Generación Y (nacido entre 1979 a 1994)

4: Generación Z (nacido entre 1995 a 2004)

3.3.TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se centró en la determinación de la relación existente entre las dos variables intervinientes de estudio, por lo cual fue de tipo básica.

3.4.NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El estudio propuso la relación de asociación entre dos variables de estudio por lo que presentó un nivel correlacional. En este sentido, la tesis estableció existencia o no de una relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral.

Así mismo, también presentó un nivel comparativo, dado que se tomó como referencia la variable interviniente, es decir el rango de edad para determinar la generación laboral y a partir de ella evaluar las características de estudio.

3.5.DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

En cuanto al diseño del estudio, tomando en cuenta que no se realizó manipulación o inferencia sobre las condiciones y/o parámetros en los que se desarrollaron los trabajadores de la entidad, esta fue de diseño no experimental. Por otro lado, el estudio se realizó en un solo momento en el tiempo, por lo que presenta un corte de diseño transversal.

3.6.ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio se realizó en el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) sede Tacna, durante el período 2020.

3.7.POBLACIÓN Y MUESTRA

3.7.1. Unidad de estudio

La unidad de estudio correspondió a los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática.

El Instituto Nacional de Estadística (INE) se crea en el año 1975, dependiente del primer ministro, ampliando sus responsabilidades para conducir el Sistema Nacional de Estadística e Informática y es así que el 30 de abril de 1990 con D.L. 604 se aprueba la Ley de organización y funciones del Instituto Nacional de Estadística e Informática.

Se precisa que el Instituto Nacional de Estadística e Informática es un Organismo Público Descentralizado con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía técnica y de gestión, dependiente del Presidente del Consejo de Ministros. Organismo central y rector del Sistema Estadístico Nacional, responsable de normar, planear, dirigir, coordinar y supervisar las actividades estadísticas oficiales del país. Siendo el actual jefe el INEI el Mg. Dante Rafael Carhuavilca Bonett.

Los órganos de línea estadísticos están constituidos por la Dirección Nacional de Censos y Encuestas, Dirección Nacional de Cuentas Nacionales, Dirección Técnica de Indicadores Económicos y la Dirección Técnica de Demografía e Indicadores Sociales.

El INEI cuenta con Oficinas en todas las capitales departamentales, así como oficinas zonales. La unidad de estudio de la presente investigación está representada por los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) sede Tacna, órgano ejecutivo del INEI en el nivel departamental, responsable de conducir las actividades estadísticas de acuerdo a la normatividad que emiten los órganos técnicos normativos del nivel central a través de la Oficina de Estadística Departamental, contando con un total de 46 trabajadores entre personal administrativo y personal de trabajos de campo, responsables de la ejecución de los censos, encuestas y registros correspondientes al periodo de la investigación.

3.7.2. Población

La población estuvo comprendida por un total de 46 trabajadores que forman parte del Instituto Nacional de Estadística e Informática Sede Tacna.

3.7.3. Muestra

Debido a que se contó con el acceso a la entidad, y considerando el tamaño de la población, se realizó un censo sobre el total de trabajadores de la entidad. Asimismo, el tipo de muestreo fue no probabilístico, de carácter intencional.

La toma de muestra fue formulada durante el periodo de aplicación del levantamiento de datos, es decir, entre los meses de marzo y abril del año 2021, considerando como periodo social el año 2020.

3.8.PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.8.1. Procedimiento

La investigación requirió contar primeramente con la autorización del Instituto Nacional de Estadística e Informática Sede Tacna, por lo que se solicitó de manera expresa a la Dirección de la sede la facilitación para poder realizar la investigación.

Con la autorización debida se procedió a aplicar los cuestionarios, solicitando a cada miembro del equipo de trabajo el llenado de los cuestionarios.

Durante el proceso de llenado se explicó las pautas y naturaleza del cuestionario a cada trabajador, a fin que puedan llenar correctamente, y según sus propias percepciones, cada uno de los ítems formulados según las alternativas expuestas.

Una vez aplicado el instrumento se procedió al procesamiento de datos mediante uso de software estadístico para obtener la información que muestre los hallazgos del estudio.

3.8.2. Técnicas

La técnica de recolección de datos correspondió a la encuesta. Tal técnica fue empleada mayormente en investigaciones de diseño no experimentales transversales, descriptivas y correlacionales, adecuándose así al estudio propuesto (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.8.3. Instrumentos

Tomando en consideración la técnica a emplear, el instrumento que correspondió es el cuestionario.

Respecto al procesamiento de datos, una vez aplicados los cuestionarios, emplea su presentación mediante estadística descriptiva e inferencial. De este modo se hizo uso del software estadístico IBM SPSS Windows en la Versión XXIV, con el que se ejecutó el procesamiento de datos, dada la tabulación de las encuestas en el software:

Estadística descriptiva: Para la elaboración de tablas y figuras de información, presentadas mediante frecuencias absolutas y acumuladas según datos procesados.

Estadística inferencial: Para ejecutar el contraste de hipótesis, por medio de la prueba de correlación de Rho-Spearman, calculando el valor de significancia que indica la existencia o no de una relación significativa y el coeficiente de correlación que explica el grado de relación entre variables.

Cabe precisar que los instrumentos fueron debidamente validados mediante evaluación por Juicio de Expertos y evaluación mediante el cálculo del coeficiente de Alfa de Cronbach, tal como se precisa en el Anexo 4 y Anexo 5.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1.DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

La toma de datos se realizó por medio de la aplicación del instrumento, el cual fue aplicado de forma virtual mediante el uso de la plataforma Google Forms, cuyo enlace fue remitido, dada la autorización del director, a los trabajadores que forman parte de la institución.

El formulario fue programado mediante preguntas cerradas, y una vez aplicado fue tabulado en el programa SPSS, con el cual se elaboraron las tablas y figuras de información representadas en el presente capítulo.

4.2.DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

La presentación de resultados está dividida en dos puntos. El primero aborda el síndrome de burnout, iniciando con el análisis general de la variable, y seguido por el análisis según dimensiones: Cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

En el segundo punto se presenta el análisis de la variable Satisfacción laboral, en el que se presenta el análisis general, seguido por el análisis según dimensiones: Reto del trabajo, remuneración justa, condiciones de trabajo, relación trabajo-empleado.

En ambos casos los resultados cuentan con una tabla de información según frecuencias porcentuales, y cuentan con su análisis descriptivo correspondiente.

4.3.RESULTADOS

4.3.1. Resultados de la variable Síndrome de burnout

4.3.1.1. Análisis general

El síndrome de burnout presentó tendencias de calificación mayormente bajas, lo que explica que en los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática no existe registros mayores de personal que presente niveles de estrés que representen un riesgo.

Ello se debe al 71.7% de valoraciones en muy bajo grado, seguido por el 21.7% en bajo grado.

En cuanto a las generaciones laborales, la Generación X presentó niveles mayormente en bajo grado con un 60%.

Por otro lado, la generación Y presentó niveles de síndrome de burnout mayormente en muy bajo grado, lo que se debe al 75% de valoraciones.

En tanto, la generación Z también presentó niveles de calificación en muy bajo grado, y ello se debe al 75% de valuaciones.

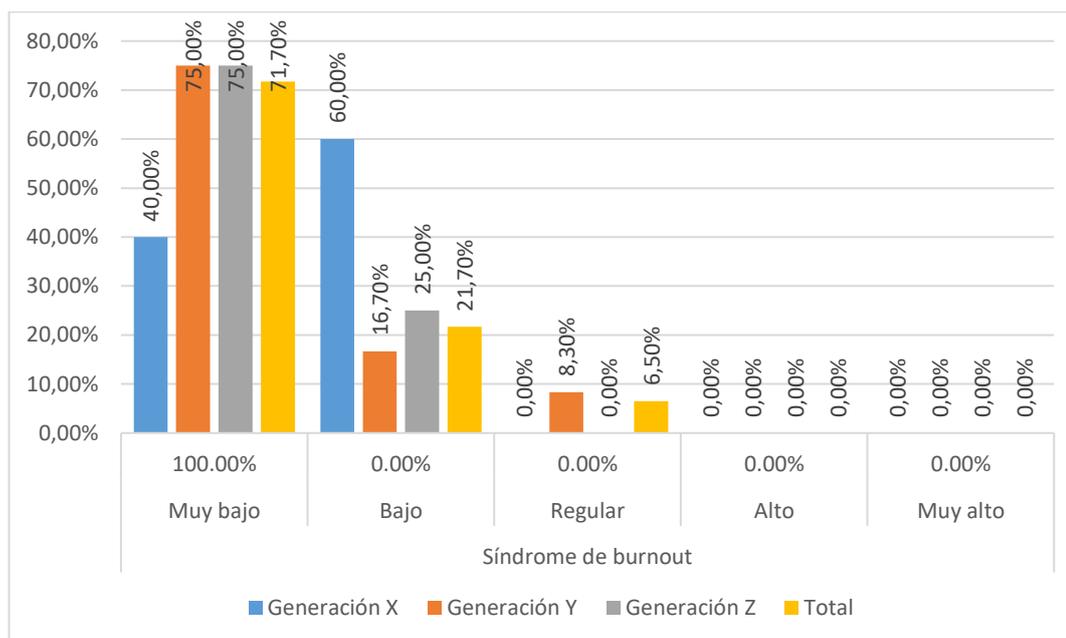
Estos hallazgos se presentan en la siguiente tabla de información.

Tabla 2*Análisis general del síndrome de burnout según generación laboral*

		Generación X	Generación Y	Generación Z	Total	
Síndrome de burnout	Muy bajo	100.00%	40.00%	75.00%	75.00%	71.70%
	Bajo	0.00%	60.00%	16.70%	25.00%	21.70%
	Regular	0.00%	0.00%	8.30%	0.00%	6.50%
	Alto	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Muy alto	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows 24

De igual forma se presenta los hallazgos en la siguiente figura.

Figura 2*Análisis general del síndrome de burnout según generación laboral*

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows 24

4.3.1.2. Análisis por dimensiones

4.3.1.2.1. Dimensión 1: Cansancio emocional

La dimensión *Cansancio emocional*, presentó valoraciones mayormente bajas.

Ello se debe a una frecuencia de calificaciones mayoritarias de 47.8% en bajo grado, seguido por el 19.6% en alto grado.

Respecto a la generación laboral, la Generación X presentó valoraciones mayormente en alto grado con un 60%. En tanto, la Generación Y presentó frecuencias de calificación mayormente en muy bajo grado, con el 47.2%.

Por otro lado, respecto a la generación Z se presenta valoraciones mayormente en muy bajo grado, según el 50% de calificaciones

En cuando al indicador Agotamiento por el trabajo, los hallazgos muestran frecuencias generales mayormente en muy bajo grado, con un 56.5%, lo que significa que los trabajadores no se suelen sentir emocionalmente agotado por su trabajo.

Por otro lado, respecto al indicador Agotamiento al final de la jornada laboral, las frecuencias de marcación fueron mayormente en muy bajo grado, con un 50%, lo que indica que los trabajadores no suelen sentirse acabados al final de la jornada.

Respecto al indicador Fatiga para levantarse, las valoraciones fueron mayormente en un muy bajo grado, según el 63% de calificaciones y que indica que los trabajadores consideran que no suelen sentirse fatigados al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.

En cuanto al indicador Estrés del trabajo del día, las valoraciones fueron mayormente en un muy bajo grado, según el 56.5% de calificaciones y que indica que los trabajadores consideran trabajar todo el día, no suele ser es realmente estresante para ellos.

Estos resultados se pueden visualizar en la siguiente tabla de información:

Tabla 3

Análisis de la dimensión Cansancio Emocional

		Generación X	Generación Y	Generación Z	Total
Agotamiento por el trabajo	Muy bajo	100.00%	50.00%	50.00%	56.50%
	Bajo	0.00%	5.60%	0.00%	4.30%
	Regular	0.00%	11.10%	50.00%	13.00%
	Alto	0.00%	8.30%	0.00%	6.50%
	Muy alto	0.00%	25.00%	0.00%	19.60%
Agotamiento al final de la jornada laboral	Muy bajo	60.00%	47.20%	50.00%	50.00%
	Bajo	20.00%	8.30%	0.00%	8.70%
	Regular	0.00%	8.30%	25.00%	8.70%
	Alto	20.00%	5.60%	0.00%	6.50%
	Muy alto	0.00%	30.60%	25.00%	26.10%
Fatiga para levantarse	Muy bajo	100.00%	58.30%	50.00%	63.00%
	Bajo	0.00%	8.30%	25.00%	8.70%
	Regular	0.00%	11.10%	25.00%	10.90%
	Alto	0.00%	8.30%	0.00%	6.50%
	Muy alto	0.00%	13.90%	0.00%	10.90%
Estrés del trabajo del día	Muy bajo	100.00%	44.40%	100.00%	56.50%
	Bajo	0.00%	2.80%	0.00%	2.20%
	Regular	0.00%	27.80%	0.00%	21.70%
	Alto	0.00%	8.30%	0.00%	6.50%
	Muy alto	0.00%	16.70%	0.00%	13.00%
Dimensión: Cansancio emocional	Muy bajo	40.00%	47.20%	50.00%	47.80%
	Bajo	0.00%	19.40%	25.00%	17.40%
	Regular	0.00%	13.90%	0.00%	10.90%
	Alto	60.00%	13.90%	25.00%	19.60%
	Muy alto	0.00%	5.60%	0.00%	4.30%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows 24

4.3.1.2.2. Dimensión 2: Despersonalización

La dimensión *Despersonalización*, presentó valoraciones mayormente bajas.

Ello se debe a una frecuencia de calificaciones mayoritarias de 80.4% en muy bajo grado, seguido por el 10.9% en bajo grado.

Respecto a la generación laboral, la Generación X presentó valoraciones mayormente en muy bajo grado con un 60%. En tanto, la Generación Y presentó frecuencias de calificación mayormente en muy bajo grado, con el 83.3%.

Por otro lado, respecto a la generación Z se presenta valoraciones mayormente en muy bajo grado, según el 75% de calificaciones

En cuando al indicador pérdida de interés, los hallazgos muestran frecuencias generales mayormente en muy bajo grado, con un 78.3%, lo que significa que los trabajadores consideran que desde que comenzaron su trabajo, no han ido perdiendo interés.

Por otro lado, respecto al indicador pérdida de entusiasmo, las frecuencias de marcación fueron mayormente en muy bajo grado, con un 82.6%, lo que indica que los trabajadores no han ido perdiendo el entusiasmo en su trabajo.

Respecto al indicador realizar el trabajo sin molestia, las valoraciones fueron mayormente en un muy bajo grado, según el 80.4% de calificaciones y que indica que los trabajadores consideran que no necesariamente solo quieren hacer lo mío y que no me molesten.

En tanto, respecto al indicador duda del valor del trabajo, las frecuencias de marcación fueron mayormente en muy bajo grado, con un 91.3%, lo que indica que los trabajadores no suelen dudar sobre el valor de lo que realizan laboralmente.

Así también, respecto al indicador cinismo, las frecuencias de marcación fueron mayormente en muy bajo grado, con un 95.7%, lo que indica que los trabajadores no necesariamente se han vuelto más cínicos, inseguros, acerca de si su trabajo sirve para algo.

Estos resultados se pueden visualizar en la siguiente tabla de información:

Tabla 4

Análisis de la dimensión Despersonalización

		Generación X	Generación Y	Generación Z	Total
Pérdida de interés	Muy bajo	80.00%	77.80%	75.00%	78.30%
	Bajo	0.00%	8.30%	0.00%	6.50%
	Regular	20.00%	5.60%	25.00%	8.70%
	Alto	0.00%	5.60%	0.00%	4.30%
	Muy alto	0.00%	2.80%	0.00%	2.20%
Pérdida de entusiasmo	Muy bajo	100.00%	77.80%	100.00%	82.60%
	Bajo	0.00%	8.30%	0.00%	6.50%
	Regular	0.00%	5.60%	0.00%	4.30%
	Alto	0.00%	2.80%	0.00%	2.20%
	Muy alto	0.00%	5.60%	0.00%	4.30%
Realizar el trabajo sin molestia	Muy bajo	80.00%	77.80%	100.00%	80.40%
	Bajo	0.00%	2.80%	0.00%	2.20%
	Regular	20.00%	8.30%	0.00%	8.70%
	Alto	0.00%	2.80%	0.00%	2.20%
	Muy alto	0.00%	8.30%	0.00%	6.50%
Duda del valor del trabajo	Muy bajo	100.00%	91.70%	75.00%	91.30%
	Bajo	0.00%	5.60%	0.00%	4.30%
	Regular	0.00%	0.00%	25.00%	2.20%
	Alto	0.00%	2.80%	0.00%	2.20%
	Muy alto	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Cinismo	Muy bajo	100.00%	97.20%	75.00%	95.70%
	Bajo	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Regular	0.00%	0.00%	25.00%	2.20%
	Alto	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Muy alto	0.00%	2.80%	0.00%	2.20%
Dimensión: Despersonalización	Muy bajo	60.00%	83.30%	75.00%	80.40%
	Bajo	20.00%	8.30%	25.00%	10.90%
	Regular	20.00%	5.60%	0.00%	6.50%
	Alto	0.00%	2.80%	0.00%	2.20%
	Muy alto	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows 24

4.3.1.2.3. Dimensión 3: Realización personal

La dimensión *Realización personal*, presentó valoraciones mayormente bajas.

Ello se debe a una frecuencia de calificaciones mayoritarias de 93.5% en muy bajo grado, seguido por el 6.5% en bajo grado.

Respecto a la generación laboral, la Generación X presentó valoraciones mayormente en muy bajo grado con un 100%. En tanto, la Generación Y presentó frecuencias de calificación mayormente en muy bajo grado, con el 91.7%.

Por otro lado, respecto a la generación Z se presenta valoraciones mayormente en muy bajo grado, según el 100% de calificaciones

En cuando al indicador Burnout alcanzado, los hallazgos muestran frecuencias generales mayormente en muy bajo grado, con un 84.8%, lo que significa que los trabajadores no suelen sentirse "quemados", "hastados" por su trabajo.

Por otro lado, respecto al indicador Bueno haciendo el trabajo, las frecuencias de marcación fueron mayormente en muy grado, con un 91.3%, lo que indica que los trabajadores no suelen dudar que no sean buenos en lo que hacen.

Respecto al indicador Contribución, las valoraciones fueron mayormente en un muy bajo grado, según el 97.8% de calificaciones y que indica que los trabajadores consideran que no tienden a dudar de si hacen una buena contribución a la actividad de su centro laboral.

En relación al indicador Resolución de problemas, los hallazgos muestran frecuencias generales mayormente en muy bajo grado, con un 93.5%, lo que

significa que los trabajadores no suelen dudar de sus capacidades para resolver adecuadamente los problemas que surgen en el trabajo.

En tanto, respecto al indicador Realización en el trabajo, las frecuencias de marcación fueron mayormente en muy grado, con un 87%, lo que indica que los trabajadores mayormente se sienten realizados cuando llevo a cabo algo en su trabajo.

Así también, en cuanto al indicador Cosas que valen la pena, las valoraciones fueron mayormente en un muy bajo grado, según el 100% de calificaciones y que indica que los trabajadores consideran que no suelen dudar de haber realizado muchas cosas que valen la pena en su trabajo.

Por otro lado, en cuanto al indicador Seguridad de eficacia que valen la pena, las valoraciones fueron mayormente en un muy bajo grado, según el 100% de calificaciones y que indica que los trabajadores consideran sentirse seguros de que son eficaces haciendo las cosas.

Estos resultados se pueden visualizar en la siguiente tabla de información:

Tabla 5*Análisis de la dimensión Realización personal*

		Generación X	Generación Y	Generación Z	Total
Burnout alcanzado	Muy bajo	100.00%	80.60%	100.00%	84.80%
	Bajo	0.00%	2.80%	0.00%	2.20%
	Regular	0.00%	8.30%	0.00%	6.50%
	Alto	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Muy alto	0.00%	8.30%	0.00%	6.50%
Bueno haciendo el trabajo	Muy bajo	100.00%	88.90%	100.00%	91.30%
	Bajo	0.00%	8.30%	0.00%	6.50%
	Regular	0.00%	2.80%	0.00%	2.20%
	Alto	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Muy alto	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Contribución	Muy bajo	100.00%	97.20%	100.00%	97.80%
	Bajo	0.00%	2.80%	0.00%	2.20%
	Regular	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Alto	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Muy alto	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Resolución de problemas	Muy bajo	80.00%	94.40%	100.00%	93.50%
	Bajo	0.00%	5.60%	0.00%	4.30%
	Regular	20.00%	0.00%	0.00%	2.20%
	Alto	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Muy alto	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Realización en el trabajo	Muy bajo	100.00%	83.30%	100.00%	87.00%
	Bajo	0.00%	8.30%	0.00%	6.50%
	Regular	0.00%	5.60%	0.00%	4.30%
	Alto	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Muy alto	0.00%	2.80%	0.00%	2.20%
Cosas que valen la pena	Muy bajo	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
	Bajo	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Regular	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Alto	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Muy alto	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Seguridad de eficacia	Muy bajo	100.00%	97.20%	100.00%	97.80%
	Bajo	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Regular	0.00%	2.80%	0.00%	2.20%
	Alto	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Muy alto	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Dimensión: Realización personal	Muy bajo	100.00%	91.70%	100.00%	93.50%
	Bajo	0.00%	8.30%	0.00%	6.50%
	Regular	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Alto	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	Muy alto	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows 24

4.3.2. Resultados de la variable Satisfacción Laboral

4.3.2.1. Análisis general

La satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática fue mayormente positiva, y que explica que el personal de dicha institución suele estar conforme con las características del contexto laboral en el cual se desempeñan.

Este resultado se debe a una calificación del 56.5% en alto grado, seguido por el 30.4% en muy alto grado.

De estos hallazgos, la generación X presentó mayormente calificativos en muy alto grado con el 60%.

Por otro lado, la generación Y obtuvo también calificativos positivos, con un 63.9% con alto grado de satisfacción

Así mismo, la generación Z presentó calificaciones mayormente en muy alto grado, lo que se debe al 50% de valoraciones en dicho nivel.

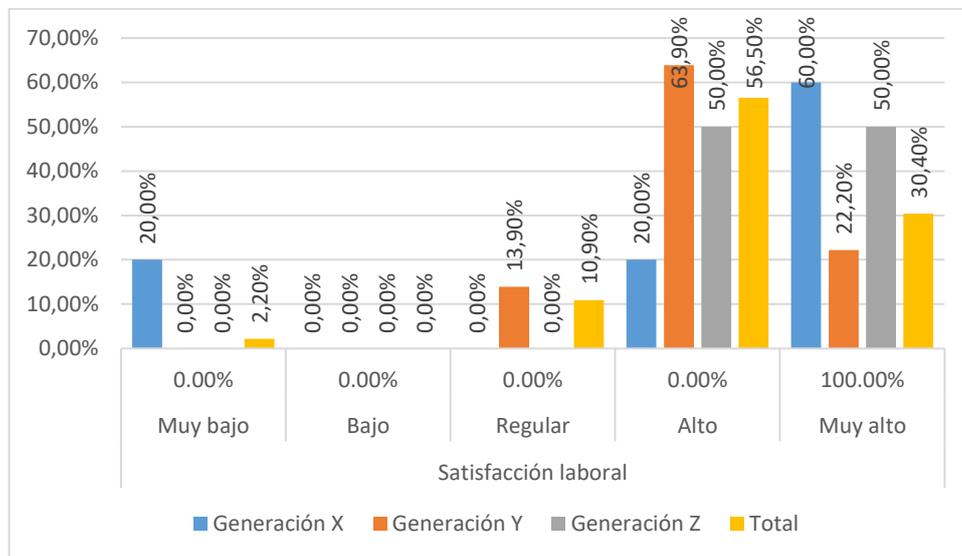
Estos hallazgos se presentan en la siguiente tabla de información.

Tabla 6*Análisis general de la Satisfacción Laboral según generación laboral*

	Generación X	Generación Y	Generación Z	Total
Muy bajo	20.00%	0.00%	0.00%	2.20%
Bajo	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Regular	0.00%	13.90%	0.00%	10.90%
Alto	20.00%	63.90%	50.00%	56.50%
Muy alto	60.00%	22.20%	50.00%	30.40%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows 24

De igual forma se presenta la siguiente figura que resume estos resultados.

Figura 3*Análisis general de la Satisfacción Laboral según generación laboral**Nota.* Elaborado en IBM SPSS Windows 24

4.3.2.2. Análisis por dimensiones

4.3.2.2.1. Dimensión 1: Reto del trabajo

La dimensión *Reto del trabajo*, presentó valoraciones mayormente positivas.

Ello se debe a una frecuencia de calificaciones mayoritarias de 45.7% en muy alto grado, seguido por el 39.1% en alto grado.

Respecto a la generación laboral, la Generación X presentó valoraciones mayormente en muy alto grado con un 60%. En tanto, la Generación Y presentó frecuencias de calificación mayormente en alto grado, con el 38.9%.

Por otro lado, respecto a la generación Z se presenta valoraciones mayormente en muy alto grado, según el 75% de calificaciones

En cuando al indicador Identidad de la tarea, los hallazgos muestran frecuencias generales mayormente en alto grado, con un 45.7%, lo que significa que los trabajadores se sienten identificado con las tareas encargadas en su puesto de trabajo.

Por otro lado, respecto al indicador Satisfacción de la tarea, las frecuencias de marcación fueron mayormente en alto grado, con un 60.9%, lo que indica que los trabajadores consideran que las tareas encargadas en su puesto de trabajo son significativas para que la organización logre sus objetivos.

Respecto al indicador Autonomía, las valoraciones fueron mayormente en un regular grado, según el 32.6% de calificaciones y que indica que los trabajadores consideran que el puesto de trabajo ofrece libertad e independencia para programar sus funciones y disponer de las herramientas.

Así mismo, según el indicador Retroalimentación del puesto mismo, las valoraciones fueron mayormente en un regular grado, según el 45.7% de calificaciones y que indica que los trabajadores consideran que las funciones del puesto de trabajo exigibles son claras y reciben retroalimentación sobre las mismas.

Estos resultados se pueden visualizar en la siguiente tabla de información:

Tabla 7

Análisis de la dimensión Reto del trabajo

		Generación X	Generación Y	Generación Z	Total
Identidad de la tarea	Muy bajo	20.00%	5.60%	0.00%	6.50%
	Bajo	0.00%	5.60%	25.00%	6.50%
	Regular	20.00%	47.20%	25.00%	41.30%
	Alto	60.00%	41.70%	50.00%	45.70%
	Muy alto	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Satisfacción de la tarea	Muy bajo	20.00%	5.60%	0.00%	6.50%
	Bajo	0.00%	5.60%	0.00%	4.30%
	Regular	20.00%	33.30%	0.00%	28.30%
	Alto	60.00%	55.60%	100.00%	60.90%
	Muy alto	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Autonomía	Muy bajo	20.00%	22.20%	0.00%	19.60%
	Bajo	0.00%	36.10%	0.00%	28.30%
	Regular	40.00%	27.80%	75.00%	32.60%
	Alto	40.00%	13.90%	25.00%	19.60%
	Muy alto	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Retroalimentación del puesto mismo	Muy bajo	20.00%	8.30%	0.00%	8.70%
	Bajo	20.00%	25.00%	25.00%	23.90%
	Regular	40.00%	52.80%	0.00%	45.70%
	Alto	20.00%	13.90%	75.00%	21.70%
	Muy alto	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Dimensión: Reto del trabajo	Muy bajo	20.00%	2.80%	0.00%	4.30%
	Bajo	0.00%	2.80%	0.00%	2.20%
	Regular	0.00%	11.10%	0.00%	8.70%
	Alto	20.00%	44.40%	25.00%	39.10%
	Muy alto	60.00%	38.90%	75.00%	45.70%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows 24

4.3.2.2.2. Dimensión 2: Remuneración justa

La dimensión *Remuneración justa*, presentó valoraciones mayormente positivas.

Ello se debe a una frecuencia de calificaciones mayoritarias de 32.6% en alto grado, seguido por el 23.9% en regular grado.

En tal sentido, los trabajadores consideran mayormente que la remuneración percibida está acorde con el trabajo que realizan en la institución.

Respecto a la generación laboral, la Generación X presentó valoraciones mayormente en alto grado con un 40%. En tanto, la Generación Y presentó frecuencias de calificación mayormente en bajo grado, con el 30.6%.

Por otro lado, respecto a la generación Z se presenta valoraciones mayormente en alto grado, según el 75% de calificaciones

Estos resultados se pueden visualizar en la siguiente tabla de información:

Tabla 8

Análisis de la dimensión Remuneración justa

	Generación X	Generación Y	Generación Z	Total
Muy bajo	20.00%	13.90%	25.00%	15.20%
Bajo	0.00%	30.60%	0.00%	23.90%
Regular	40.00%	25.00%	0.00%	23.90%
Alto	40.00%	25.00%	75.00%	32.60%
Muy alto	0.00%	5.60%	0.00%	4.30%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows 24

4.3.2.2.3. Dimensión 3: Condiciones de trabajo

La dimensión *Condiciones de trabajo*, presentó valoraciones mayormente positivas.

Ello se debe a una frecuencia de calificaciones mayoritarias de 52.2% en alto grado, seguido por el 34.8% en muy alto grado.

Respecto a la generación laboral, la Generación X presentó valoraciones mayormente en muy alto grado con un 60%. En tanto, la Generación Y presentó frecuencias de calificación mayormente en alto grado, con el 61.1%.

Por otro lado, respecto a la generación Z se presenta valoraciones mayormente en muy alto grado, según el 50% de calificaciones

En cuando al indicador Oportunidad y desarrollo de la organización, los hallazgos muestran frecuencias generales mayormente en regular grado, con un 58.7%, lo que significa que los trabajadores de la organización laboran con un propósito común a favor de la organización.

Por otro lado, respecto al indicador Características del trabajo, las frecuencias de marcación fueron mayormente en regular grado, con un 69.6%, lo que indica que los trabajadores consideran que las exigencias del puesto de trabajo están alineadas con el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Respecto al indicador Supervisión, las valoraciones fueron mayormente en un regular grado, según el 52.2% de calificaciones y que indica que los trabajadores consideran en la organización se desarrollan actividades de supervisión que permiten mejorar la eficiencia del trabajo.

Estos resultados se pueden visualizar en la siguiente tabla de información:

Tabla 9*Análisis de la dimensión Condiciones de trabajo*

		Generación Y	Generación Z	Total
Oportunidad y desarrollo de la organización	Muy bajo	0.00%	0.00%	2.20%
	Bajo	11.10%	25.00%	10.90%
	Regular	69.40%	25.00%	58.70%
	Alto	19.40%	50.00%	28.30%
	Muy alto	0.00%	0.00%	0.00%
Características del trabajo	Muy bajo	5.60%	0.00%	6.50%
	Bajo	5.60%	0.00%	4.30%
	Regular	75.00%	50.00%	69.60%
	Alto	13.90%	50.00%	19.60%
	Muy alto	0.00%	0.00%	0.00%
Supervisión	Muy bajo	8.30%	0.00%	8.70%
	Bajo	19.40%	25.00%	17.40%
	Regular	55.60%	50.00%	52.20%
	Alto	16.70%	25.00%	21.70%
	Muy alto	0.00%	0.00%	0.00%
Dimensión: Condiciones de trabajo	Muy bajo	0.00%	0.00%	2.20%
	Bajo	2.80%	0.00%	2.20%
	Regular	8.30%	25.00%	8.70%
	Alto	61.10%	25.00%	52.20%
	Muy alto	27.80%	50.00%	34.80%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows 24

4.3.2.2.4. Dimensión 4: Relación trabajo-empleado

La dimensión *Relación trabajo-empleado*, presentó valoraciones mayormente positivas.

Ello se debe a una frecuencia de calificaciones mayoritarias de 52.2% en alto grado, seguido por el 37% en muy alto grado.

Ello explica que los trabajadores mayormente consideran que su personalidad es compatible con las exigencias del puesto de trabajo.

Respecto a la generación laboral, la Generación X presentó valoraciones mayormente en muy alto grado con un 60%. En tanto, la Generación Y presentó frecuencias de calificación mayormente en alto grado, con el 63.9%.

Por otro lado, respecto a la generación Z se presenta valoraciones mayormente en alto grado, según el 50% de calificaciones

Estos resultados se pueden visualizar en la siguiente tabla de información:

Tabla 10

Análisis de la dimensión Relación trabajo-empleado

	Generación X	Generación Y	Generación Z	Total
Muy bajo	20.00%	2.80%	0.00%	4.30%
Bajo	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Regular	0.00%	5.60%	25.00%	6.50%
Alto	40.00%	58.30%	25.00%	52.20%
Muy alto	40.00%	33.30%	50.00%	37.00%

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows 24

4.4.COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

La prueba de correlación a ejecutar para establecer la relación entre las variables se determina según el criterio de distribución normal en la data a procesar.

En tal sentido, tomando en consideración que la población es menor de 50 elementos, la prueba de distribución con mejor ajuste es Shapiro-Wilk, cuyo criterio de validación es:

Si Valor de significancia > 0.05 : Existe distribución normal

Si Valor de significancia < 0.05 : No existe distribución normal

El resultado es:

Tabla 11

Prueba de distribución normal de Shapiro-Wilk

	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Síndrome de burnout	.608	46	.000
Satisfacción laboral	.756	46	.000

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows 24

El valor de significancia hallado es menor de 0.05, lo que deduce que no existe distribución normal.

Por tanto, en consideración de lo hallado, la prueba con mejor ajuste corresponde a la prueba de correlación de Rho-Spearman, al misma que responde a una prueba no paramétrica que, mediante el cálculo del valor de significancia, permite determinar si existe o no relación entre variables.

4.4.1. Prueba de hipótesis general

La hipótesis general plantea que:

H0: El síndrome de burnout no se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020.

H1: El síndrome de burnout se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020.

Para comprobar la hipótesis se ejecuta la prueba de correlación de Rho-Spearman, cuyo resultado es:

Tabla 12

Prueba de Correlación de Rho-Spearman para la hipótesis

			Síndrome de burnout	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coefficiente de correlación	1.000	-.631
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	46	46
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-.631	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	46	46

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows 24

Se aprecia que el valor de significancia es menor de 0.05, por lo que se establece que, si existe una relación significativa entre las variables, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se da por aprobada la hipótesis alterna.

4.4.2. Prueba de hipótesis específicas

4.4.2.1. Prueba de hipótesis específica 1

La primera hipótesis específica plantea que:

H0: El cansancio emocional no se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020.

H1: El cansancio emocional se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020.

Para comprobar la hipótesis se ejecuta la prueba de correlación de Rho-Spearman, cuyo resultado es:

Tabla 13

Prueba de Correlación de Rho-Spearman para la hipótesis específica 1

			Satisfacción laboral	Cansancio emocional
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1.000	-.608
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	46	46
	Cansancio emocional	Coefficiente de correlación	-.608	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	46	46

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows 24

Se tiene que el valor de significancia es menor de 0.05, por lo que se establece que, si existe una relación significativa entre las variables, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se da por aprobada la hipótesis alterna.

4.4.2.2. Prueba de hipótesis específica 2

La segunda hipótesis específica propone:

H0: La despersonalización no se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020.

H1: La despersonalización se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020.

Para comprobar la hipótesis se ejecuta la prueba de correlación de Rho-Spearman, cuyo resultado es:

Tabla 14

Prueba de Correlación de Rho-Spearman para la hipótesis específica 2

			Satisfacción laboral	Despersonaliza ción
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1.000	-.551
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	46	46
	Despersonalización	Coefficiente de correlación	-.551	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	46	46

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows 24

Se aprecia que el valor de significancia es menor de 0.05, por lo que se establece que, si existe una relación significativa entre las variables, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se da por aprobada la hipótesis alterna.

4.4.2.3. Prueba de hipótesis específica 3

Se plantea en la tercera hipótesis específica:

H0: La realización personal no se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020.

H1: La realización personal se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020.

Para comprobar la hipótesis se ejecuta la prueba de correlación de Rho-Spearman, cuyo resultado es:

Tabla 15

Prueba de Correlación de Rho-Spearman para la hipótesis específica 3

			Satisfacción laboral	Realización personal
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1.000	-.321
		Sig. (bilateral)	.	.030
		N	46	46
	Realización personal	Coefficiente de correlación	-.321	1.000
		Sig. (bilateral)	.030	.
		N	46	46

Nota. Elaborado en IBM SPSS Windows 24

Los resultados presentan que el valor de significancia es menor de 0.05, por lo que se establece que, si existe una relación significativa entre las variables, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se da por aprobada la hipótesis alterna.

4.4.3. Discusión

Los resultados de la investigación han demostrado que el síndrome de burnout guarda relación significativa respecto a la satisfacción laboral del personal del Instituto Nacional de Estadística e Informática en su sede Tacna.

Estos hallazgos se deben a los resultados que reflejan que el síndrome de burnout en el personal es bajo, con apenas un 6.5% de trabajadores que presentan niveles regulares, es decir, una posibilidad de riesgo de padecimiento, y de los cuales la Generación Y es la única que presenta tales calificativos en un 8.3%.

Por otro lado, también se ha demostrado que la satisfacción laboral de los trabajadores es mayormente positiva, con calificaciones entre alto y muy alto que en su conjunto suman un 86.9%, y apenas un 10.9% de valoraciones regulares 2.2% muy bajas. A nivel generacional las tres generaciones evaluadas presentaron calificativos positivos en cuanto a la satisfacción, no pudiendo registrarse tendencias marcadas. Por otro lado, en cuanto a la satisfacción muy baja%, este está representado por el 20% de trabajadores de la generación X, pero que a su vez tienen un 80% con calificativos en nivel alto y muy alto.

Estos hallazgos por tanto denotan que a nivel generacional no existen diferencias significativas en cuando a la presencia de síndrome de burnout y satisfacción laboral, por lo que se puede establecer que es una variable interviniente que no tiende a ejercer efectos significativos en relación a las valoraciones de tales variables.

Considerando los resultados, es posible determinar que existen también similitudes significativas en relación a investigaciones previas, tal como es el caso de Tipán (2018), quien demostró que si existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, y quien explicó que dicha relación es inversamente

proporcional, lo cual al igual que en la tesis desarrollada, demuestra que a medida que el síndrome de burnout es más bajo, la satisfacción laboral es más alta.

Por otro lado, en concordancia con Márquez et al. (2015), es importante precisar similitudes en cuanto a la relación formulada. Así, se estableció una relación significativa entre las variables, y con especial énfasis en la necesidad de reforzar los factores ergoambientales que influyen en la satisfacción, como un elemento que permite hacer frente al síndrome de burnout y, como se demostró en la tesis, conducir a mejorar el ambiente de trabajo al que se exponen los trabajadores.

En tanto, en similitud con Unamuno (2015), de forma similar se estableció relación entre las variables, siendo el síndrome de burnout medido a partir del MBI, instrumento empleado también en la tesis y que permitió determinar el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, los mismos que también guardan relación directa con la satisfacción laboral.

En Tanto, en concordancia con Albarracín et al. (2019), también se logró explicar la correlación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, pero que a diferencia del estudio demostró que el síndrome de burnout en los colaboradores evaluados es alto, y lo cual explica el nivel de satisfacción bajo respecto a su labor. En tal sentido, a pesar que los resultados difieren de los hallazgos descriptivos, guardan similitud en cuanto a la relación proporcional, siendo en este caso también directa, es decir, que a medida que el síndrome de burnout es más alto, la satisfacción es menor.

En tanto, en correspondencia con Zapata (2019), se denota de forma similar una relación significativa entre las variables, empleando de forma similar el Maslach Burnout Inventory, lo que denota el grado de importancia que tiene este instrumento para medir el síndrome de burnout, dado su alto grado de confiabilidad.

Por otro lado, tal como sostiene Cerrón (2019), la relación también denota similitudes, y sobre todo en la conclusión de la relación inversa y directa, indicando que mientras el valor de puntuación del Síndrome aumenta, el valor de la puntuación de la satisfacción disminuye.

Por otro lado, acorde a estudios locales, como en el caso de Arteta (2019) y Cauna (2019), como también en el caso de Perea (2016), la relación entre las variables se establece en función del valor de significancia, siendo este el coeficiente calculado, al igual que en la tesis, para demostrar la existencia de relación entre las variables.

CONCLUSIONES

1. El síndrome de burnout se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del personal del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020, lo que se estableció a partir de la prueba de Rho-Spearman, cuyo valor de significancia es menor de 0.05, y que explica que, los trabajadores de la entidad presentan niveles bajos de cansancio emocional, despersonalización e inexistencia de problemas en cuanto a la realización personal en sus mayores frecuencias, lo que en consecuencia trae consigo que se generen condiciones de trabajo propicias para la satisfacción laboral, en la que los trabajadores perciben de forma adecuada el reto del trabajo, la remuneración, las condiciones propiamente y la realización lograda en su labor en la institución.
2. El cansancio emocional se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020, lo que fue establecido en función del valor de significancia menor de 0.05 de acuerdo a la prueba Rho-Spearman, y que explica que los niveles bajos de agotamiento por el trabajo, agotamiento al final de la jornada laboral, fatiga para levantarse y bajo estrés del trabajo del día de parte de los trabajadores, crean condiciones propicias para que los trabajadores estén satisfechos.
3. La despersonalización está relacionada de forma directa y significativa con la satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020, lo que se estableció a partir

del valor de significancia calculado menor de 0.05, según la prueba de Rho-Spearman, y que indica que en la institución se percibe en muy bajo grado pérdida de interés, pérdida de entusiasmo, realización el trabajo sin molestia, y escasa existencia de dudas del valor del trabajo como también de cinismo, lo que propicia que se genere condiciones que conducen a que los trabajadores se sientan satisfechos.

4. La realización personal se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020, lo que se debe al valor de significancia calculado menor de 0.05 según la prueba de Rho-Spearman, y que indica que el personal presenten condiciones propicias en relación al burnout alcanzado, consideran que son buenos haciendo el trabajo, sienten que su contribución es valiosa, tienden a participar en la resolución de problemas, realización en el trabajo, cosas que valen la pena y seguridad de eficacia

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que el Instituto Nacional de Estadística e Informática, mediante su Dirección, considere contratar a un profesional en Psicología Organizacional, bajo la modalidad de freelance a fin que tenga a cargo la ejecución de un programa de atención directa del personal de la institución, ejecutando para ello prácticas de motivación que inviten al personal a lograr mayor sentido de pertenencia, y que conduzca a la satisfacción laboral.
2. Por medio del profesional en Psicología Organizacional, en coordinación con la Dirección de la entidad, se programe como una práctica diaria un espacio de tiempo en la jornada laboral que sirva que los colaboradores puedan liberar su estrés, mediante la ejecución de dinámicas de grupo, que permitan colaborar a crear un ambiente participativo y mejorar a su vez las relaciones entre los trabajadores. Dicha práctica diaria no deberá de exceder los diez minutos, a fin que tampoco se vea interrumpida la labor diaria, de modo que no afecte la jornada de trabajo.
3. Por medio del Área de Personal y en coordinación con la Dirección del Instituto Nacional de Estadística e Informática, se sugiere seguir reforzando el lazo entre el colaborador y la entidad, estableciendo para ello un plan de buenas prácticas laborales que reconozca el desempeño del personal a partir de la muestra de entusiasmo, interés y métricas de productividad positivas, las mismas que conduzcan a que el personal logre sentirse valorado y con ello mejore sus percepciones y dedicación hacia la institución, logrando una fidelización interna y compromiso con la entidad.

4. Por medio del profesional en Psicología Organizacional, en coordinación con la Dirección de la entidad, se sugiere que se programa sesiones personalizadas con cada uno de los trabajadores, a fin que el especialista pueda atender los requerimientos de cada uno de los trabajadores, que permita hacer seguimiento de sus necesidades a nivel laboral, planteando sobre ello formas para poder afrontar problemas y mejorar la contribución a la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams. (1965). *La inequidad en el intercambio social*. En L. Berkowitz (Ed.), *Avances en psicología social experimental*. New York: Academic Press.
- Albarracín, C., Castro, E., & Quevedo, J. (2019). *Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en docentes del área de inglés de pregrado en una Universidad Privada de Lima 2019-I*. Lima: Universidad Tecnológica del Perú.
- Arteta, V. (2019). *El efecto del estrés laboral en la satisfacción laboral del personal de Electrosur S.A., año 2018*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Arvey Bouchard Segal & Abraham. (1989).). *Satisfacción en el trabajo: Los componentes ambientales y genéticos*. Revista de Psicología Aplicada.
- Ayuso, J., & López, J. (1993). *Síndrome de burnout y SIDA*. Madrid, España: Cuadernos de Medicina Psicosomática.
- Bidault, O. (04 de Octubre de 2017). *La importancia de la satisfacción en el puesto de trabajo*. Obtenido de <https://www.waterlogic.es/blog/la-importancia-de-la-satisfaccion-en-el-puesto-de-trabajo/>
- Bohlander, G., & Snell, S. (2008). *Administracion de Recursos*. México: Ed. Cengage Learning.
- Bresó, E., Salanova, M., Schaufeli, W., & Nogareda, C. (2002). *NTP 732 Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" III: Instrumento de medición*. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España.
- Burke, R. (1987). Burnout in police work: An examination of the Cherniss model. *Group and Organization Studies*, 12(2), 174-188.
- Cauna, E. (2019). *Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el personal de enfermería de los servicios de atención de urgencia en la Región Tacna - 2018*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

- Cerrón, M. (2019). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral docente en la Universidad Nacional del Centro del Perú*. Huancayo: Universidad Continental.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones (8a ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano (Vol. 1)*. DF México: McGrawHill.
- Dawis, R., & Lofquist, L. (1984). *A psychological theory of work adjustment*. Minneapolis, EEUU: University of Minnesota Press.
- El Sahili, L. (2015). *Burnout. Consecuencias y soluciones*. México: El Manual Moderno SAC de CV.
- Fernández-Ríos, M. (1999). *Diccionario de recursos humanos: organización y dirección*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Ferrer, R. (2002). Burn out o síndrome de desgaste profesional. *Medicina Clínica*, 119 (13), 495-496.
- Fidalgo, M. (2006). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout (I): definición y proceso de generación*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Fichero>
- Forbes. (24 de Agosto de 2017). *Mexicanos, los más estresados del mundo por su trabajo*. Obtenido de Forbes México: [https://www.forbes.com.mx/mexicanos-los-mas-estresados-del-mundo-por-su-trabajo/#:~:text=Los%20mexicanos%20son%20las%20personas,de%20la%20Salud%20\(OMS\)](https://www.forbes.com.mx/mexicanos-los-mas-estresados-del-mundo-por-su-trabajo/#:~:text=Los%20mexicanos%20son%20las%20personas,de%20la%20Salud%20(OMS)).
- Forbes. (28 de Mayo de 2019). *OMS clasifica el 'burnout' como una enfermedad*. Obtenido de Forbes México Web Site: <https://www.forbes.com.mx/oms-clasifica-desgaste-y-estres-laboral-como-una-enfermedad/>

- Fuentes. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*” (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzal Tenango . Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- García, K. (2020). *Síndrome de burnout: la importancia de detectarlo y prevenirlo en las empresas*. Obtenido de <https://www.staffingpersonal.com/sindrome-de-burnout/#:~:text=Manera%20en%20que%20puede%20progresar,y%20progresar%20en%20nuestro%20trabajo>.
- Gay, F. (2006). El salario emocional, clave para reducir el estrés. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, N°33.
- Gibson. (1985). *Organizaciones, conducta, estructura y proceso*. México: Interamericana.
- Gil Monte, P., & Peiro, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el Síndrome de Burnout*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Gillespie, D. (1980). Correlates for active and passive Burnout types of Burnout. *Journal of Service Research*, 1-16.
- Grau, A. (2007). *Cómo prevenir el burnout: diferentes definiciones e interpretaciones*. . Universidad de Guadalajara: Recuperado de <http://dugidoc.udg.edu/bitstream/handle/10256/3013/GrauGPRL2007.pdf?sequence=1> .
- Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional. Gestión de personas y organizaciones (9 ed.)*. México: Cengage.
- Gutiérrez, G., Celis, M., Moreno, S., Farias, F., & Suárez, J. (2006). Síndrome de burnout. *Arch Neurocién (Mex)*. Vol. 11, No. 4, 305-309.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Thomson.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Herzberg. (1959). *The Motivation to work*. EEUU: Deusto.
- Higgins. (1999). *Cuando hacer auto-discrepancias tienen relaciones específicas a las emociones*. *Revista de Personalidad y Psicología Social*.

- Huseman Hatfield & Miles. (1987). *Una nueva perspectiva sobre Teoría Equidad: La Sensibilidad Equidad Construct.* Academy of Management Revision.
- Ivancevich, J., Konopaske, R., & Mattenson, M. (2006). *Comportamiento organizacional. (1a ed.)*. México: Mc Graw Hill.
- Judge Locke & Durham. (1997). *Las causas disposicionales de satisfacción en el trabajo: Un enfoque de las evaluaciones básicas. Investigación en Comportamiento Organizacional*.
- Lawler, E. (1973). *Motivation in work organizations*. Monterrey: Brooks/Cole.
- Locke. (1976). *La naturaleza y causas de la satisfacción en el trabajo. En MD Dunnette (Ed.), Manual de psicología industrial y organizacional*. Chicago: Rand McNally.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional. (1ra Ed.)*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Márquez, D. E., Maynez, A., Hernández, A., Estebané, V., & Marínez, G. (2015). *Análisis de la satisfacción laboral y síndrome de Burnout en docentes de una institución de educación superior en Ciudad Juárez*. México: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory (2a.ed.)*. California, EEUU: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1997). *Maslach Burnout Inventory Manual*. EEUU: Consulting Psychologists Press.
- Mingote, J. (1998). Síndrome burnout o síndrome de desgaste profesional. *Formación Médica Continua en Atención Primaria*, 8, 493-508.
- Observatorio de Recursos Humanos - ORH. (24 de mayo de 2021). *El 86% de los empleados afirma sentirse optimista en el lugar de trabajo para los próximos cinco años*. Obtenido de <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/el-86-de-los-empleados-afirma-sentirse-optimista-en-el-lugar-de-trabajo-para-los-proximos-cinco-anos.html>
- Palma, S. (2006). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima: Editorial Cartolan EIRL.

- Palmer, Y., Gomez, A., Cabrera, C., & Prince, R. (2005). Síndrome de Burnout. *Salud Mental* 2005;28, 82-9.
- Perea, C. (2016). *El síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud Bolognesi de Tacna, en el año 2016*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann .
- Pérez, J. (2004). *Estabilidad en el Empleo*. Madrid: Ed. Trotta.
- Quarstein, V., McAffe, R., & Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*, 42, 859-873.
- Robbins & Coulter. (2005). *Administración (8ª ed.)*. . México: Prentice Hall.
- Robbins. (1997). *Fundamentos de comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall .
- Robbins. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional. (13a. ed.)*. México: Pearson.
- Rocha, J. (2002). Síndrome de Burn out. ¿El médico de urgencias incansable? *Rev Mex Med Urgencias;1 (2)*, 48-56.
- Rojas, J. (1 de Mayo de 2018). *70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral*. Obtenido de Infocapital: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/70-de-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral/>
- Salvador, J. (2016). *Síndrome de Burnout y Clima Laboral en docentes de Instituciones Educativas del Distrito de El Porvenir de la ciudad de Trujillo*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego .
- Silva, R., & Silva, V. (2020). *Pandemia de la COVID-19: síndrome de Burnout en profesionales sanitarios que trabajan en hospitales de campaña en Brasil*. España: Elsevier.
- Staw Bell & Clausen. (1986). *El enfoque disposicional a las actitudes de empleo: Una prueba longitudinal de por vida*. *Administrative Science Quarterly* .
- Strauman. (1989). *Auto discrepancias en la depresión clínica y la fobia social: las estructuras cognitivas que subyacen a los trastornos emocionales*. *Journal of Abnormal Psychology* .

- Tipán, K. (2018). *El Síndrome de Burnout y su relación con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la empresa Corena S.A de la ciudad de Quito*. Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Unamuno, M. (2015). *Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en docentes de Educación Primaria*. Argentina: Universidad Argentina de la Empresa.
- Vega, J. (2017). *Relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción marital en docentes*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Vidal, E. (2007). Estrés laboral como síntoma de una empresa. *Perspectivas*, 55-66.
- Walster & Walster. (1973). *Nuevas direcciones en Equity Research*. Revista de Personalidad y Psicología Social.
- Weinert, B. (1987). *Manual de Psicología de la Organización*. Barcelona, España: Herder.
- Zapata, J. R. (2019). *Satisfacción laboral y burnout en directivos de instituciones educativas de la UGEL N° 03 de Trujillo - 2019*. Lima: Universidad César Vallejo.

Apéndices

Apéndice 1. Matriz de consistencia

Síndrome de burnout y satisfacción laboral según el aspecto generacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Primera Variable: Síndrome de burnout	Cansancio emocional	Agotamiento por el trabajo	
¿Cómo se relaciona el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020?	Determinar la relación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020.	El síndrome de burnout se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal según generación laboral del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020.			Cansancio emocional	Agotamiento al final de la jornada laboral
						Fatiga para levantarse
						Estrés del trabajo del día
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Despersonalización	Pérdida de interés	
• ¿Cómo se relaciona el cansancio emocional y la satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020?	• Establecer la relación entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020.	• El cansancio emocional se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal según generación laboral del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020.			Despersonalización	Pérdida de entusiasmo
						Realizar el trabajo sin molestia
			Duda del valor del trabajo			
• ¿Cómo se relaciona la despersonalización y la	• Determinar la relación entre la despersonalización y la	• La despersonalización se relaciona de forma significativa	Realización personal	Cinismo		
				Burnout alcanzado		
				Bueno haciendo el trabajo		
				Contribución		
				Resolución de problemas		

satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020?	satisfacción laboral del personal según el aspecto generacional del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020.	con la satisfacción laboral del personal según generación laboral del Instituto Nacional de Estadística e Informática, Tacna 2020.			Realización en el trabajo
					Cosas que valen la pena
					Seguridad de eficacia
					Identidad de la tarea
				Reto del trabajo	Satisfacción de la tarea
					Autonomía
					Retroalimentación del puesto mismo
				Remuneración justa	Satisfacción con los sueldos y salarios
			Segunda Variable: Satisfacción laboral	Condiciones de trabajo	Oportunidad y desarrollo de la organización
					Características del trabajo
				Relación trabajo-empleado	Supervisión
METODO Y DISEÑO		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
Tipo de investigación:	Básica	Población:	46 trabajadores	Técnica:	Encuesta
Nivel de investigación:	Correlacional	Muestra:	46 trabajadores	Instrumentos:	Cuestionario
Diseño de investigación:	No experimental, Transversal			Tratamiento estadístico:	IBM SPSS
					Windows XXIV

Apéndice 2. Cuestionario Maslach Burnout Inventory

Elaborado por Maslach y Jackson (1981) y traducido por Oramas, González y Vergara (2007)

Adaptado para fines de medición de la investigación

NOMBRE _____

Edad _____ Instrucción _____ Sexo _____ Fecha _____

Área _____

A continuación, ponemos a su disposición un conjunto de preguntas que están destinados a conocer cómo se relaciona Ud. Con su trabajo y el efecto que esto tiene en su salud y bienestar. Los resultados sólo serán utilizados para uso estrictamente profesional y se ajustarán al manejo confidencial que éticamente esto implica.

Por favor, lea despacio las orientaciones y responda con sinceridad; recuerde que de su respuesta dependen nuestras acciones. Al finalizar, cerciórese de que no dejó preguntas sin contestar. Si tiene alguna duda, no demore en preguntar.

Para comenzar, complete los datos siguientes, que servirán para identificarlo. En las preguntas donde aparecen varias opciones, rodee con un círculo la respuesta deseada.

Para finalizar, conteste con sinceridad, como en las ocasiones anteriores, las siguientes frases indicando la frecuencia con que Ud. Ha experimentado ese sentimiento. Escriba en cada cuadrícula el número correspondiente. Recuerde que sus respuestas son confidenciales.

- | | |
|---------------------------------|------------------------------|
| 1: Nunca | 5: Una vez a la semana |
| 2: Algunas veces al año o menos | 6: Algunas veces a la semana |
| 3: Una vez al mes | 7: Todos los días |
| 4: Algunas veces al mes | |

Cansancio emocional								
Agotamiento por el trabajo	Me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
Agotamiento al final de la jornada laboral	Me siento acabado(a) al final de la jornada.	1	2	3	4	5	6	7
Fatiga para levantarse	Me siento fatigado(a) al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
Estrés del trabajo del día	Trabajar todo el día, es realmente estresante para mí.	1	2	3	4	5	6	7
Despersonalización								
Pérdida de interés	Desde que comencé este trabajo, he ido perdiendo mi.	1	2	3	4	5	6	7
Pérdida de entusiasmo	He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
Realizar el trabajo sin molestia	Solo quiero hacer lo mío y que no me molesten.	1	2	3	4	5	6	7
Duda del valor del trabajo	Dudo sobre el valor de lo que realizo laboralmente.	1	2	3	4	5	6	7
Cinismo	Me he vuelto más cínico, inseguro, acerca de si mi trabajo sirve para algo.	1	2	3	4	5	6	7
Realización personal								
Burnout alcanzado	Me siento "quemado(a)", "hastiado(a)" de mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
Bueno haciendo el trabajo	En mi opinión, no siempre soy bueno en lo que hago.	1	2	3	4	5	6	7
Contribución	Dudo de si hago una buena contribución a la actividad de mi centro laboral.	1	2	3	4	5	6	7
Resolución de problemas	Dudo de mi capacidad para resolver adecuadamente los problemas que surgen en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
Realización en el trabajo	No me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
Cosas que valen la pena	Dudo de haber realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
Seguridad de eficacia	No estoy seguro de que sea eficaz haciendo las cosas.	1	2	3	4	5	6	7

Apéndice 3. Cuestionario para evaluar la Satisfacción laboral

El presente cuestionario tiene como finalidad evaluar la satisfacción laboral respecto al trabajo que realiza en el Instituto Nacional de Estadística e Informática – Tacna. Para ello se solicita que marque con una “X” según el recuadro que se aproxime a una percepción más exacta en relación a los siguientes ítems, donde:

- 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo
 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: De acuerdo
 5: Totalmente de acuerdo

Reto del trabajo						
Identidad de la tarea	Me siento identificado con las tareas encargadas en mi puesto de trabajo	1	2	3	4	5
Satisfacción de la tarea	Las tareas encargadas en mi puesto de trabajo son significativas para que la organización logre sus objetivos	1	2	3	4	5
Autonomía	El puesto de trabajo me ofrece libertad e independencia para programar mis funciones y disponer de las herramientas necesarias	1	2	3	4	5
Retroalimentación del puesto mismo	Las funciones del puesto de trabajo exigibles son claras y recibo retroalimentación sobre las mismas	1	2	3	4	5
Remuneración justa						
Satisfacción con los sueldos y salarios	La remuneración percibida está acorde con el trabajo que realizo en la institución	1	2	3	4	5
Condiciones de trabajo						
Oportunidad y desarrollo de la organización	Los trabajadores de la organización laboran con un propósito común a favor de la organización.	1	2	3	4	5
Características del trabajo	Las exigencias del puesto de trabajo están alineadas con el cumplimiento de los objetivos de la organización.	1	2	3	4	5
Supervisión	En la organización se desarrollan actividades de supervisión que permiten mejorar la eficiencia del trabajo.	1	2	3	4	5
Relación trabajo-empleado						
Compatibilidad entre la personalidad y el puesto	Mi personalidad es compatible con las exigencias del puesto de trabajo.	1	2	3	4	5

Apéndice 4. Validación del Instrumento de Investigación mediante juicio de expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): BURNEO ALVARÓN RENATO RODOLFO
 1.2. Grado Académico MAGISTER
 1.3. Profesión: ING. COMERCIAL
 1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN
 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE EN ÁREA DE INVESTIGACIÓN
 1.6 Denominación del Instrumento: CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN LABORAL
 1.7. Autor del instrumento: DANIEL GUZMÁN MAMANI GÓMEZ
 1.8 Carrera Profesional: MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

II VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	
		1	2	3	4	5	
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X		
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X		
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X	
SUMATORIA PARCIAL					8	20	
SUMATORIA TOTAL							28

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Luis Enrique Espinoza Villalobos
 1.2. Grado Académico: MBA - Maestro en Administración de Empresas
 1.3. Profesión: Ingeniero en Industrias Alimentarias
 1.4. Institución donde labora: Escuela de Postgrado Neumann
 1.5. Cargo que desempeña: Docente de Postgrado
 1.6. Denominación del Instrumento:
Cuestionario para Evaluar la Satisfacción Laboral
 1.7. Autor del instrumento: Daniel Guzmán Mamani Gómez
 1.8. Programa de postgrado: Maestría en Administración y Dirección de Empresas

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento			X		
SUMATORIA PARCIAL				3	8	15
SUMATORIA TOTAL		26				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 26
- 3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____
- 3.3. Observaciones: _____
Me parece un documento adecuado para el estudio.

2

Tacna, 27 de enero de 2021


Luis Enrique Espinoza Villalobos
INGENIERO IND. ALIMENTARIOS**Luis Enrique Espinoza Villalobos**
Investigador RENACYT Código P0033537

Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): MARQUEZ TIRADO VICTOR SANUEL D.
 1.2. Grado Académico: MBA
 1.3. Profesión: INGENIERIA COMERCIAL
 1.4. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE
 1.6. Denominación del Instrumento:
CUESTIONARIO
 1.7. Autor del instrumento: HAMAO GOMEZ DANIEL GUSTAVO
 1.8. Programa de postgrado: MAESTRIA EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					83	95
SUMATORIA TOTAL		98%				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: _____

3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

2

Tacna, 28 de Enero 2021



Firma

Apéndice 5. Validación del Instrumento de Investigación mediante prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach

Fiabilidad del instrumento para evaluar el Síndrome de burnout

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	46	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	46	100.0

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.874	16

* Se determina un alto grado de confiabilidad

Fiabilidad del instrumento para evaluar la Satisfacción laboral

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	46	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	46	100.0

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.872	9

* Se determina un alto grado de confiabilidad

Apéndice 6. ANOVA de la relación múltiple respecto a las variables moderadoras

Tomando en consideración las variables intervinientes o moderadoras (sexo y generación laboral), se ejecutó la prueba de regresión múltiple para explicar qué tanto ellas pueden inferir sobre la satisfacción laboral.

De este modo:

a. Identificación de variables

Variable dependiente: Satisfacción laboral

Variables independientes:

Generación laboral (moderadora)

Sexo (moderadora)

Síndrome de burnout

Donde:

b. Parámetros

		<i>Error</i>	<i>Estadístic</i>	
<i>Parámetro</i>	<i>Estimació</i>	<i>Estándar</i>	<i>T</i>	<i>Valor-P</i>
	<i>n</i>			
CONSTANTE	5.1704	0.627015	8.24606	0.0000
Generación laboral	0.03955	0.157831	0.250585	0.8034
Sexo	0.0420806	0.195776	0.214943	0.8309
Síndrome de burnout	-0.912682	0.139963	-6.52089	0.0000

c. Análisis de varianza (ANOVA)

<i>Fuente</i>	<i>Suma de Cuadrados</i>	<i>Gl</i>	<i>Cuadrado Medio</i>	<i>Razón-F</i>	<i>Valor-P</i>
Modelo	13.885	3	4.62833	14.58	0.0000
Residuo	13.3324	42	0.317438		
Total (Corr.)	27.2174	45			

Teniendo que:

R-cuadrada = 51.0152 por ciento

R-cuadrado (ajustado para g.l.) = 47.5162 por ciento

Error estándar del est. = 0.563416

Error absoluto medio = 0.510405

Estadístico Durbin-Watson = 0.6837 (P=0.0000)

Autocorrelación de residuos en retraso 1 = 0.550288

d. Análisis

Los resultados de ajustar un modelo de regresión lineal múltiple para describir la relación entre Satisfacción laboral y 3 variables independientes, tiene como modelo ajustado:

$$\text{Satisfacción laboral} = 5.1704 + 0.03955 * \text{Generación laboral} + 0.0420806 * \text{Sexo} - 0.912682 * \text{Síndrome de burnout}$$

Se aprecia que el valor-P en la tabla ANOVA es menor que 0.05, explicándose así que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables con un nivel de confianza del 95.0%.

Por otro lado, el estadístico R-Cuadrada indica que el modelo ajustado explica 51.0152% de la variabilidad en Satisfacción laboral. El estadístico R-Cuadrada ajustada, que es más apropiada para comparar modelos con diferente número de variables independientes, es 47.5162%. El error estándar del estimado muestra que la desviación estándar de los residuos es 0.563416.

En tanto, el estadístico de Durbin-Watson (DW) examina los residuos para determinar si hay alguna correlación significativa basada en el orden en el que se presentan en el archivo de datos. Puesto que el valor-P es menor que 0.05, hay indicación de una posible correlación serial con un nivel de confianza del 95.0%. Grafique los residuos versus el número de fila para ver si hay algún patrón que pueda detectarse.

Tomando en cuenta los hallazgos se puede explicar que tanto el sexo, generación laboral y el síndrome de burnout, tienen a generar efectos significativos sobre la satisfacción laboral.