

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Administración, Marketing y  
Negocios Internacionales

Tesis

**Relación entre la satisfacción laboral y el Síndrome de  
*burnout* en los trabajadores de una empresa del sector  
*retail* - supermercados**

Rommy Ruth Córdova Camargo  
Ana María Espinoza Campos

Para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Administración

Huancayo, 2021

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

**Asesor**

Mg. Nivardo Alonzo Santillán Zapata

## **Dedicatoria**

A mis padres Olimpia Campos Huamancayo y Octaviano Espinoza Antezana por haberme formado con valores que hasta la actualidad los llevo y los cumplo día a día; así mismo por haberme forjado como persona que soy ahora; muchos de mis logros realizado se los debo a ustedes entre los que se incluye este proyecto el cual me permitirá ser mejor como persona, profesional y de esta manera brindar un granito de arena a mi país con mis conocimientos logrados en esta carrera.

Ana M. E. C.

A, Mis padres Augusto Córdova Herrera y Susana Camargo Bonifacio, les dedico a ustedes por haber brindado sus consejos y educación. Así mismo a mi hermana Irma Mauricio Camargo por ser la fortaleza de mi vida.

Rommy C. C.

## **Agradecimientos**

En primer lugar, a Dios por ser la guía principal de este sueño quien nos da la sabiduría para comprender y entender y por brindarnos realizar este proyecto en bien de la comunidad educativa. Así mismo agradecemos a la escuela académica profesional de Administración de Empresas – Marketing y Negocios Internacionales. A nuestro asesor Mg. Nivardo Alonso Santillán Zapata por ser nuestra guía y maestro durante el proceso de este objetivo profesional.

Al culminar esta etapa maravillosa de mi vida quiero extender un profundo agradecimiento, a quienes hicieron posible este sueño. Esta mención en especial a:

Mis padres Octaviano Espinoza Antezana y Olimpia Campos Huamancayo; quienes fueron la motivación e inspiración principal para lograr este sueño dándome los valores necesarios para ser una persona hecha y derecha en mi formación personal y profesional.

A, José Miguel Yaranga De La Cruz, mi gratitud por ser mi inspiración y caminar junto a mí en todo momento del proceso de este objetivo brindándome su apoyo incondicional.

Mis hermanas (os) por estar siempre ahí dándome los consejos, alientos y ser cómplices en mi vida.

Ana M. E. C

A, Mis padres: Augusto Córdova Herrera y Susana Camargo Bonifacio, mi gratitud eterna por sus consejos y amor incondicional.

A. Mi hermana Irma Mauricio Camargo por ser la fuerza y soporte que me impulsa a seguir cada día en busca de diferentes objetivos en la vida.

Rommy C. C

## Tabla de Contenidos

Tabla de Contenidos .....	ii
Lista de Tablas .....	vi
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Introducción .....	x
<b>Capítulo I: Planteamiento del Estudio .....</b>	<b>1</b>
1.1. Delimitación de la Investigación .....	1
1.1.1. Espacial.....	1
1.1.2. Temporal.....	1
1.1.3. Conceptual.....	1
1.2. Planteamiento del Problema .....	1
1.3. Formulación del Problema.....	3
1.3.1. Problema general.....	3
1.3.2. Problemas específicos.....	3
1.4. Objetivos de la Investigación.....	4
1.4.1. Objetivo general.....	4
1.4.2. Objetivos específicos.....	4
1.5. Justificación de la Investigación .....	4
1.5.1. Justificación teórica.....	4
1.5.2. Justificación práctica.....	5
1.5.3. Justificación metodológica.....	5
<b>Capítulo II: Marco Teórico .....</b>	<b>6</b>
2.1. Antecedentes de Investigación.....	6
2.1.1. Tesis nacionales e internacionales.....	6

2.1.2. Artículos científicos.....	9
2.2. Bases Teóricas .....	10
2.2.1. Burnout. ....	10
2.2.2. Satisfacción Laboral.....	13
2.2.3. Instrumentos de medición. ....	16
2.3. Definición de Términos Básicos.....	17
2.3.1. Satisfacción laboral .....	17
2.3.2. Síndrome de burnout.....	17
<b>Capítulo III: Hipótesis y Variables.....</b>	<b>18</b>
3.1. Hipótesis .....	18
3.1.1. Hipótesis general.....	18
3.1.2. Hipótesis específicas.....	18
3.2. Identificación de Variables .....	18
3.2.1. Variable independiente y dependiente.....	18
3.2.2. Variables intervinientes. ....	18
3.3. Operacionalización de las Variables.....	19
<b>Capítulo IV: Metodología.....</b>	<b>20</b>
4.1. Métodos de Investigación .....	20
4.1.1. Métodos generales. ....	20
4.1.2. Métodos específicos.....	20
4.2. Configuración de la Investigación .....	20
4.2.1. Enfoque de la investigación.....	21
4.2.2. Tipo de la investigación.....	21
4.2.3. Nivel de la investigación.....	21
4.2.4 Diseño de la investigación.....	21

4.3. Población y muestra.....	22
4.3.1. Población.....	22
4.3.2. Muestra. ....	22
4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	22
4.5. Proceso de Recolección de Datos .....	24
4.6. Descripción del Análisis de Datos y Prueba de Hipótesis .....	24
4.6.1. Descripción del Análisis Descriptivo.....	26
4.6.2. Descripción del Análisis Inferencial. ....	26
4.6.3. Descripción de la Prueba De Hipótesis.....	26
<b>Capítulo V: Resultados</b> .....	<b>28</b>
5.1. Descripción del Trabajo de Campo.....	28
5.2. Presentación de Resultados.....	28
5.3. Análisis e Interpretación de Resultados .....	29
5.3.1. Análisis y resultados de Satisfacción Laboral .....	29
5.3.2. Análisis y resultados del Síndrome de Burnout .....	33
5.4. Contrastación de Resultados .....	35
5.4.1. Análisis de Satisfacción laboral y sus variables intervinientes.....	35
5.4.2. Análisis del Síndrome de Burnout y sus variables intervinientes.....	39
5.4.3. Análisis de la relación entre satisfacción laboral y Síndrome de Burnout. ....	43
<b>Capítulo VI: Discusión</b> .....	<b>45</b>
<b>6.1. Discusión de Resultados</b> .....	<b>45</b>
<b>Conclusiones</b> .....	<b>48</b>
<b>Recomendaciones</b> .....	<b>50</b>
<b>Referencias</b> .....	<b>51</b>
Apéndice A .....	54



Apéndice B.....	58
Apéndice C.....	60
Apéndice D .....	61
Apéndice E.....	62
Apéndice F.....	65
Apéndice G .....	67
Apéndice H .....	68
Apéndice I.....	70
Apéndice J.....	72
Apéndice K .....	74
Apéndice L.....	75
Apéndice M.....	76
Apéndice N .....	77

## Lista de Tablas

Tabla 1 . <i>Dimensiones de la satisfacción laboral según autores</i> .....	14
Tabla 2. <i>Instrumentos de medición para satisfacción laboral</i> .....	15
Tabla 3. <i>Instrumentos de medición para satisfacción laboral</i> .....	23
Tabla 4. <i>Dimensiones del Síndrome de Burnout</i> .....	24
Tabla 5. <i>Confiabilidad de Alfa de Cronbach_ Satisfacción laboral</i> .....	25
Tabla 6. <i>Confiabilidad de Alfa de Cronbach_ Síndrome de Burnout</i> .....	25
Tabla 7. <i>Perfil de informantes</i> .....	28
Tabla 8. <i>Dimensión _Satisfacción por el trabajo</i> .....	29
Tabla 9. <i>Dimensión _Tensión relacionada por el trabajo</i> .....	30
Tabla 10. <i>Dimensión _Competencia profesional</i> .....	30
Tabla 11. <i>Dimensión _Promoción profesional</i> .....	31
Tabla 12. <i>Dimensión _Relación con jefes y compañeros</i> .....	31
Tabla 13. <i>Dimensión _Presión del trabajo</i> .....	31
Tabla 14. <i>Dimensión _Estatus</i> .....	32
Tabla 15. <i>Dimensión _Monotonía laboral</i> .....	32
Tabla 16. <i>Dimensión _Estructura física</i> .....	32
Tabla 17. <i>Variable _Satisfacción Laboral</i> .....	33
Tabla 18. <i>Dimensión _Personal</i> .....	33
Tabla 19. <i>Dimensión _Relacionado al trabajo</i> .....	34
Tabla 20. <i>Dimensión _Relacionado con el trabajo con el cliente</i> .....	34
Tabla 21. <i>Variable_ Síndrome de Burnout</i> .....	34
Tabla 22. <i>Prueba no paramétrica_ U de Mann Whitney</i> .....	35
Tabla 23. <i>Prueba no paramétrica_ Kruskal Wallis</i> .....	36
Tabla 24. <i>Prueba no paramétrica_ Kruskal Wallis</i> .....	37

Tabla 25. <i>Prueba no paramétrica_ Kruskal Wallis</i> .....	38
Tabla 26. <i>Resumen de contrastación de hipótesis para satisfacción laboral y sus variables intervinientes</i> .....	39
Tabla 27. <i>Prueba no paramétrica_ U de Mann Whitney</i> .....	40
Tabla 28. <i>Prueba no paramétrica_ Kruskal Wallis</i> .....	40
Tabla 29. <i>Prueba no paramétrica_ Kruskal Wallis</i> .....	41
Tabla 30. <i>Prueba no paramétrica_ Kruskal Wallis</i> .....	42
Tabla 31. <i>Resumen de contrastación de hipótesis para síndrome de burnout y sus variables intervinientes</i> .....	43
Tabla 32. <i>Cruce de variables x 27</i> .....	43
Tabla 33. <i>Prueba de Chi - cuadrado</i> .....	44

## Resumen

La investigación planteada se direcciono bajo el objetivo de determinar la relación entre la Satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa del sector *Retail* – Supermercados en la ciudad de Huancayo. Se consideraron como variables principales a: (a) satisfacción laboral, y (b) síndrome de burnout; y como variables intervinientes a: (a) género, (b) edad, (c) tiempo de permanencia, (d) área de trabajo.

Para su medición se aplicaron dos instrumentos a una muestra de 72 participantes, el primer instrumento que midió la satisfacción laboral fue el Cuestionario de Font Roja, compuesto por 26 ítems y 9 dimensiones las cuales son: (a) satisfacción por el trabajo, (b) tensión relacionada por el trabajo, (c) competencia profesional, (d) promoción profesional, (e) relación con jefes y compañeros, (f) presión del trabajo, (g) estatus, (h) monotonía laboral, y (i) estructura física. Y como segundo instrumento se utilizó *Copenhagen Burnout Inventory*, conformado por 18 ítems y 3 dimensiones: (a) la personal; (b) la relacionada con el trabajo, y (c) la relacionada con el trabajo con clientes.

Los resultados de la investigación muestran que no se da la relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout, y adicionalmente no existen diferencias en función a sus variables intervinientes

**Palabras Claves:** Satisfacción laboral, Síndrome de Burnout

## Abstract

The proposed research was directed under the objective of determining the relationship between Job Satisfaction and Burnout Syndrome in workers of a company in the *Retail - Supermarket's* sector in the city of Huancayo. The main variables were considered: (a) job satisfaction, and (b) burnout syndrome; and as intervening variables: (a) gender, (b) age, (c) length of stay, (d) work area.

For its measurement, two instruments were applied to a sample of 72 participants, the first instrument that measured job satisfaction was the Font Roja Questionnaire, composed of 26 items and 9 dimensions which are: (a) satisfaction with work, (b) job-related stress, (c) professional competence, (d) career advancement, (e) relationship with bosses and colleagues, (f) work pressure, (g) status, (h) job monotony, and (i) physic structure. And as a second instrument, the Copenhagen Burnout Inventory was used, made up of 18 items and 3 dimensions: (a) personal; (b) that related to work, and (c) that related to working with clients.

The results of the research show us that there is no relationship between job satisfaction and burnout syndrome, and additionally there are no differences according to their intervening variables.

**Key Words:** Job satisfaction, Burnout Syndrome

## Introducción

En la actualidad las empresas se encuentran en constantes cambios y avances tecnológicos producto de la globalización e interdependencia económica que transforman el mundo laboral. Esta situación ocasiona una falta de cultura organizacional efectiva en las organizaciones que no dan prioridad a los recursos humanos; motivos que componen riesgos y trastornos psicosociales que incurren no sólo en la eficiencia en el trabajo de la empresa, sino también que impactan en la salud física y emocional de los colaboradores afectando toda su vida personal, produciendo ansiedad, y falta de realización personal, entre otros factores que desencadenan estrés crónico o síndrome de burnout, los cuales traen consecuencias fatales hasta el nivel de afectar a la familia.

La satisfacción laboral es pieza fundamental hoy en día en las organizaciones debido a que es parte de la productividad, los colaboradores satisfechos laboralmente se estimularán bajo una energía positiva y una mayor motivación que contribuirá al logro de los objetivos de la organización (Bidault. 2017). Así mismo, se están dando riesgos psicosociales en el ámbito laboral conocido como Síndrome de Burnout, el cual se da por un estrés laboral crónico que puede afectar la satisfacción de los colaboradores, siendo necesario estudiar ambas variables y analizar si existe una relación entre ellos.

El presente trabajo de tesis tiene como principal objetivo estudiar si existe una relación entre las variables de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en el personal que labora en una empresa del sector *Retail* – Supermercado de la localidad de Huancayo durante el periodo del año 2019. Mediante la aplicación de dos instrumentos (Font Roja y *Copenhagen Burnout Inventory*); para la medición de la primera variable de Satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de Font Roja compuesto por 26 ítems y 9 dimensiones; luego para la medición de la variable de Síndrome de Burnout se utilizó el instrumento de *Copenhagen Burnout Inventory* conformado por 18 ítems y 3 dimensiones.

El presente estudio se ha desarrollado con una muestra de 72 colaboradores de ambos géneros en una edad de 18 a 52 años, quienes son trabajadores de las diferentes áreas de la empresa *Retail*, mediante el cual se va a llegar a la conclusión si existe o no la relación entre las variables de satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout.

Considerando, que las empresas *Retails* son una de las actividades de importancia en nuestro país cabe resaltar que cuentan con características especiales que lo diferencian de otros sectores en el mercado, por ello nuestro interés se centra en el capital más importante que son los recursos humanos afectos al síndrome de Burnout, ya que dentro de los *Retails*, existe una interacción constante de individuos, con variedad de gustos y preferencias, en la atención al consumidor, que brinda el *Retail*, el cual es una acción fundamental para crear una relación afectiva con el cliente impulsando a las empresas a ser efectivas en sus procesos de servicios. Para lo cual la presente tesis consta de VI Capítulos.

En el **Capítulo I**, se consideran la delimitación de espacio, tiempo y aspectos conceptuales del estudio, así como los fundamentos teóricos que sustentan el planteamiento del problema, donde se realiza una recopilación del avance y evolución del estudio del tema a través del tiempo de forma breve, considerando los conceptos y modelos en que se aborda la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout. Asimismo, en este capítulo se determinan los problemas y objetivos planteados en el tema de estudio de la misma manera la justificación del tema.

En el **Capítulo II**, se expone el marco teórico, modelos y dimensiones, donde se detallan algunos de los antecedentes, bases teóricas y definiciones de términos básicos de la investigación relacionados a las variables de satisfacción laboral y el síndrome de Burnout.

En el **Capítulo III**, se consideran las Hipótesis planteadas en el presente tema de estudio, como también se establecen las variables Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout,

en concordancia con las demás variables intervinientes como son: género, edad, tiempo de permanencia y área de trabajo dentro de la empresa *Retail*.

En el **Capítulo IV**, se define y aplica el método Científico como el más adecuado para cumplir con el objetivo de esta tesis, así como la utilización del método específico hipotético deductivo para las aseveraciones y confrontaciones con los hechos. El tipo de investigación empleado es la Investigación aplicada, de nivel descriptivo correlacional, también se determina el enfoque cuantitativo de investigación, donde se describe los procesos secuenciales y probatorios de los datos recolectados para probar la hipótesis con base en medición estadística y establecer pautas de comportamiento para probar las teorías en nuestra unidad de investigación mediante los instrumentos de recolección de datos como el Cuestionario de Font Roja y Copenhagen Burnout Inventory.

En el **Capítulo V**, en este capítulo se detallan los resultados obtenidos mediante el empleo de los instrumentos mencionados, de cada una de nuestras variables en concordancia con las variables intervinientes para llegar a las conclusiones en el presente estudio. Se concluye el capítulo haciendo al análisis y la interpretación de los resultados obtenidos a través de los métodos indicados.

En el **Capítulo VI**, Se incluyen una discusión de resultados para realizar las conclusiones y recomendaciones del presente estudio, asimismo, en este capítulo se muestran los diferentes instrumentos de medición empleados para cada una de las variables del tema donde se encuentran los resultados según las dimensiones en donde se agrupan los principales conceptos y cálculos realizados para simplificar el contenido de los capítulos de la tesis que muestra los datos de las principales variables utilizadas en este trabajo de tesis.



## **Capítulo I: Planteamiento del Estudio**

En el presente capítulo se realiza la recopilación del avance y evolución del estudio del tema a través del tiempo de forma breve, considerando los conceptos y modelos en que se aborda la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout.

### **1.1. Delimitación de la Investigación**

#### **1.1.1. Espacial.**

La investigación en función al espacio se delimitó a desarrollarse en el distrito de Huancayo, provincia de Huancayo y departamento de Junín.

#### **1.1.2. Temporal.**

En función al tiempo, la investigación se desarrolló en el año 2019.

#### **1.1.3. Conceptual.**

Desde un aspecto conceptual la investigación se delimitó a trabajar con dos variables, la primera es Satisfacción Laboral y la segunda el Síndrome de Burnout, con la investigación se buscó la relación que existe entre estas dos variables y como estas pueden afectar a los colaboradores de una empresa del sector *Retail* - Supermercados.

### **1.2. Planteamiento del Problema**

La satisfacción laboral es uno de los componentes fundamentales en una organización ya que estimula la productividad de los colaboradores y mejora el entorno laboral, según estudios aquellos colaboradores satisfechos realizaran su trabajo con mayor desempeño y mejor inteligencia; por el contrario si se ven envuelto bajo emociones negativas y no estimulantes como la ira , el estrés y la frustración, su desempeño no será el más óptimo, por lo que debe considerarse que nuestras emociones influyen demasiado en lo laboral y lo personal. (Bidault. 2017).

Al ser los colaboradores el recurso más preciado en las organizaciones es necesario crear satisfacción en ellos para mejorar su eficiencia, productividad y rentabilidad; alcanzar su

satisfacción dependerá de diversos factores como: (a) salario laboral, (b) estabilidad laboral, (c) posibilidad de ascenso, (d) ambiente de trabajo, (e) conciliación en la vida personal y laboral y (f) flexibilidad. (EAE Business School, 2015). Y como no todo implica factores extrínsecos, según la investigación del equipo de Glassdoor (sitio de empleo y reclutamiento más grande del mundo), determino que existen 3 factores importantes: (a) la cultura y valores de la empresa, (b) la calidad del liderazgo de los directivos, y (c) el acceso a oportunidades de carrera dentro de la organización. (RRHHDigital, 2019)

Sin embargo, se están dando riesgos psicosociales que están afectando el bienestar y satisfacción de los colaboradores en una organización, uno de estos fenómenos es el Síndrome de Burnout el cual es considerado por la Organización Mundial de Salud [OMS], como una enfermedad a consecuencia de un estrés laboral crónico, que aflora síntomas de agotamiento, distanciamiento emocional, síntomas físicos como dolores de cabeza, y la disminución de rendimiento (Medicosypacientes.com, 2019). Es por lo que las organizaciones deben hacer frente a este posible riesgo y deben prestar atención a los siguientes factores: (a) revisión constante de objetivos laborales, (b) mecanismo de contratación, (c) fomento de empoderamiento de colaboradores, (d) calidad en las líneas de autoridad y responsabilidad, (e) fortalecimiento de la creatividad y autonomía. (f) análisis de niveles de estrés, (g) fortalecimiento del espíritu de equipo, (h) fortalecimiento de vínculos sociales, (i) evaluación constante del clima y cultura laboral (Forbes, 2011)

Tomando como antecedente lo mencionado, centrémonos ahora en la empresa de estudio, la cual es parte del sector *Retail* – Supermercados, esta organización es considerada como una de las mejores empresas para trabajar, en el reporte de sostenibilidad del 2018 se muestra que ocupa el 17° lugar en el Ranking Mejores Empresas para Trabajar (GPTW) en Perú, y el 20° lugar en Ranking Mejores Empresas para Trabajar (GPTW) para *Millennials* en Perú; así también buscan promover una cultura basada en la innovación, colaboración y

diversidad entre sus colaboradores; y dentro de sus enfoques de gestión tienen el objetivo de impulsar el desarrollo laboral de los colaboradores , ya que es importante para ellos potenciar el capital humano y contribuir al desarrollo laboral. Sin embargo, pese a todo lo bueno que ofrece esta organización para que su recurso humano se encuentre satisfecho, se pueden estar presentado falencias. (Reporte de Sostenibilidad, 2018)

El subgerente de recursos humanos de la organización manifestó que cayeron en la posición del Ranking de los Mejores Lugares para trabajar que lo realiza *Great Place To Work*, para el año 2017 se encontraban en el puesto 10°, para el año 2018 bajaron rotundamente hacia el puesto 17°, y pese a que para el 2019 subieron al puesto número 14° aún no han recuperado su mejor posición. (Great Place to Work, 2019). Por lo tanto, es necesario conocer si el síndrome de Burnout puede estar influenciando en lo expuesto por el subgerente y si puede tener relación con la satisfacción de sus colaboradores.

### **1.3. Formulación del Problema**

Se formuló el problema bajo preguntas de investigación las cuales, según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) se “orientan hacia las respuestas que se buscan con la investigación.” (p. 38)

#### **1.3.1. Problema general.**

¿Cuál es la relación entre la Satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa del sector *Retail* - Supermercados?

#### **1.3.2. Problemas específicos.**

- ¿Cuáles son las diferencias de la Satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del sector *Retail* - Supermercado debido al género, edad, tiempo de permanencia y área de trabajo?

- ¿Cuáles son las diferencias del nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa del sector *Retail* - Supermercado debido al género, edad, tiempo de permanencia y área de trabajo?

#### **1.4. Objetivos de la Investigación**

En la investigación se plantearon un objetivo general y dos objetivos específicos, según Hernández et al. (2014), estos “señalan a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio.” (p. 37)

##### **1.4.1. Objetivo general.**

Determinar la relación entre la Satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa del sector *Retail* - Supermercados.

##### **1.4.2. Objetivos específicos.**

- Identificar las diferencias de la Satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del sector *Retail* - Supermercados debido al género, edad, tiempo de permanencia y área de trabajo.
- Identificar las diferencias del nivel de Síndrome de Burnout de los trabajadores de una empresa del sector *Retail* - Supermercados debido al género, edad, tiempo de permanencia y área de trabajo.

#### **1.5. Justificación de la Investigación**

##### **1.5.1. Justificación teórica.**

La satisfacción laboral es pieza fundamental hoy en día en las organizaciones debido a que es parte de la productividad, los colaboradores satisfechos laboralmente se estimularán bajo una energía positiva y una mayor motivación que contribuirá al logro de los objetivos de la organización (Bidault. 2017). Así mismo, se están dando riesgos psicosociales en el ámbito laboral conocido como Síndrome de Burnout, es cual se da por un estrés laboral crónico que

puede afectar la satisfacción de los colaboradores, siendo necesario estudiar ambas variables y analizar si existe relación entre ellos.

### **1.5.2. Justificación práctica.**

La investigación se direccionó a determinar la relación entre las variables de Satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout, así mismo identificar las diferencias de las dos variables según las siguientes variables intervinientes: (a) género, (b) edad, (c) tiempo de permanencia y (d) área de trabajo. Para su aplicación se utilizaron dos herramientas: (a) Cuestionario de Satisfacción laboral, propuesto por Font Roja, y (b) *Copenhagen Burnout Inventory*, las dos herramientas presentaron un nivel de confiabilidad válido.

### **1.5.3. Justificación metodológica.**

Desde un aspecto metodológico la investigación aplicó el método científico como método general y como método específico se utilizó el hipotético deductivo; el enfoque fue cuantitativo, de tipo aplicada y nivel descriptivo correlacional, y un diseño no experimental de tipo transeccional o también denominado transversal.

## Capítulo II: Marco Teórico

En el presente capítulo se expone, modelos y dimensiones, donde se detallan algunos de los antecedentes, bases teóricas y definiciones de términos básicos de la investigación relacionados a las variables de satisfacción laboral y el síndrome de Burnout del tema de estudio.

### 2.1. Antecedentes de Investigación

#### 2.1.1. Tesis nacionales e internacionales.

*Acata (2014). El Síndrome de “Burnout” o de desgaste ocupacional y su relación con la “Satisfacción laboral” en trabajadores del sector microempresarial – México.* El problema de la investigación surge con la finalidad de explorar la presencia del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en sectores microempresariales, ya que las pocas investigaciones que existen sobre el tema se dirigen al sector salud y docencia; menospreciando de esta forma los problemas que se están causando debido al estrés ocupacional en las microempresas. Por lo tanto, la investigación tiene como objetivo analizar si existe una relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en trabajadores del Sector Microempresarial.

La metodología de la investigación se dirigió a utilizar un diseño no experimental de corte transversal, bajo un estudio correlacional; la muestra fue no probabilística y de 100 trabajadores con una antigüedad mínima de un año dentro de la empresa. Los instrumentos utilizados fueron dos, para medir el síndrome de burnout se utilizó la Escala Mexicana de Desgaste Ocupacional (EMEDO), desarrollado por profesionales de la universidad UNAM y considerada como el primer instrumento de medición de Burnout para mexicanos; en segundo lugar, para medir la satisfacción laboral se utilizó La escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, desarrollada en el Perú por la psicóloga Sonia Palma Carrillo.

Los primeros resultados que se muestran en la investigación están dados en función a la estadística descriptiva en la que se detallan los resultados en función a las características

demográficas (sexo, edad, estado civil, número de hijos y escolaridad ), seguidamente se muestran los resultados en función a las variables laborales (tipo de organización, tipo de trabajo, tipo de puesto, contacto con usuarios, relación contractual, antigüedad laboral, jornada laboral, personal a cargo, y salario percibido), por último es necesario enfatizar en los resultados netamente del síndrome de burnout y satisfacción laboral en los colaboradores.

En relación con los niveles de burnout se encontró que el 19% refleja un nivel de burnout bajo “sano”, el 25% refleja un nivel normal, 30% un nivel alto “en peligro”, y un 26% refleja un nivel muy alto “quemado”. Así también los resultados de niveles de burnout en función al sexo indicaron que, para el sexo femenino, un 19.1% tienen un nivel de burnout bajo, un 14.9% un nivel regular o normal, y el 66% un nivel de burnout alto; en cuanto al sexo masculino un 18.9% tienen un nivel de burnout bajo, un 34% un nivel regular o normal y un 47.1% tienen un nivel alto.

En relación con los niveles de satisfacción laboral los resultados indican que el 2% representan a un nivel alto de satisfacción, un 11% tienen una satisfacción parcial, el 51% tienen un nivel de satisfacción normal o regular, un 29% una insatisfacción parcial y un 7% un nivel alto de insatisfacción. Así mismo, los resultados de niveles de satisfacción en función al sexo indican que para el género femenino el 46.8% tienen un nivel de satisfacción bajo, un 42.6% un nivel regular o normal y un 10.6% tienen un nivel de satisfacción alto; para el género masculino, un 26.4% tienen un nivel de satisfacción bajo, un 51% un nivel regular o normal y un 22.6% un nivel alto de satisfacción.

Al realizar el comparativo entre las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout, los resultados para los factores agotamiento, despersonalización, e insatisfacción de logro; reflejaron que el 57% tienen un nivel bajo y el 43 % un nivel alto en relación con el agotamiento; estos mismos porcentajes se reflejan para el factor de despersonalización; y en relación con el factor de insatisfacción de logro un 61% tiene un nivel bajo y el restante un

nivel alto. Por otro, los resultados para los 7 factores de satisfacción laboral (condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relaciones con la autoridad) indicaron un nivel de satisfacción regular elevado en los siete factores.

Por último, bajo la prueba de correlación de Pearson se contrastó la hipótesis, y los resultados indicaron que existe una correlación inversa, es decir que mientras más alto se encuentre el nivel de burnout, el nivel de satisfacción será más bajo.

**Sarmiento (2019). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017 – Perú*.** El problema de investigación surge al observar las condiciones deficientes laborales y presupuestales del área de emergencias del establecimiento de salud y como afectan en el desempeño de los trabajadores, causando en ellos agotamiento emocional, pérdida de motivación, ausentismo laboral, entre otros factores, y que estos a su vez reflejaran una mala atención hacia los pacientes. Por lo tanto, se formuló el problema bajo la interrogante ¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en el departamento de emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco en los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2017?; y tiene como objetivo determinar la relación que existe entre las variables síndrome de Burnout y satisfacción laboral.

La metodología de la investigación es de tipo descriptivo correlacional analítico, el diseño es no experimental transversal, bajo un enfoque cuantitativo; su unidad de análisis fueron los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco, la población fue de 110 personas y la muestra fue no probabilística de tipo por conveniencia. Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos, la primera fue la encuesta de Satisfacción Laboral elaborada por el Ministerio de Salud, el cual tiene como objetivo el grado de satisfacción de su personal; y el segundo fue el Inventario de Maslach para el Síndrome de



Burnout, el cual está conformado por tres dimensiones: (a) cansancio emocional, (b) despersonalización, y (c) realización personal.

En los resultados, con relación a la satisfacción laboral, se evidencia un mayor porcentaje de insatisfacción por parte de los médicos (47%); y en relación con sus dimensiones, se da mayor insatisfacción en remuneración e incentivos (75.5%), interacción con el jefe inmediato (50.9%) y oportunidades de progreso (50.9%); y mayor satisfacción en trabajo actual (40%) y trabajo en general (30.9%). En relación con los resultados del Síndrome de Burnout se evidenció que un 10% de trabajadores tienen burnout severo, un 18.2% burnout moderado, 34.5% burnout leve, y 37.3% no tienen el síndrome; y en relación con sus dimensiones, el agotamiento emocional tiene un nivel alto del 15.5%, despersonalización un 33.6% y una baja realización personal de 51.8%. Al realizar la contrastación entre ambas variables se halló que se da una asociación significativa, un 23.55% de los trabajadores insatisfechos presentaron tener el síndrome de burnout, a diferencia de los que guardaron o presentaron satisfacción; así también en cuanto a sus dimensiones se evidencia que la dimensión de agotamiento emocional tienen más del 50% de insatisfechos, a diferencia de las otras dos dimensiones las cuales se direccionan a la indiferencia; según las dimensiones de insatisfacción se da una satisfacción de trabajo en general, 5 de 22 trabajadores insatisfechos tienen Burnout.

### **2.1.2. Artículos científicos.**

**Malander (2016).** *Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario*. La problemática de la investigación se dio a causa de la afectación de factores internos y externos en la satisfacción y el desempeño de los docentes, y como esto puede influir en que la calidad educativa se vea afectada, por lo que se buscó determinar si la satisfacción

laboral y algunas características sociodemográficas y laborales pueden influir positiva o negativamente en el síndrome de burnout.

Como parte de su metodología, el estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional y transversal, la muestra investigada fue de 123 docentes de colegios privados y el instrumento utilizado fue Inventario de Burnout de Maslach y Jackson y la Escala de Satisfacción Laboral para docentes (ESLA); el análisis del instrumento de Maslach es analizado en función a tres dimensiones: (a) agotamiento emocional, (b) despersonalización, y (c) realización personal; la primera dimensión describe los sentimientos de una persona a causa del trabajo exhausto; la segunda dimensión describe la respuesta emocional que se da hacia los beneficiarios del servicio, y en la última dimensión se basa en la evaluación de los sentimiento de competencia y éxito de los colaboradores para el logro de objetivos personales. El segundo instrumento está conformado por cuatro subescalas que se agrupan en dos tipos de factores: (a) factores extrínsecos, y (b) factores intrínsecos, este segundo instrumento fue elaborado tomando como base la teoría de Herzberg.

Luego de la aplicación del instrumento, los resultados indican que la satisfacción laboral predice significativamente el síndrome de burnout de forma inversa es decir si existe satisfacción el síndrome de burnout disminuirá. Así también se hallaron otras relaciones significativas entre la satisfacción laboral y la dimensión cansancio emocional, es decir a mayor satisfacción laboral, es mucho menor el cansancio emocional. En relación con los factores intrínsecos y extrínsecos, es posible indicar que, a mayor satisfacción de los primeros, menor será el síndrome de burnout, sin embargo, los factores extrínsecos no predicen este síndrome, aunque se muestre que el cansancio emocional se puede ver visto influenciado.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Burnout.**

El termino de Burnout surge a consecuencia de diversas investigaciones relacionadas sobre el estrés que se generaba en el ámbito laboral; en el artículo *Community bases treatment for Young adult offenders*, escrito por Bradley en 1969 se señala al termino burnout como un tipo de estrés que disminuye la energía de los colaboradores en un ambiente profesional. (El Sahili, 2015).

Posteriormente en 1974, Freudenberger señala en el artículo El personal con burnout, que este término describe la perdida de entusiasmo, síntomas psíquicos, fatigas crónicas que conllevan a una reducida participación laboral y satisfacción laboral (El Sahili, 2015).

En 1976, se revalorizó el termino en el congreso anual de la Asociación de Psicología Americana (APA), en la que Christina Maslach expone que el termino se enfocaba a un desgaste de todo un conjunto de profesionales y que se producía dentro del entorno laboral. Es desde entonces que el termino empieza a coger diversas y variadas interpretaciones. Posteriormente con la aportación de Susan Jackson, se propone el inventario denominado *Maslach Burnout Inventory* (El Sahili, 2015).

Actualmente el termino burnout ha adquirido diversas asignaciones a términos más complejos como los siguientes: (a) síndrome de desgaste profesional, (b) síndrome de quemarse en el trabajo, y (c) enfermedad de Tomás (El Sahili, 2015).

#### ***2.2.1.1. Definición según autores.***

El Burnout fue estudiado por diversos autores los cuales según El Sahili (2015), lo definieron de la siguiente manera:

Freudenberger en 1974, propone una denominación clásica en la que lo define como “una sensación de fracaso, con agotamiento permanente, resultado de la sobrecarga laboral que provoca el desgaste de energía, recursos personales y fuerza anímica del individuo” (citado por El Sahili, 2015, p. 1)

Maslach y Jackson en 1981, lo definen como “agotamiento emocional, cinismo y baja relación personal que viven los profesionales involucrados en ayudar a otras personas” (citado por El Sahili, 2015, p. 2), es considerada una de las más importantes por marcar un estándar para la comunidad laboral, ya que bajo esta premisa se establecen las dimensiones de agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal. (citado por El Sahili, 2015)

Wilmar Schaufeli y Dirk Enzmann en 1998 plantean una definición que en la actualidad es una de las más aceptadas, ya que consideran que el síndrome de burnout como “un persistente estado negativo de la mente, relacionado con el trabajo, el cual ocurre con individuos normales” (citado por El Sahili, 2015, p. 6)

### ***2.2.1.2. Modelos.***

#### *2.2.1.2.1. Modelos basados en la Teoría Socio Cognitiva.*

Los modelos basados en la teoría Socio Cognitiva toman como referencia las cogniciones de las personas y como estas se ven modificadas por las percepciones y acciones de estas; así también toman como referencia al grado de seguridad de una persona sobre sus capacidades, ocasionando estas reacciones positivas o negativas. (Carlin, 2014)

Los modelos que surgen son: (a) modelo de competencia social de Harrison [1993], y el (b) modelo de Cherniss [1993] (Carlin, 2014)

#### *2.2.1.2.2. Modelos basados en la Teoría del Intercambio Social.*

Los modelos basados en la Teoría del intercambio social se enfocan en la teoría de la equidad o la teoría de la conservación; para proponer que el síndrome de burnout se da a causa de la desigualdad que perciben las personas frente al proceso de comparación social en las relaciones interpersonales; al percibir que su aporte es más de lo que reciben se refleja el sentimiento de quemarse por el trabajo. (Carlin, 2014).

#### *2.2.1.2.3. Modelos basados en la Teoría Organizacional.*

Los modelos basados en la Teoría organizacional se caracterizan por enfatizar la importancia de los estresores en el ámbito laboral y de las estrategias empleadas para afrontarlas; en estos modelos el síndrome de burnout o también llamado síndrome de quemarse, se relacionan con la respuesta al estrés que se genera en lo laboral. (Carlin, 2014)

Los modelos que se plantean dentro de esta teoría son: (a) modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter [1983], hace referencia a la pobreza del rol, frente a la importancia de la sobrecarga; (b) modelo de Cox, Kuk y Leiter [1993], hace referencia a la importancia de la salud en la organización; y el (c) modelo de Winnubst (1993), enfatiza la estructura, cultura y clima organizacional. (Carlin, 2014)

### **2.2.2. Satisfacción Laboral.**

La satisfacción en el trabajo es definida como “el sentimiento positivo que resulta de la evaluación de las características del que se desempeña.” (Robbins & Judge, 2009, p.83)

Así mismo, Salazar citado por Malander (2016) lo define como un “conjunto de actitudes positivas que el trabajador adopta hacia su labor, mientras que la insatisfacción hace referencia a las actitudes negativas que van acompañadas de pérdida de identificación psicológica y emocional hacia el trabajo” (p.178)

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

La satisfacción laboral presenta las siguientes dimensiones: (a) trabajo mismo, (b) el jefe, (c) compañeros de trabajo, (d) salario y prestaciones sociales, (e) oportunidades de promoción, (f) horas de trabajo, y (g) carga de trabajo (Chávez, 2014). Cada una de estas dimensiones actuarán dentro del comportamiento de los colaboradores.

Adicionalmente según Sarmiento (2019) existen autores que clasifican las dimensiones de diversas formas. Estas se muestran en la Tabla 1

Tabla 1

*Dimensiones de la satisfacción laboral según autores*

<b>Autores</b>				
Beer (1964)	Locke (1976)	Graffin y Bateman (1986)	Jhons (1988)	Palma (1999)
- Compañía	- Eventos o condiciones de trabajo	- Trabajo	- Reconocimiento	- Condiciones físicas
- Trabajo mismo	- Salario	- Paga	- Beneficios	- Remuneración
- Compañeros	- Promoción	- Supervisión	- Condiciones de trabajo	- Políticas administrativas
- Objeto del contexto	- Reconocimiento	- Beneficios	- Supervisión	- Relaciones sociales
- De trabajo	- Beneficios	- Oportunidades de promoción	- Compañeros de trabajo	- Desarrollo personal
	- Agentes de satisfacción (supervisión, compañeros, compañía, dirección)	- Condiciones de trabajo	- Políticas de empresa	- Desempeño de tareas
		- Compañeros		- Relación con la autoridad

**2.2.2.2. Teorías de la satisfacción laboral.**

Para Chávez, (2014) las siguientes teorías buscan explicar o entender la satisfacción en el trabajo de los colaboradores, estas teorías son las siguientes: (a) Teoría de la jerarquía de las necesidades, propuesta por Abraham Maslow, propone que las necesidades se dan bajo una estructura jerárquica; (b) Teoría de las necesidades saciadas, implica que un individuo se sentirá satisfecho cuando consigue lo que quiere; (c) Teoría de las facetas, es estudiada por Locke y se da bajo evaluaciones afectivas que cada individuo percibe sobre sus facetas de trabajo; entre otras como : (d) Teoría de la referencia; (e) Teoría de la Equidad, (f) Teoría de las características del puesto, (g) Teoría de las expectativas, y (h) Teoría del establecimiento de metas.

### 2.2.2.3. *Medición de la satisfacción laboral.*

Existen diversos instrumentos de medición para la satisfacción laboral, tomando como referencia los expuesto por Sarmiento (2019), se muestra en la Tabla 2 diversos instrumentos y sus respectivas dimensiones

Tabla 2

#### *Instrumentos de medición para satisfacción laboral*

<b>Instrumento</b>	<b>Ítems</b>	<b>Dimensiones</b>
Encuesta de satisfacción de Usuarios Externos de Servicios de Salud Basado en la metodología SERVQUAL	22	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dimensión de fiabilidad</li> <li>- Dimensión de sensibilidad</li> <li>- Dimensión de seguridad</li> <li>- Dimensión de empatía</li> <li>- Dimensión de elementos tangibles</li> </ul>
Instrumento de satisfacción laboral basado en Palma 1999 y Casana Rubio 2015	27	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Significación en la tarea</li> <li>- Condiciones de trabajo</li> <li>- Reconocimiento personal y/o social</li> <li>- Beneficios económicos</li> </ul>
Satisfacción Laboral SL- SPC - Sonia Palma Carrillo	36	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Factor I: Condiciones físicas y/o materiales</li> <li>- Factor II: Beneficios Laborales y/o remunerativos</li> <li>- Factor III: Políticas Administrativas</li> <li>- Factor IV: Relaciones Sociales</li> <li>- Factor V. Desarrollo Personal</li> <li>- Factor VI. Desarrollo de tareas</li> <li>- Factor VII. Relación con la autoridad</li> </ul>
Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) Warr, (Cook y Wall, 1979) adaptada al castellano por Pérez-Bilbao	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción general.</li> <li>- Satisfacción extrínseca.</li> <li>- Satisfacción intrínseca.</li> </ul>
Satisfacción Laboral S21/26	26	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción con la supervisión</li> <li>- Satisfacción con el ambiente Físico</li> <li>- Satisfacción con las Presentaciones Recibidas</li> <li>- Satisfacción intrínseca del trabajo</li> <li>- Satisfacción con la participación</li> <li>- Satisfacción con las relaciones personales</li> <li>- Con la cantidad de producción</li> </ul>

---

		- Con la calidad de producción
Escala de Satisfacción Laboral Minnesota	20	- Intrínseco - Extrínseco - Satisfacción General
Satisfacción Laboral S20/23	23	- Satisfacción con la supervisión - Satisfacción con el ambiente Físico - Satisfacción con las Presentaciones Recibidas - Satisfacción intrínseca del trabajo - Satisfacción con la participación
Job Descriptive Index de Smith y otros 1987	72	- Trabajo en sí mismo (tarea) - Supervisión - Salario - Oportunidad de promoción - Compañeros
Cuestionario de Satisfacción del usuario Interno MINSA	22	- Trabajo Actual - Trabajo en General - Interacción con el jefe inmediato - Oportunidades de progreso - Remuneraciones e incentivos - Interacción con sus compañeros de trabajo - Ambiente de Trabajo
Font Roja	26	- Tensión en el trabajo - Competencia profesional - Presión laboral - Oportunidades - Relación con la jerarquía - Promoción profesional - Estatus - Relación con los compañeros - Satisfacción Global

---

### **2.2.3. Instrumentos de medición.**

En la investigación se utilizaron dos instrumentos de medición para medir la variable satisfacción laboral y la variable síndrome de burnout. Para la primera se aplicó el Cuestionario



de Font Roja, conformador por 26 ítems bajo 9 dimensiones; para la segunda variable se aplicó el instrumento *Copenhagen Burnout Inventory*, conformado por 3 dimensiones y 18 ítems. El instrumento se muestra en el Apéndice A.

### **2.3. Definición de Términos Básicos.**

#### **2.3.1. Satisfacción laboral .**

Es un “conjunto de actitudes positivas que el trabajador adopta hacia su labor, mientras que la insatisfacción hace referencia a las actitudes negativas que van acompañadas de pérdida de identificación psicológica y emocional hacia el trabajo” (Malandar, 2016, p.178).

#### **2.3.2. Síndrome de burnout.**

Es considerado como un “persistente estado negativo de la mente, relacionado con el trabajo, el cual ocurre con individuos normales” (citado por El Sahili, 2015, p. 6).

### **Capítulo III: Hipótesis y Variables**

En el presente capítulo se da conocer las hipótesis planteadas en el presente tema de estudio, como también se establecen las variables y demás variables intervinientes como son: género, edad, tiempo de permanencia y área de trabajo dentro de la empresa *Retail*.

#### **3.1. Hipótesis**

En la investigación se plantearon una hipótesis general y dos hipótesis específicas, debido a que estas “indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado.” (Hernández et al., 2014, p. 104).

##### **3.1.1. Hipótesis general.**

Existe relación directa entre la Satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa del sector *Retail* - Supermercados.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas.**

- Existen diferencias de la Satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa del sector *Retail*- Supermercados debido al género, edad, tiempo de permanencia y área de trabajo.
- Existen diferencias en el nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa del sector *Retail* - Supermercados debido al género, edad, tiempo de permanencia y área de trabajo.

#### **3.2. Identificación de Variables**

##### **3.2.1. Variable independiente y dependiente.**

En la investigación se plantearon como variable independiente a la satisfacción laboral y dependiente a la variable síndrome de burnout.

##### **3.2.2. Variables intervinientes.**

Las variables intervinientes de la investigación son: (a) género, (b) edad, (c) tiempo de permanencia, (d) área de trabajo

### **3.3. Operacionalización de las Variables**

La operacionalización de las variables se muestra en el Apéndice B

## **Capítulo IV: Metodología**

La metodología de investigación es el procedimiento racional que se utiliza con el fin de resolver el problema del tema de investigación para así lograr el objetivo planteado mediante la identificación de los instrumentos de estudio.

### **4.1. Métodos de Investigación**

#### **4.1.1. Métodos generales.**

El método general para la investigación será el Método científico, el cual es considerado para Baena (2017) como un:

procedimiento que busca formular preguntas o problemas sobre la realidad y los seres humanos, con base en la observación de la realidad y la teoría ya existentes; en anticipar soluciones —formular hipótesis— a estos problemas y en contrastar, con la misma realidad, dichas hipótesis mediante la observación de los hechos, su clasificación y su análisis. (p. 33)

Así mismo Bernal (2010), señala que el método científico “valiéndose de los instrumentos o técnicas necesarios, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación.” (p. 288)

#### **4.1.2. Métodos específicos.**

El método específico utilizado en la investigación es el Hipotético deductivo, según Tamayo (2003) es un procedimiento que consiste en “desarrollar una teoría empezando por formular sus puntos de partida o hipótesis básicas y deduciendo luego sus consecuencias” (p. 150).

Bernal (2010) asemeja su definición indicando que consiste en un “procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.60)

### **4.2. Configuración de la Investigación**

#### **4.2.1. Enfoque de la investigación.**

El enfoque utilizado en la investigación es el enfoque cuantitativo el cual representa un conjunto de procesos secuenciales y probatorios; así mismo “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.5)

#### **4.2.2. Tipo de la investigación.**

El tipo de investigación utilizado en la investigación es de tipo Aplicada, denominada también activa o dinámica; para Tamayo (2003), este tipo de investigación “depende de sus descubrimientos y aportes teóricos. Busca confrontar la teoría con la realidad.” (p.43).

Según Baena (2017), la investigación aplicada “concentra su atención en las posibilidades concretas de llevar a la práctica las teorías generales, y destina sus esfuerzos a resolver las necesidades que se plantean la sociedad y los hombres.” (p. 18)

#### **4.2.3. Nivel de la investigación.**

El nivel de la investigación es el Descriptivo – Correlacional, la investigación descriptiva “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.” (Hernández et al., 2014, p.92); y la investigación correlacional tiene como finalidad “conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.” (Hernández et al., 2014, p.93); “la correlación examina asociaciones, pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente” (Bernal, 2010, p. 114).

#### **4.2.4 Diseño de la investigación.**

El diseño de la investigación es el no experimental de tipo transeccional o también llamado transversal ya que “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único”

(Hernández et al., 2014, p.154) y tiene como propósito “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández et al., 2014, p.154).

### **4.3. Población y muestra**

#### **4.3.1. Población.**

La población según Jany (1994) citado por Bernal (210), es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (p. 160)

Es denominada también universo y es considerada como el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. (Hernández et al., 2014, p.174).

En la organización la población la conformaron 72 colaboradores.

#### **4.3.2. Muestra.**

El muestreo es “un procedimiento por el cual algunos miembros de una población — personas o cosas—, se seleccionan como representativos de la población completa.” (Baena, 2017, p. 84)

##### ***4.3.2.1. Unidad de análisis.***

La unidad de análisis de la investigación está conformada por los colaboradores de una empresa de *Retail* Supermercados.

##### ***4.3.2.2. Tamaño de muestra.***

Se evidenciaron limitaciones en el proceso de definir la muestra de la investigación, por tal motivo se determinó bajo un muestreo no probabilístico que el total de tamaño muestral es de 72 colaboradores.

### **4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

En la investigación se utilizaron dos instrumentos de medición que permitieron medir la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en la muestra seleccionada.

Para medir el síndrome de Burnout se utilizó el instrumento denominado *Copenhagen Burnout Inventory*, está estructurado bajo tres dimensiones (a) la personal, hace referencia al grado de fatiga o agotamiento por la que atraviesa una persona; (b) la relacionada con el trabajo, hace referencia a la experiencia de la personas en el trabajo ; y (c) la relacionada con el trabajo con clientes; hace referencia al grado de fatiga o agotamiento que experimenta la persona al estar en relación con otras personas en su trabajo. Estas tres dimensiones fueron diseñadas para ser utilizadas en distintos escenarios (Molinero, Gómez y Moncada, 2013), y está conformado por 18 ítems.

Para medir la satisfacción laboral se utilizó el Cuestionario de Font Roja, está conformada por 26 ítems, las cuales permiten medir la satisfacción laboral bajo 9 dimensiones las cuales son: (a) satisfacción por el trabajo, (b) tensión relacionada por el trabajo, (c) competencia profesional, (d) promoción profesional, (e) relación con jefes y compañeros, (f) presión del trabajo, (g) estatus, (h) monotonía laboral, y (i) estructura física. Para medir cada uno de los ítems se utilizó una escala tipo Likert de 1 al 5. (Núñez, Estévez, Hernández, Marrero, 2007)

En la Tabla 3 y Tabla 4 se muestran a detalle la dimensiones y sus abreviaturas para una mejor comprensión en el análisis de resultados

Tabla 3

*Dimensiones de la Satisfacción laboral*

		Abreviatura	Ítems
Variable	Satisfacción Laboral	SL	
Dimensiones	Satisfacción por el trabajo	D1SL	7-10-11-16
	Tensión relacionada por el trabajo	D2SL	2-3-4-5-6
	Competencia profesional	D3SL	22-23-24
	Promoción profesional	D4SL	9-12-17
	Relación con jefes y compañeros	D5SL	13-14-19
	Presión del trabajo	D6SL	18-20

Estatus	D7SL	8-15
Monotonía Laboral	D8SL	1-21
Estructura física	D9SL	25-26

Tabla 4

*Dimensiones del Síndrome de Burnout*

Variable	Síndrome de Burnout	Abreviatura	Ítems
Dimensiones	Personal	D1CBI	1-2-3-4-5-6
	Relacionado al trabajo	D2CBI	7-8-9-10-11-12-13
	Relacionado con el trabajo con cliente	D3CBI	14-15-16-17-18

**4.5. Proceso de Recolección de Datos**

La recolección de los datos de la investigación se realizó en el año 2019, bajo autorización de la organización para la aplicación de los instrumentos de medición en sus colaboradores, y con el compromiso de que los resultados son con fines académicos.

Posteriormente los datos obtenidos fueron procesados en la hoja de cálculo Microsoft Excel y el programa estadístico informático IBM SPSS, para su análisis e interpretación.

**4.6. Descripción del Análisis de Datos y Prueba de Hipótesis**

Para el análisis de datos en la investigación en primer lugar se realizó el análisis de confiabilidad y validez del instrumento. En el análisis de confiabilidad se utilizó la medida de consistencia interna de Alfa de Cronbach, la cual es interpretada considerando que “si obtengo 0.25 en la correlación o coeficiente, esto indica baja confiabilidad; si el resultado es 0.50, la fiabilidad es media o regular. En cambio, si supera el 0.75 es aceptable, y si es mayor a 0.90 es elevada” (Hernández et al., 2010, p.302)

En la Tabla 5 se muestra el análisis de confiabilidad para la variable satisfacción laboral y en la Tabla 6 el análisis de confiabilidad para el síndrome de burnout. El valor de alfa de



Cronbach en las nueve dimensiones de la variable satisfacción laboral superan el valor de 0.75 por lo tanto se considera con una confiabilidad aceptable o alta; en relación con la variable síndrome de burnout, el alfa de Cronbach en sus tres dimensiones supera el valor de 0.75 por tanto también se califica con confiabilidad alta.

Tabla 5

*Confiabilidad de Alfa de Cronbach\_ Satisfacción laboral*

Satisfacción laboral	Alfa de Cronbach	Número de elementos
Satisfacción por el trabajo	.664	4
Tensión relacionada por el trabajo	.802	5
Competencia profesional	.843	3
Promoción profesional	.759	3
Relación con jefes y compañeros	.711	3
Presión del trabajo	.804	2
Estatus	.718	2
Monotonía laboral	.717	2
Estructura física	.820	2

Tabla 6

*Confiabilidad de Alfa de Cronbach\_ Síndrome de Burnout*

Burnout	Alfa de Cronbach	Número de elementos
Personal	.798	6
Relacionado al trabajo	.823	7
Relacionado con el trabajo con el cliente	.832	5

Posteriormente se realizó el análisis de validez por medio de la matriz de correlación para la variable satisfacción laboral y síndrome de burnout, que se muestra en el Apéndice C y Apéndice D, respectivamente; los resultados muestran correlación y por tanto valido.

#### **4.6.1. Descripción del Análisis Descriptivo.**

Los datos se analizan partiendo desde su recolección, la cual se aplicó bajo un instrumento de medición a 72 personas, una vez obtenido los resultados, los datos fueron procesados en la hoja de cálculo Microsoft Excel y el programa estadístico informático IBM SPSS.

Posteriormente los datos fueron analizados por medio de un análisis estadístico descriptivo, haciendo uso de sus principales herramientas estadísticas como la distribución de frecuencias, medidas de tendencia central y medidas de variabilidad.

#### **4.6.2. Descripción del Análisis Inferencial.**

El análisis inferencial se aplicó con la finalidad de “probar hipótesis y generalizar los resultados obtenidos en la muestra a la población o universo” (Hernández et al., 2010, p.305).

Se consideraron pruebas estadísticas como la prueba de normalidad, pruebas de Levene, pruebas no paramétricas. Así mismo, en la investigación se probó la hipótesis general bajo la prueba estadística de Chi cuadrado o  $X^2$  la cual es “una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas.” (Hernández et al., 2014, p.318); prueba hipótesis correlacionales y no considera relaciones causales. (Hernández et al., 2014)

#### **4.6.3. Descripción de la Prueba De Hipótesis.**

Las pruebas de hipótesis específicas se evaluaron considerando diversas pruebas estadísticas, la primera fue la prueba de distribución normal de Kolmogórov-Smirnov y/o Shapiro-Wilk para determinar la normalidad de los datos y en la que se considera el valor de .05 como referencia si este valor supera al nivel de significancia se aplican pruebas no paramétricas y si sucede lo contrario se aplican pruebas paramétricas; adicionalmente se aplicó la prueba de Levene para determinar la homogeneidad de los datos, y por último para aceptar o rechazar la hipótesis se aplicó las pruebas de U de Mann-Whitney y Kruskal Wallis en las

que se consideró también el valor de .05 y el valor de significancia para la decisión de aceptación o rechazo de la hipótesis.

Para la hipótesis general en primer lugar se definió la prueba estadística a utilizar en función al tipo de variable, esta prueba es la de Chi cuadrado, para lo cual se consideraron el nivel de significancia ( $\alpha=.005$ ), valor crítico (9.48), y las reglas de decisión para aceptar o rechazar la hipótesis.

## Capítulo V: Resultados

En el presente capítulo se muestra los resultados obtenidos después del procesamiento de datos del presente trabajo de investigación, así mismo se describe el análisis e interpretaciones correspondiente a cada resultado en los cuales fueron logrados después de la aplicación de los instrumentos de estudio (*Font roja* y *Copenhagen Burnout Inventory*) y las técnicas de recolección de datos.

### 5.1. Descripción del Trabajo de Campo

La investigación se realizó en primer lugar definiendo la unidad de análisis y el instrumento a utilizar para cumplir con los objetivos planteados, y así mismo comprobar la hipótesis general y específicas. Los datos obtenidos son procesados en programas estadísticos para luego ser analizados y contrastados para la investigación.

### 5.2. Presentación de Resultados

En la Tabla 7 se muestran resultados generales en función a las variables intervinientes; se evidencia que existe un porcentaje mayor del género masculino (59.7%), el rango de edades que tiene mayor representatividad es de 28 a 32 años (18.1%), las áreas de trabajo de mayor representatividad son los de productos de gran consumo y no alimentación, ambas con un 25%; y la mayor representatividad de tiempo de permanencia es de 1 a 2 años (25%)

Tabla 7

#### *Perfil de informantes*

Variabes		f°	%
Género	Masculino	43	59.7%
	Femenino	29	40.3%
	Total	72	100%
Edad	De 18 a 22 años	10	13.9%
	De 23 a 27 años	12	16.7%
	De 28 a 32 años	13	18.1%
	De 33 a 37 años	11	15.3%

	De 38 a 42 años	9	12.5%
	De 43 a 47 años	7	9.7%
	De 48 a 52 años	6	8.3%
	mayor a 52	4	5.6%
	Total	72	100%
Área de trabajo	Operaciones	14	19.4%
	Percibibles	16	22.2%
	Productos de gran consumo (PGC)	18	25.0%
	No Alimentación	18	25.0%
	Administrativo	6	8.3%
	Total	72	100%
Tiempo de permanencia	menos de 3 meses	9	12.5%
	entre 3 y 12 meses	14	19.4%
	entre 1 y 2 años	18	25.0%
	entre 2 y 3 años	15	20.8%
	entre 3 y 4 años	16	22.2%
	Total	72	100%

### 5.3. Análisis e Interpretación de Resultados

Se analizan e interpretan los resultados de la variable satisfacción laboral y síndrome de burnout por medio de tablas de frecuencias.

#### 5.3.1. Análisis y resultados de Satisfacción Laboral

Tabla 8

*Dimensión \_Satisfacción por el trabajo*

<b>D1SL_3</b>				
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%	% válido	% acumulado
Bajo	4	5.6	5.6	5.6
Medio	28	38.9	38.9	44.4
Alto	40	55.6	55.6	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Para la variable satisfacción laboral, se realizó un análisis de los resultados en función a las 9 dimensiones, y a cada ítem la cual se muestra en el Apéndice E.

En la Tabla 8 se muestran los resultados de la dimensión satisfacción por el trabajo y se puede apreciar que se tiene nivel alto de satisfacción para esta dimensión de 55.6%

En la Tabla 9 se muestran los resultados de la dimensión Tensión relacionada por el trabajo y se puede apreciar que se tiene nivel alto de satisfacción para esta dimensión de 61.1%.

Tabla 9

*Dimensión \_Tensión relacionada por el trabajo*

<b>D2SL_3</b>				
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%	% válido	% acumulado
Bajo	2	2.8	2.8	2.8
Medio	26	36.1	36.1	38.9
Alto	44	61.1	61.1	100.0
Total	72	100.0	100.0	

En la Tabla 10 se muestran los resultados de la dimensión Competencia profesional y se puede apreciar que se tiene nivel medio de satisfacción para esta dimensión de 45.8%.

Tabla 10

*Dimensión \_Competencia profesional*

<b>D3SL_3</b>				
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%	% válido	% acumulado
Bajo	10	13.9	13.9	13.9
Medio	33	45.8	45.8	59.7
Alto	29	40.3	40.3	100.0
Total	72	100.0	100.0	

En la Tabla 11 se muestran los resultados de la dimensión promoción profesional y se puede apreciar que se tiene nivel medio de satisfacción para esta dimensión de 47.2%.

Tabla 11

*Dimensión \_Promoción profesional*

<b>D4SL_3</b>				
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%	% válido	% acumulado
Bajo	7	9.7	9.7	9.7
Medio	34	47.2	47.2	56.9
Alto	31	43.1	43.1	100.0
Total	72	100.0	100.0	

En la Tabla 12 se muestran los resultados de la dimensión Relación con jefes y compañeros y se puede apreciar que se tiene un nivel alto de satisfacción para esta dimensión de 50 %.

Tabla 12

*Dimensión \_Relación con jefes y compañeros*

<b>D5SL_3</b>				
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%	% válido	% acumulado
Bajo	5	6.9	6.9	6.9
Medio	31	43.1	43.1	50.0
Alto	36	50.0	50.0	100.0
Total	72	100.0	100.0	

En la Tabla 13 se muestran los resultados de la dimensión Presión del trabajo y se puede apreciar que se tiene un nivel alto de satisfacción para esta dimensión de 52.8%

Tabla 13

*Dimensión \_Presión del trabajo*

<b>D6SL_3</b>				
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%	% válido	% acumulado
Bajo	4	5.6	5.6	5.6
Medio	30	41.7	41.7	47.2
Alto	38	52.8	52.8	100.0
Total	72	100.0	100.0	

En la Tabla 14 se muestran los resultados de la dimensión Estatus y se puede apreciar que se tiene un nivel medio de satisfacción para esta dimensión de 62.5%.

Tabla 14

*Dimensión \_Estatus*

<b>D7SL_3</b>				
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%	% válido	% acumulado
Bajo	2	2.8	2.8	2.8
Medio	45	62.5	62.5	65.3
Alto	25	34.7	34.7	100.0
Total	72	100.0	100.0	

En la Tabla 15 se muestran los resultados de la dimensión Monotonía laboral y se puede apreciar que se tiene un nivel alto de satisfacción para esta dimensión de 56.9%.

Tabla 15

*Dimensión \_Monotonía laboral*

<b>D8SL_3</b>				
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%	% válido	% acumulado
Bajo	4	5.6	5.6	5.6
Medio	27	37.5	37.5	43.1
Alto	41	56.9	56.9	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Tabla 16

*Dimensión \_Estructura física*

<b>D9SL_3</b>				
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%	% válido	% acumulado
Bajo	1	1.4	1.4	1.4
Medio	36	50.0	50.0	51.4
Alto	35	48.6	48.6	100.0
Total	72	100.0	100.0	



En la Tabla 16 se muestran los resultados de la dimensión Estructura física y se puede apreciar que se tiene un nivel medio de satisfacción para esta dimensión de 50 %.

En la Tabla 17 se muestran los resultados de la variable Satisfacción laboral y se puede apreciar que en general se tiene un nivel alto de satisfacción en la organización representado por un 54.2%.

Tabla 17

*Variable \_Satisfacción Laboral*

	<b>V_SL_3</b>			
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%	% válido	% acumulado
Medio	33	45.8	45.8	45.8
Alto	39	54.2	54.2	100.0
Total	72	100.0	100.0	

### 5.3.2. Análisis y resultados del Síndrome de Burnout

Para la variable satisfacción laboral, se realizó un análisis de los resultados en función a las 3 dimensiones, y para cada ítem la cual se muestra en el Apéndice F.

En la Tabla 18 se muestran los resultados de la dimensión personal y se puede apreciar que se tiene nivel bajo de este síndrome para esta dimensión de 79.2%.

Tabla 18

*Dimensión \_Personal*

	<b>D1CBI_3</b>			
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%	% válido	% acumulado
Bajo	57	79.2	79.2	79.2
Medio	13	18.1	18.1	97.2
Alto	2	2.8	2.8	100.0
Total	72	100.0	100.0	

En la Tabla 19 se muestran los resultados de la dimensión relacionado al trabajo y se puede apreciar que se tiene nivel bajo de este síndrome para esta dimensión de 81.9%.

Tabla 19

*Dimensión \_Relacionado al trabajo*

<b>D2CBI_3</b>				
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%	% válido	% acumulado
Bajo	59	81.9	81.9	81.9
Medio	12	16.7	16.7	98.6
Alto	1	1.4	1.4	100.0
Total	72	100.0	100.0	

En la Tabla 20 se muestran los resultados de la dimensión relacionado con el trabajo con el cliente y se puede apreciar que se tiene nivel bajo de este síndrome para esta dimensión de 79.2%.

Tabla 20

*Dimensión \_Relacionado con el trabajo con el cliente*

<b>D3CBI_3</b>				
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%	% válido	% acumulado
Bajo	57	79.2	79.2	79.2
Medio	13	18.1	18.1	97.2
Alto	2	2.8	2.8	100.0
Total	72	100.0	100.0	

Tabla 21

*Variable\_ Síndrome de Burnout*

<b>V_CBI_3</b>				
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%	% válido	% acumulado
Bajo	59	81.9	81.9	81.9
Medio	12	16.7	16.7	98.6
Alto	1	1.4	1.4	100.0
Total	72	100.0	100.0	

En la Tabla 21 se muestran los resultados de la variable Síndrome de burnout y se puede apreciar que en general se tiene un nivel bajo de este síndrome en la organización representado por un 81.9%.

#### 5.4. Contrastación de Resultados

Para la contrastación de resultados se formulan hipótesis estadísticas para su respectiva comprobación, tanto para las hipótesis generales y específicas.

##### 5.4.1. Análisis de Satisfacción laboral y sus variables intervinientes.

###### 5.4.1.1. Análisis de Satisfacción laboral según el género.

H0: No existen diferencias de satisfacción laboral según el género

H1: Existen diferencias de satisfacción laboral según el género

Tabla 22

*Prueba no paramétrica\_ U de Mann Whitney*

	Estadísticos de prueba								
	D1SL_3	D2SL_3	D3SL_3	D4SL_3	D5SL_3	D6SL_3	D7SL_3	D8SL_3	D9SL_3
U de Mann-Whitney	529.500	595.500	550.500	559.500	488.500	538.500	546.500	535.000	619.500
W de Wilcoxon	964.500	1030.500	985.500	994.500	923.500	973.500	981.500	970.000	1565.500
Z	-1.230	-.378	-.917	-.814	-1.738	-1.105	-1.046	-1.164	-.053
Sig. asintótica (bilateral)	.219	.706	.359	.415	.082	.269	.295	.245	.958

a. Variable de agrupación: género

Para el análisis de contrastación de hipótesis de la variable satisfacción laboral y su primera variable interviniente género, se realizaron las pruebas de normalidad, seguido por la prueba de Levene que permite identificar la homogeneidad, y determinar si se utilizan pruebas paramétricas o no paramétricas para la aceptación o rechazo de la hipótesis. Los resultados de ambas pruebas se encuentran en el Apéndice G y nos señalan que es necesario comprobar la hipótesis bajo una prueba no paramétrica.

La prueba no paramétrica seleccionada es la de U de Mann Whitney por ser género una variable con dos muestras independientes, los resultados se muestran en la Tabla 22, y los valores de nivel de significancia superan el valor de .05, por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula lo cual implica que no existen diferencias de satisfacción laboral según el género.

#### **5.4.1.2. Análisis de Satisfacción laboral según la edad.**

H0: No existen diferencias de satisfacción laboral según la edad

H1: Existen diferencias de satisfacción laboral según la edad

Para el análisis de contrastación de hipótesis de la variable satisfacción laboral y su segunda variable interviniente edad, se realizaron las pruebas de normalidad y prueba de Levene que permite identificar la homogeneidad, y determinar si se utilizaran pruebas paramétricas o no paramétricas. Los resultados de ambas pruebas se encuentran en el Apéndice H y nos señalan que es necesario comprobar la hipótesis bajo una prueba no paramétrica.

La prueba no paramétrica seleccionada es la de Kruskal Wallis por ser edad una variable con más de dos muestras independientes, los resultados se muestran en la Tabla 23, y los valores de nivel de significancia superan el valor de .05, por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula lo cual implica que no existen diferencias de satisfacción laboral según la edad.

Tabla 23

#### **Prueba no paramétrica\_ Kruskal Wallis**

	Estadísticos de prueba <sup>a,b</sup>								
	D1SL_3	D2SL_3	D3SL_3	D4SL_3	D5SL_3	D6SL_3	D7SL_3	D8SL_3	D9SL_3
Chi-cuadrado	9.020	9.281	9.070	10.219	8.455	10.425	5.450	8.283	5.699
gl	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Sig. asintótica	.251	.233	.248	.177	.294	.166	.605	.308	.575

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: edad

### 5.4.1.3. Análisis de Satisfacción laboral según el tiempo de permanencia.

H0: No existen diferencias de satisfacción laboral según el tiempo de permanencia

H1: Existen diferencias de satisfacción laboral según el tiempo de permanencia

Tabla 24

#### *Prueba no paramétrica\_ Kruskal Wallis*

	Estadísticos de prueba <sup>a,b</sup>								
	D1SL_3	D2SL_3	D3SL_3	D4SL_3	D5SL_3	D6SL_3	D7SL_3	D8SL_3	D9SL_3
Chi-cuadrado	4.493	1.391	3.699	4.500	4.280	.952	1.784	2.276	2.484
gl	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sig. asintótica	.343	.846	.448	.343	.369	.917	.775	.685	.647

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: tiempo de permanencia en la empresa

En el análisis de contrastación de hipótesis de la variable satisfacción laboral y el tiempo de permanencia de los colaboradores, se realizaron las pruebas de normalidad y prueba de Levene. Los resultados de ambas pruebas se encuentran en el Apéndice I y nos señalan que es necesario comprobar la hipótesis bajo una prueba no paramétrica.

La prueba no paramétrica seleccionada es la de Kruskal Wallis por ser tiempo de permanencia una variable con más de dos muestras independientes, los resultados se muestran en la Tabla 24, y los valores de nivel de significancia superan el valor de .05, por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula, lo cual implica que no existen diferencias de satisfacción laboral según el tiempo de permanencia.

### 5.4.1.4. Análisis de Satisfacción laboral según el área de trabajo.

H0: No existen diferencias de satisfacción laboral según el área de trabajo

H1: Existen diferencias de satisfacción laboral según el área de trabajo

Por último, en el análisis de contrastación de hipótesis de la variable área de trabajo, también se realizaron las pruebas de normalidad y prueba de Levene. Los resultados de ambas pruebas se encuentran en el Apéndice J y nos señalan que es necesario comprobar la hipótesis bajo una prueba no paramétrica.

Tabla 25

*Prueba no paramétrica\_ Kruskal Wallis*

	Estadísticos de prueba <sup>a,b</sup>								
	D1SL_3	D2SL_3	D3SL_3	D4SL_3	D5SL_3	D6SL_3	D7SL_3	D8SL_3	D9SL_3
Chi-cuadrado	7.580	9.626	6.279	1.833	1.982	4.746	2.981	6.513	3.429
gl	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sig. asintótica	.108	.047	.179	.766	.739	.314	.561	.164	.489

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: área de trabajo

La prueba no paramétrica seleccionada es la de Kruskal Wallis por ser área de trabajo una variable con más de dos muestras independientes, los resultados se muestran en la Tabla 25, y los valores de nivel de significancia superan el valor de .05, por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula, lo cual implica que no existen diferencias de satisfacción laboral según el área de trabajo.

Por lo tanto, una vez analizado cada una de las variables intervinientes se comprueba la primera hipótesis específica de la investigación, bajo la premisa de las siguientes hipótesis estadísticas:

H0: No existen diferencias de satisfacción laboral según sus variables intervinientes

H1: Existen diferencias de satisfacción laboral según sus variables intervinientes

Una vez realizado las pruebas estadísticas en función a cada una de las variables intervinientes, en la Tabla 26 se muestra el resumen de aceptación o rechazo de cada una de ellas, debido a que en las cuatro variables intervinientes no se rechaza la hipótesis, es posible

indicar que para la hipótesis específica de la variable satisfacción laboral, no se rechazara la hipótesis estadística nula, por lo tanto no existen diferencias de satisfacción laboral según las variables género, edad, tiempo de permanencia y área de trabajo.

Tabla 26

*Resumen de contrastación de hipótesis para satisfacción laboral y sus variables intervinientes*

VI	Dimensiones									Acepto o Rechazo
	D1SL	D2SL	D3SL	D4SL	D5SL	D6SL	D7SL	D8SL	D9SL	
Género	.219	.706	.359	.415	.082	.269	.295	.245	.958	No rechazo
Edad	.251	.233	.248	.177	.294	.166	.605	.308	.575	No rechazo
Tiempo de permanencia	.343	.846	.448	.343	.369	.917	.775	.685	.647	No rechazo
Área de trabajo	.108	.047	.179	.766	.739	.314	.561	.164	.489	No rechazo

#### **5.4.2. Análisis del Síndrome de Burnout y sus variables intervinientes.**

##### **5.4.2.1. Análisis de Síndrome de Burnout según el género.**

H0: No existen diferencias del síndrome de burnout según el género

H1: Existen diferencias del síndrome de burnout según el género

Para el análisis de contrastación de hipótesis de la variable síndrome de burnout y género como primera variable interviniente, se realizaron las pruebas de normalidad, seguido por la prueba de Levene que permite identificar la homogeneidad, y determinar si se utilizan pruebas paramétricas o no paramétricas para la aceptación o rechazo de la hipótesis. Los resultados de ambas pruebas se encuentran en el Apéndice K y nos señalan que es necesario comprobar la hipótesis bajo una prueba no paramétrica.

La prueba utilizada es la de U de Mann Whitney, sus resultados se muestran en la Tabla 27, y los valores de nivel de significancia superan el valor de .05, por lo tanto, no se rechaza la

hipótesis nula lo cual implica que no existen diferencias de síndrome de burnout según el género.

Tabla 27

*Prueba no paramétrica\_ U de Mann Whitney*

	Estadísticos de prueba		
	D1CBI_3	D2CBI_3	D3CBI_3
U de Mann-Whitney	596.000	599.000	623.500
W de Wilcoxon	1542.000	1545.000	1058.500
Z	-.447	-.422	0.000
Sig. asintótica (bilateral)	.655	.673	1.000

a. Variable de agrupación: género

#### **5.4.2.2. Análisis de Síndrome de Burnout según la edad.**

H0: No existen diferencias del síndrome de burnout según la edad

H1: Existen diferencias del síndrome de burnout según la edad

Para el análisis de contrastación de hipótesis de la variable síndrome de burnout y edad, se realizaron las pruebas de normalidad y la prueba de Levene para determinar si se utilizan pruebas paramétricas o no paramétricas en la aceptación o rechazo de la hipótesis. Los resultados de ambas pruebas se encuentran en el Apéndice L y nos señalan que es necesario comprobar la hipótesis bajo una prueba no paramétrica.

Tabla 28

*Prueba no paramétrica\_ Kruskal Wallis*

	Estadísticos de prueba <sup>a,b</sup>		
	D1CBI_3	D2CBI_3	D3CBI_3
Chi-cuadrado	4.693	14.516	7.431
gl	7	7	7
Sig. asintótica	.697	.043	.385

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: edad



La prueba utilizada es la de Kruskal Wallis, los resultados se muestran en la Tabla 28, y los valores de nivel de significancia superan el valor de .05 en dos de sus dimensiones, por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula lo cual implica que no existen diferencias de síndrome de burnout según la edad.

#### **5.4.2.3. Análisis de Síndrome de Burnout según el tiempo de permanencia.**

H0: No existen diferencias del síndrome de burnout según el tiempo de servicio

H1: Existen diferencias del síndrome de burnout según el tiempo de servicio

Tabla 29

#### *Prueba no paramétrica\_ Kruskal Wallis*

	Estadísticos de prueba <sup>a,b</sup>		
	D1CBI_3	D2CBI_3	D3CBI_3
Chi-cuadrado	1.554	4.443	3.828
gl	4	4	4
Sig. asintótica	.817	.349	.430

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: tiempo de permanencia en la empresa

Para el análisis de contrastación de hipótesis de la variable síndrome de burnout y tiempo de permanencia, también se realizaron las pruebas de normalidad y la prueba de Levene, los resultados de ambas pruebas se encuentran en el Apéndice M y nos señalan que es necesario comprobar la hipótesis bajo una prueba no paramétrica.

Los resultados de la prueba de Kruskal Wallis se muestran en la Tabla 29, y los valores de nivel de significancia superan el valor de .05 en sus tres dimensiones, por lo tanto, no se rechaza la hipótesis estadística nula lo cual implica que no existen diferencias de síndrome de burnout según el tiempo de permanencia en la organización.

#### **5.4.2.4. Análisis de Síndrome de Burnout según el área de trabajo.**

H0: No existen diferencias del síndrome de burnout según el área de trabajo

H1: Existen diferencias del síndrome de burnout según el área de trabajo

Para el análisis de contrastación de hipótesis de la variable síndrome de burnout y área de trabajo, también se realizaron las pruebas de normalidad y la prueba de Levene, los resultados de ambas pruebas se encuentran en el Apéndice N y nos señalan que es necesario comprobar la hipótesis bajo una prueba no paramétrica.

Los resultados de la prueba de Kruskal Wallis se muestran en la Tabla 30, y los valores de nivel de significancia superan el valor de .05 en sus tres dimensiones, por lo tanto, no se rechaza la hipótesis estadística nula lo cual implica que no existen diferencias de síndrome de burnout según el área de trabajo de los colaboradores.

Tabla 30

*Prueba no paramétrica\_ Kruskal Wallis*

	Estadísticos de prueba <sup>a,b</sup>		
	D1CBI_3	D2CBI_3	D3CBI_3
Chi-cuadrado	3.280	3.967	6.087
gl	4	4	4
Sig. asintótica	.512	.410	.193

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: área de trabajo

Por lo tanto, una vez analizado cada una de las variables intervinientes se comprueba la segunda hipótesis específica de la investigación, bajo la premisa de las siguientes hipótesis estadísticas:

H0: No existen diferencias del síndrome de burnout según sus variables intervinientes

H1: Existen diferencias del síndrome de burnout según sus variables intervinientes

Al haber realizado las pruebas estadísticas en función a cada una de las variables intervinientes, en la Tabla 31 se muestra el resumen de aceptación o rechazo de cada una de ellas, debido a que en las cuatro variables intervinientes no se rechaza la hipótesis, es posible indicar que para la hipótesis específica de la variable síndrome de burnout, no se rechazará la

hipótesis estadística nula, por lo tanto, no existen diferencias del síndrome de burnout según las variables género, edad, tiempo de permanencia y área de trabajo.

Tabla 31

*Resumen de contrastación de hipótesis para síndrome de burnout y sus variables intervinientes*

Variable intervinientes	Dimensiones			Acepto o Rechazo
	D1CBI_3	D2CBI_3	D3CBI_3	
Género	.655	.673	1.000	No rechazo
Edad	.697	.043	.385	No rechazo
Tiempo de permanencia	.817	.349	.430	No rechazo
Área de trabajo	.512	.410	.193	No rechazo

#### 5.4.3. Análisis de la relación entre satisfacción laboral y Síndrome de Burnout.

Tabla 32

*Cruce de variables x 27*

Dimensiones de Satisfacción laboral	Dimensiones del Síndrome de Burnout		
	Personal	Relacionado al trabajo	Relacionado con el trabajo con el clientes
Satisfacción por el trabajo	5.208	3.539	9.703
Tensión relacionada por el trabajo	2.644	3.420	4.190
Competencia profesional	10.751	5.987	2.877
Promoción profesional	4.500	2.310	3.712
Relación con jefes y compañeros	9.252	8.246	8.590
Presión del trabajo	5.776	5.989	8.802
Estatus	10.059	12.293	13.186
Monotonía Laboral	4.229	5.608	9.103
Estructura física	4.922	6.855	5.056

En la hipótesis general se toma en cuenta que las hipótesis de investigación asumen la relación entre variables de estudio, por lo tanto, se formulan las siguientes hipótesis estadísticas para su respectiva comprobación:

H0: No existen relación entre la Satisfacción laboral y el Síndrome de burnout

H1: Existe relación entre la Satisfacción laboral y el Síndrome de burnout

En un primer momento se realizaron 27 cruces de variable debido a que la variable Síndrome de Burnout está conformado por 3 dimensiones y la variable satisfacción laboral la conforman 9 dimensiones, en la Tabla 32 se muestra el cuadro resumen del cruce de todas las dimensiones.

Tabla 33

*Prueba de Chi - cuadrado*

	Pruebas de chi-cuadrado		
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1.675 <sup>a</sup>	2	.433
Razón de verosimilitud	2.053	2	.358
Asociación lineal por lineal	.102	1	.750
N de casos válidos	72		

a. 2 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .46.

En un segundo momento la relación se realizó en función a cada una de las variables independientemente de sus dimensiones, el valor de chi cuadrado de Pearson no supera el valor crítico de 9.48 por lo tanto es posible señalar que no existe relación entre ambas variables. Los resultados se muestran en la Tabla 33.

## Capítulo VI: Discusión

En el presente capítulo se describe la disputa de los resultados encontrados en la presente investigación los cuales guardan similitud y diferencias con los trabajos anteriores elaborados por investigadores internacionales y nacionales.

### 6.1. Discusión de Resultados

A partir de los hallazgos encontrados, se rechaza la hipótesis alternativa general que estableció que existe relación directa entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa del sector *Retail* – Supermercados en el 2019.

Estos resultados no guardan relación con lo que sostiene Acata (2014) en su estudio realizado de Síndrome de Burnout o desgaste ocupacional y su relación con la satisfacción laboral en trabajadores del sector micro empresarial – México en el cual determina que existe una correlación inversa, entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral el cual quiere decir que mientras más alto sea el nivel de Burnout, el nivel de satisfacción laboral será más bajo, el cual sostiene con los resultados arrojados después del comparativo entre las variables satisfacción laboral y síndrome de Burnout ya que los factores agotamiento, despersonalización, e insatisfacción de logro; reflejaron que el 57% tienen un nivel bajo y el 43% un nivel alto en relación al agotamiento; estos mismos porcentajes se reflejan para el factor de despersonalización; y en relación al factor de insatisfacción de logro un 61% tiene un nivel bajo y el restante un nivel alto; por otro lado los resultados para los siete factores de satisfacción laboral (condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relaciones con la autoridad) indicaron un nivel de satisfacción regular elevado en los siete factores. Caso que no paso con la presente investigación ya que los resultados arrojados después de realizar la prueba del Chi Cuadrado o  $\chi^2$  de Pearson a ambas variables en conjunto, se obtuvo como resultado de 1,675<sup>a</sup> el cual no supera el valor crítico de 9.48, por lo que se acepta la  $H_0 = \text{No}$

existe relación entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa Retail – Supermercados en la ciudad de Huancayo en el año 2019. Pero, en lo que concuerda con el estudio del autor referido con el presente, es que se aplicaron el mismo diseño no experimental de corte transversal, un estudio correlacional y el diseño de la muestra no probabilística.

La presente investigación tampoco guarda relación con el estudio realizado por Sarmiento (2019) en la tesis de Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de emergencia del Hospital Antonio Lorena de Cusco 2017 – Perú ya que el investigador llega a una conclusión de que hay una asociación significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral ya que un 23.55% de los trabajadores insatisfechos presentaron tener el síndrome de Burnout, a diferencia de los que guardaron o presentaron satisfacción; así también en cuanto a sus dimensiones se evidencia que la dimensión de agotamiento emocional tienen más del 50% de insatisfechos, a diferencia de las otras dos dimensiones las cuales se direccionan a la indiferencia; según las dimensiones de insatisfacción se da una satisfacción de trabajo en general, 5 de 22 trabajadores insatisfechos tienen Burnout y de la misma manera en relación a sus variables la satisfacción laboral un mayor porcentaje de insatisfacción por parte de los médicos (47%); y en relación a sus dimensiones, se da mayor insatisfacción en remuneración e incentivos (75.5%), interacción con el jefe inmediato (50.9%) y oportunidades de progreso (50.9%); y mayor satisfacción en trabajo actual (40%) y trabajo en general (30.9%). En relación con los resultados del Síndrome de Burnout se evidenció que un 10% de trabajadores tienen burnout severo, un 18.2% burnout moderado, 34.5% burnout leve, y 37.3% no tienen el síndrome; y con relación a sus dimensiones, el agotamiento emocional tiene un nivel alto del 15.5%, despersonalización un 33.6% y una baja realización personal de 51.8%. A diferencia del presente estudio los resultados arrojados fueron para la variable de satisfacción laboral el 45% se encuentra en nivel de satisfacción medio, el 54.2% se encuentran en nivel de

satisfacción alto el cual nos indica que no hay una insatisfacción laboral en el nivel bajo teniendo en cuenta que en sus dimensiones de competencia profesional en un 13.9% se encuentran en un nivel bajo de satisfacción, promoción profesional el 9.7% se encuentran también en un nivel bajo de satisfacción, Relación con jefes y compañeros el 6.9% se encuentra con nivel bajo de satisfacción a diferencia de los restos de las dimensiones en un nivel bajo se encuentran menos del 5.6%. De la misma manera para la variable del síndrome de Burnout en la lectura de sus tres dimensiones indica que el 81.9% se encuentra en nivel bajo de Burnout, el 16.7% se encuentra en nivel de medio de Burnout y el 1.4% se encuentra en nivel alto de síndrome de Burnout; después de los cruces de las dimensiones de ambas variables se concluye que no hay relación entre estas dos variables y con respecto a las hipótesis específicas H1 son rechazadas porque no existe diferencia entre estas ambas variables según sus variables intervinientes (género, edad, tiempo de permanencia y área de trabajo).

Por último, Malander (2016) en su artículo presentado de Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario después de aplicación de los instrumentos llegan a la conclusión de que la Satisfacción laboral predice significativamente en Síndrome de Burnout de forma inversa esto quiere decir que mientras más sea la satisfacción el síndrome de Burnout disminuye, este hecho es totalmente opuesto a los resultados de nuestra investigación ya que muestran que la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout no tienen relación alguna en otras palabras que las variables no se afectan entre sí.

## Conclusiones

1. Según los resultados y luego de haber aplicado la prueba del Chi Cuadrado o  $\chi^2$  de Pearson a ambas variables en conjunto, se obtuvo como resultado de 1,675<sup>a</sup> el cual no supera el valor crítico de 9.48, por lo tanto, se concluye que se acepta la  $H_0$  = No existe relación entre la Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa *Retail* – Supermercados.

2. En los trabajadores de la empresa del Sector *Retail* – Supermercados en el año 2019 no existe diferencias en la variable de satisfacción laboral y Síndrome de Burnout basados en el estudio de sus cuatro variables intervinientes el cual fue analizado mediante las pruebas no paramétricas \_ U de Mann Whitney el cual fue aplicado para la variable interviniente de Genero y por el otro lado la Prueba no Paramétrica \_ Kruskal Wallis aplicado para las tres variables intervinientes de: edad, tiempo de trabajo y área de trabajo. Estas pruebas arrojan en las variables intervinientes de ambas variables de estudio “satisfacción laboral y síndrome de burnout”, que los valores de nivel de significancia superan al valor crítico de .05 por lo que hay una aceptación a la “ $H_0$ ” y un rechazo a la “ $H_1$ ”. Así mismo en función a las variables intervinientes; en los resultados de estudio se evidencia que existe un porcentaje mayor del género masculino (59.7%), el rango de edades que tiene mayor representatividad es de 28 a 32 años (18.1%), las áreas de trabajo de mayor representatividad son los de productos de gran consumo y no alimentación, ambas con un 25%; y la mayor representatividad de tiempo de permanencia es de 1 a 2 años que es representada por el (25%).

3. Los resultados de estudio de las dimensiones de la variable de satisfacción laboral nos indica que en dicha empresa no existe insatisfacción laboral representado por el 0%, y el 45.8% se encuentran con un nivel medio de satisfacción laboral, pero en un 54.2% el cual representa a la mayoría de los encuestados indicaron que su nivel de satisfacción se encuentra



en nivel alto. Por lo tanto, concluimos que en la empresa del Sector *Retail* – Supermercados en el año 2019 los trabajadores en su mayoría se encuentran satisfechos en su centro de trabajo.

4. Por otra parte, las dimensiones de la segunda variable de estudio que es el síndrome de Burnout nos arrojan como resultado general un nivel bajo de este síndrome representado por un 81.9%, un nivel medio de 16.7% y un alto nivel de solamente 1.4%. el cual nos proyecta a la conclusión de que en la empresa del Sector *Retail* – Supermercados en el año 2019 hay un nivel bajo del síndrome de Burnout en los trabajadores, ya que solo el 1.4% respondieron que si padecen de esta enfermedad.

5. Por ultimo como una conclusión final se puede mencionar que se logró los objetivos generales y específicos; ya que se pudo determinar que no existe una relación entre la variable satisfacción laboral y síndrome de Burnout en los trabajadores de una empresa del sector *Retail* \_ Supermercados en el año 2019; así mismo se pudo identificar que no existen diferencias en ambas variables de estudio tales como Satisfacción Laboral y síndrome de Burnout debido a su variables intervinientes género, edad, tiempo de permanencia y área de trabajo.

## **Recomendaciones**

Se recomienda a la autoridad que encabeza el alto cargo de la empresa del sector *Retail* seguir mejorando las condiciones en el ambiente laboral especialmente en el trato, seguridad, consideración al personal etc., en cuanto a condiciones psicológicas o emocionales de los trabajadores es necesario que se respete la opinión de los trabajadores para así tener en cuenta sus sentimientos y estar preparados para poder mejorar cualquier obstáculo en el personal. En los resultados de la investigación no detectó el Síndrome de Burnout, pero eso no significa que no pueda suceder en el futuro por eso la alta gerencia conjuntamente con la oficina de RR. HH. deben trabajar las estrategias para mantener un buen clima laboral y satisfacción laboral dentro de la empresa.

Establecer programas de estímulos y reconocimientos a los colaboradores a fin de mantener el nivel de satisfacción laboral dentro de la organización. Es importante la valoración ya que son quienes materializan el servicio que ofrece la empresa así mismo son los principales agentes para que sea posible la rentabilidad y la ganancia dentro de la organización.

La realización de una retroalimentación continua en cada proceso ya que nos mostrará las fortalezas y debilidades esto con el fin de mejorar y corregir los errores en las tareas encomendadas dentro de la empresa y de la misma manera ayudar mejorar las debilidades así lograr el cumplimiento de los objetivos a corto, mediano y largo plazo.

A la oficina de Recursos Humanos de la empresa realizar planes de acción programados, para fomentar la satisfacción laboral, de la misma manera promover el desarrollo de programas preventivos de apoyo psicológico el cual este dirigido a disminuir la tensión emocional y los sentimientos de despersonalización para la prevención eficaz de alteraciones conductuales y así también evitar un posible estrés laboral o llegar al límite de tener el Síndrome de Burnout.

## Referencias

- Acata, J. (2014). El Síndrome de “Burnout” o de desgaste ocupacional y su relación con la “Satisfacción laboral” (Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de México). Recuperado de [https://repositorio.unam.mx/contenidos/el-sindrome-de-burnout-o-de-desgaste-ocupacional-y-su-relacion-con-la-satisfaccion-laboral-en-trabajadores-del-sector-m-391311?c=pjWWXz&d=false&q=\\*:\\*&i=1&v=1&t=search\\_0&as=0](https://repositorio.unam.mx/contenidos/el-sindrome-de-burnout-o-de-desgaste-ocupacional-y-su-relacion-con-la-satisfaccion-laboral-en-trabajadores-del-sector-m-391311?c=pjWWXz&d=false&q=*:*&i=1&v=1&t=search_0&as=0)
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. 3ª ed. México. Grupo Editorial Patria
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. 3a ed. Colombia: Pearson Educación
- Bidault, O. (2017). La importancia de la satisfacción en el puesto de trabajo. Recuperado de <https://www.waterlogic.es/blog/la-importancia-de-la-satisfaccion-en-el-puesto-de-trabajo/>
- Carlin, M. (2014). El Síndrome de Burnout: Comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas del futuro. 1ed Wanceulen Editorial Deportiva S.L.
- Chávez, E. (2014). Relación entre el Síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) y la Satisfacción laboral en una muestra de trabajadores mexicanos de una dependencia gubernamental. (Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de México). Recuperado de [https://repositorio.unam.mx/contenidos/relacion-entre-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-burnout-y-la-satisfaccion-laboral-en-una-muestra-de-trabajadores-153802?c=peonw4&d=false&q=Relaci%C3%B3n\\_.entre\\_.el\\_.S%C3%ADndrome\\_.de\\_.quemarse\\_.por\\_.el\\_.trabajo\\_.\(Burnout\)\\_.y\\_.la\\_.Satisfacci%C3%B3n\\_.laboral\\_.en\\_.una\\_.muestra\\_.de\\_.trabajadores\\_.mexicanos\\_.de\\_.una\\_.dependencia\\_.gubernamental.&i=1&v=1&t=search\\_0&as=0](https://repositorio.unam.mx/contenidos/relacion-entre-el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-burnout-y-la-satisfaccion-laboral-en-una-muestra-de-trabajadores-153802?c=peonw4&d=false&q=Relaci%C3%B3n_.entre_.el_.S%C3%ADndrome_.de_.quemarse_.por_.el_.trabajo_.(Burnout)_.y_.la_.Satisfacci%C3%B3n_.laboral_.en_.una_.muestra_.de_.trabajadores_.mexicanos_.de_.una_.dependencia_.gubernamental.&i=1&v=1&t=search_0&as=0)

- EAE Business School (2015). La importancia de la satisfacción laboral para el éxito empresarial. Recuperado de <https://retos-directivos.eae.es/la-importancia-de-la-satisfaccion-laboral-para-el-exito-empresarial/>
- El Sahili, L. (2015). *Burnout: consecuencias y soluciones*. México: Editorial El Manuel Moderno S.A. de C.V.
- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito empresarial*, 160, 1-4. Recuperado de [https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)
- Great Place to Work (2019). Los Mejores Lugares Para Trabajar 2019. Recuperado de <https://www.greatplacetowork.com.pe/los-mejores-lugares-para-trabajar/las-mejores/2019>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5a ed. México: McGraw - Hill /Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6a ed. México: McGraw - Hill /Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Malander, N. (2016). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario. *Ciencia & Trabajo*, 28 (57), 177-182. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492016000300177](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492016000300177)
- Medicosypacientes.com (2019). La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “síndrome de estar quemado”. Recuperado de <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>
- Molinero, E., Gómez, H., & Moncada, S. (2013). Fiabilidad y validez del Copenhagen Burnout Inventory para su uso en España. *Rev Esp Salud Publica*, 87 (2), 165-179. Recuperado

de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272013000200006](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272013000200006)

Núñez, E., Estévez, G., Hernández, P., & Marrero, C. (2007). Una propuesta destinada a complementar el cuestionario Font – Roja de satisfacción laboral. *Gac Sanit*, 21 (2), 136-141. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0213-91112007000200008](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112007000200008)

Organización Mundial de la Salud, (2019). Género. Recuperado de <https://www.who.int/topics/gender/es/>

Reporte de Sostenibilidad (2018). Reporte de Sostenibilidad 2018. Recuperado de <https://www.tottus.com.pe/static/pdf/reporte-de-sostenibilidad-tottus-2018.pdf>

Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. 13ª ed. México. Pearson Educación.

RRHHDigital, (2019). ¿Qué tres factores fomentan la satisfacción laboral? Recuperado de [http://www.rrhhdigital.com/secciones/actualidad/138369/Que-tres-factores-fomentan-la-satisfaccion-laboral-?target=\\_self](http://www.rrhhdigital.com/secciones/actualidad/138369/Que-tres-factores-fomentan-la-satisfaccion-laboral-?target=_self)

Sarmiento, G. (2019). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017 (Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/10826>

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. 4a ed. México: Editorial Limusa, S.A. de C.V.

## Apéndice A

### Instrumento De Medición

#### SATISFACCION LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT

##### Objetivo

La presente encuesta tiene como objetivo conocer las percepciones que, como clientes, tienen sobre la Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en su organización. Es anónima y voluntaria; sin embargo, requiere de algunos datos generales con fines estadísticos. Los resultados servirán para hacer un diagnóstico sobre la satisfacción laboral y como esta se relaciona con el síndrome de Burnout en la organización.

##### Indicaciones

Usted encontrará que el instrumento ha sido dividido en dos segmentos. En el primer segmento busca medir la satisfacción laboral, la calificación debe ser marcada utilizando los números entre el 1 y 5, sabiendo que 1 representa muy en desacuerdo y 5 representa muy de acuerdo, con excepción de la pregunta 3,6,7,9,10,11,19 y 24 en la que 1 representara muy de acuerdo y 5 representara muy en desacuerdo.

En el segundo segmento, la calificación debe ser marcada utilizando los números entre 1 y 5, sabiendo que 1 representa nunca y 5 representa siempre.

SATISFACCION LABORAL						
1	En mi trabajo me encuentro satisfecho	5	4	3	2	1
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
2	Tengo interés por las cosas que realizo	5	4	3	2	1
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
3	Tengo la sensación de que lo que hago no vale la pena	5	4	3	2	1
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
4	Ocupo el puesto que merezco	5	4	3	2	1
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
5	Tengo responsabilidad a la hora de tomar decisiones	5	4	3	2	1
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
6	Al final de la jornada me encuentro muy cansado	5	4	3	2	1
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
7	No desconecto del trabajo cuando llego a casa	5	4	3	2	1
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
8	En el trabajo diario me tengo que emplear a fondo	5	4	3	2	1
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
9	Mi trabajo me altera el estado de ánimo	5	4	3	2	1
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
10	Con frecuencia siento no estar capacitado para mi trabajo	5	4	3	2	1
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
11	No tengo recursos suficientes para hacer mi trabajo					

	5 Muy en desacuerdo	4 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 De acuerdo	1 Muy de acuerdo
12	La competitividad me causa estrés o tensión				
	5 Muy de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Muy en desacuerdo
13	Tengo oportunidades de aprender cosas nuevas				
	5 Muy de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Muy en desacuerdo
14	Obtengo reconocimiento por mi trabajo				
	5 Muy de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Muy en desacuerdo
15	Tengo muchas posibilidades de promoción				
	5 Muy de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Muy en desacuerdo
16	La relación con mis jefes es cordial				
	5 Muy de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Muy en desacuerdo
17	Las relaciones con mis compañeros son cordiales				
	5 Muy de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Muy en desacuerdo
18	Sé lo que se espera de mí en el trabajo				
	5 Muy de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Muy en desacuerdo
19	Me falta tiempo para realizar mi trabajo				
	5 Muy en desacuerdo	4 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 De acuerdo	1 Muy de acuerdo
20	Creo que mi trabajo es excesivo				
	5 Muy de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Muy en desacuerdo
21	Tengo independencia para organizar mi trabajo				
	5 Muy de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Muy en desacuerdo
22	El sueldo es adecuado				
	5 Muy de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Muy en desacuerdo
23	Mi trabajo no varía, resulta monótono				
	5 Muy de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Muy en desacuerdo
24	Los problemas de mis compañeros me afectan				
	5 Muy en desacuerdo	4 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 De acuerdo	1 Muy de acuerdo
25	La estructura física de mi entorno de trabajo interfiere con mi capacidad para realizar el mismo				
	5 Muy de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Muy en desacuerdo
26	La estructura e instalaciones me impiden desarrollar mi trabajo satisfactoriamente				
	5 Muy de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Muy en desacuerdo

## COPENHAGEN BURNOUT INVENTORY

1	¿Con qué frecuencia te sientes cansado?	5 Siempre	4 Muchas veces/ a menudo	3 Algunas veces	2 Pocas veces/ raramente	1 Nunca
2	¿Con qué frecuencia piensas "no puedo más"?	5 Siempre	4 Muchas veces/ a menudo	3 Algunas veces	2 Pocas veces/ raramente	1 Nunca
3	¿Con qué frecuencia te sientes débil y susceptible de enfermarse?	5 Siempre	4 Muchas veces/ a menudo	3 Algunas veces	2 Pocas veces/ raramente	1 Nunca
4	¿Con qué frecuencia estás físicamente exhausto?	5 Siempre	4 Muchas veces/ a menudo	3 Algunas veces	2 Pocas veces/ raramente	1 Nunca
5	¿Con qué frecuencia te sientes agotado?	5 Siempre	4 Muchas veces/ a menudo	3 Algunas veces	2 Pocas veces/ raramente	1 Nunca
6	¿Con qué frecuencia estás psicológicamente exhausto?	5 Siempre	4 Muchas veces/ a menudo	3 Algunas veces	2 Pocas veces/ raramente	1 Nunca
7	¿Te sientes agotado al final de tu jornada laboral?	5 Siempre	4 Muchas veces/ a menudo	3 Algunas veces	2 Pocas veces/ raramente	1 Nunca
8	¿Por la mañana te agota pensar en otro día de jornada laboral?	5 Siempre	4 Muchas veces/ a menudo	3 Algunas veces	2 Pocas veces/ raramente	1 Nunca
9	¿Sientes que cada hora de trabajo es agotadora?	5 Siempre	4 Muchas veces/ a menudo	3 Algunas veces	2 Pocas veces/ raramente	1 Nunca
10	¿Tienes suficiente energía para la familia y los amigos durante el tiempo libre?	5 Siempre	4 Muchas veces/ a menudo	3 Algunas veces	2 Pocas veces/ raramente	1 Nunca
11	¿Te sientes quemado/hastiado por tu trabajo?	5 Siempre	4 Muchas veces/ a menudo	3 Algunas veces	2 Pocas veces/ raramente	1 Nunca
12	¿Te sientes frustrado por tu trabajo?	5 Siempre	4 Muchas veces/ a menudo	3 Algunas veces	2 Pocas veces/ raramente	1 Nunca
13	¿Tu trabajo es emocionalmente agotador?	5 Siempre	4 Muchas veces/ a menudo	3 Algunas veces	2 Pocas veces/ raramente	1 Nunca
14	¿Estás cansado de trabajar con clientes o usuarios?	5	4	3	2	1



	Siempre	Muchas veces/ a menudo	Algunas veces	Pocas veces/ raramente	Nunca
15	¿A veces te preguntas cuánto tiempo podrás continuar trabajando con clientes o usuarios?				
	5	4	3	2	1
	Siempre	Muchas veces/ a menudo	Algunas veces	Pocas veces/ raramente	Nunca
16	¿Es duro trabajar con clientes o usuarios?				
	5	4	3	2	1
	Siempre	Muchas veces/ a menudo	Algunas veces	Pocas veces/ raramente	Nunca
17	¿Sientes que das más de lo que recibes cuando trabajas con clientes y usuarios?				
	5	4	3	2	1
	Siempre	Muchas veces/ a menudo	Algunas veces	Pocas veces/ raramente	Nunca
18	¿Trabajar con clientes o usuarios consume tu energía?				
	5	4	3	2	1
	Siempre	Muchas veces/ a menudo	Algunas veces	Pocas veces/ raramente	Nunca

Género

Masculino	Femenino

Edad

Área de trabajo

Operaciones	Percibles	Producto de gran consumo (PGC)	No Alimentación	Administrativo

Tiempo de permanencia

menos de 3 meses	entre 3 y 12 meses	entre 1 y 2 años	entre 2 y 3 años	entre 3 y 4 años

## Apéndice B

### Matriz De Operacionalización

<b>Variable X:</b>	<b>Definición conceptual:</b> Conjunto de actitudes positivas que el trabajador adopta hacia su labor, mientras que la insatisfacción hace referencia a las actitudes negativas que van acompañadas de pérdida de identificación psicológica y emocional hacia el trabajo				
<b>Definición Operacional</b>	Dimensiones	Ítems	Escala / Medida	Tipo de variable	Nivel / Rango
Es considerada como una escala aditiva de nueve dimensiones para medir la satisfacción laboral en una organización.	Satisfacción por el trabajo	7. En mi trabajo me encuentro satisfecho	a	Nominal	• Alto
		10. Tengo interés por las cosas que realizo	a		• Medio
		11. Tengo la sensación de que lo que hago no vale la pena	b		• Bajo
		16. Ocupo el puesto que merezco	a		
	Tensión relacionada por el trabajo	2. Tengo responsabilidad a la hora de tomar decisiones	a	Nominal	• Alto
		3. Al final de la jornada me encuentro muy cansado	b		• Medio
		4. No desconecto del trabajo cuando llego a casa	b		• Bajo
		5. En el trabajo diario me tengo que emplear a fondo	a		
		6. Mi trabajo me altera el estado de ánimo	b		
		22. Con frecuencia siento no estar capacitado para mi trabajo	b		Nominal
	Competencia Profesional	23. No tengo recursos suficientes para hacer mi trabajo	b		• Medio
		24. La competitividad me causa estrés o tensión	a		• Bajo
		Promoción Profesional	9. Tengo oportunidades de aprender cosas nuevas	a	Nominal
	12. Obtengo reconocimiento por mi trabajo		a	• Medio	
	17. Tengo muchas posibilidades de promoción		a	• Bajo	
	Relación con jefes y compañeros	13. La relación con mis jefes es cordial	a	Nominal	• Alto
		14. Las relaciones con mis compañeros son cordiales	a		• Medio
		19. Sé lo que se espera de mí en el trabajo	a		• Bajo
	Presión del trabajo	18. Me falta tiempo para realizar mi trabajo	b	Nominal	• Alto
		20. Creo que mi trabajo es excesivo	a		• Medio
Estatus	8. Tengo independencia para organizar mi trabajo	a	Nominal	• Alto	
	15. El sueldo es adecuado	a		• Medio	
Monotonía laboral	1. Mi trabajo no varía, resulta monótono	a	Nominal	• Alto	
	21. Los problemas de mis compañeros me afectan	b		• Medio	
Estructura física	25. La estructura física de mi entorno de trabajo interfiere con mi capacidad para realizar el mismo		a	Nominal	• Bajo
					• Alto
					• Medio

		26. La estructura e instalaciones me impiden desarrollar mi trabajo satisfactoriamente	a		• Bajo
<b>Variable Y:</b> <b>Síndrome de Burnout</b>	<b>Definición conceptual:</b> Es una sensación de fracaso, con agotamiento permanente, resultado de la sobrecarga laboral que provoca el desgaste de energía, recursos personales y fuerza anímica del individuo				
<b>Definición Operacional</b>	Dimensiones	Ítems	Escala / Medida	Tipo de variable	Nivel / Rango
Es considerada como una escala de tres dimensiones para medir el síndrome de burnout	Personal	1 ¿Con qué frecuencia te sientes cansado?	c	Nominal	• Alto • Medio • Bajo
		2 ¿Con qué frecuencia piensas "no puedo más"?	c		
		3 ¿Con qué frecuencia te sientes débil y susceptible de enfermar?	c		
		4 ¿Con qué frecuencia estás físicamente exhausto?	c		
		5 ¿Con qué frecuencia te sientes agotado?	c		
		6 ¿Con qué frecuencia estás psicológicamente exhausto?	c		
	Relacionado al trabajo	7 ¿Te sientes agotado al final de tu jornada laboral?	c	Nominal	• Alto • Medio • Bajo
		8 ¿Por la mañana te agota pensar en otro día de jornada laboral?	c		
		9 ¿Sientes que cada hora de trabajo es agotadora?	c		
		10 ¿Tienes suficiente energía para la familia y los amigos durante el tiempo libre?	c		
		11 ¿Te sientes quemado/hastiado por tu trabajo?	c		
		12 ¿Te sientes frustrado por tu trabajo?	c		
	Relacionado con el trabajo con cliente	13 ¿Tu trabajo es emocionalmente agotador?		Nominal	• Alto • Medio • Bajo
		14 ¿Estás cansado de trabajar con clientes o usuarios?	c		
		15 ¿A veces te preguntas cuánto tiempo podrás continuar trabajando con clientes o usuarios?	c		
		16 ¿Es duro trabajar con clientes o usuarios?	c		
		17 ¿Sientes que das más de lo que recibes cuando trabajas con clientes y usuarios?	c		
		18 ¿Trabajar con clientes o usuarios consume tu energía?	c		

## Apéndice C

### Matriz De Correlación\_Satisfacción Laboral

	SL7	SL10	SL11	SL16	SL2	SL3	SL4	SL5	SL6	SL22	SL23	SL24	SL9	SL12	SL17	SL13	SL14	SL19	SL18	SL20	SL8	SL15	SL1	SL21	SL25	SL26
SL7	1.000	.098	.236	.319	-.124	.251	.143	.144	.273	.221	.235	.330	.102	.001	.059	.066	.128	.112	.137	.142	.016	-.139	.167	.213	.156	.176
SL10	.098	1.000	.416	.349	-.009	.379	.317	.745	.452	.402	.364	.361	.019	-.027	-.038	-.039	.064	.025	.153	.139	.092	-.134	.223	.269	.121	.271
SL11	.236	.416	1.000	.518	-.015	.954	.858	.609	.900	.993	.948	.528	.028	-.038	.155	.121	.231	.088	.542	.291	.180	.041	.833	.479	.327	.433
SL16	.319	.349	.518	1.000	-.026	.556	.435	.278	.526	.516	.555	.995	-.062	-.136	-.107	.222	.664	.011	.435	.159	.357	-.019	.510	.305	.292	.309
SL2	-.124	-.009	-.015	-.026	1.000	.043	-.082	.041	.082	-.015	.044	-.026	-.165	-.276	-.329	-.039	-.127	-.177	-.101	-.122	-.141	-.315	-.062	-.089	.063	-.086
SL3	.251	.379	.954	.556	.043	1.000	.818	.601	.850	.945	.992	.567	-.020	-.090	.089	.076	.258	.032	.541	.249	.184	-.011	.863	.464	.291	.406
SL4	.143	.317	.858	.435	-.082	.818	1.000	.503	.732	.849	.810	.446	.044	.086	.222	.202	.269	.096	.490	.241	.265	.200	.809	.430	.337	.391
SL5	.144	.745	.609	.278	.041	.601	.503	1.000	.620	.600	.593	.288	.038	-.039	.072	-.114	.038	.079	.349	.229	.105	-.083	.457	.326	.087	.236
SL6	.273	.452	.900	.526	.082	.850	.732	.620	1.000	.894	.844	.534	.019	-.061	.088	.054	.186	.066	.491	.255	.103	-.076	.710	.408	.219	.373
SL22	.221	.402	.993	.516	-.015	.945	.849	.600	.894	1.000	.953	.514	.023	-.048	.137	.119	.214	.086	.542	.288	.207	.048	.837	.481	.324	.432
SL23	.235	.364	.948	.555	.044	.992	.810	.593	.844	.953	1.000	.554	-.026	-.102	.069	.074	.239	.028	.542	.246	.214	-.005	.869	.467	.288	.406
SL24	.330	.361	.528	.995	-.026	.567	.446	.288	.534	.514	.554	1.000	-.057	-.126	-.089	.222	.674	.013	.435	.162	.332	-.024	.509	.304	.294	.310
SL9	.102	.019	.028	-.062	-.165	-.020	.044	.038	.019	.023	-.026	-.057	1.000	.447	.567	.520	.282	.939	.373	.775	.294	.404	.099	.456	.427	.466
SL12	.001	-.027	-.038	-.136	-.276	-.090	.086	-.039	-.061	-.048	-.102	-.126	.447	1.000	.521	.659	.127	.423	.137	.272	.403	.799	-.076	.209	.491	.294
SL17	.059	-.038	.155	-.107	-.329	.089	.222	.072	.088	.137	.069	-.089	.567	.521	1.000	.350	.136	.499	.327	.387	.129	.505	.124	.195	.267	.214
SL13	.066	-.039	.121	.222	-.039	.076	.202	-.114	.054	.119	.074	.222	.520	.659	.350	1.000	.451	.535	.373	.425	.445	.577	.154	.420	.801	.534
SL14	.128	.064	.231	.664	-.127	.258	.269	.038	.186	.214	.239	.674	.282	.127	.136	.451	1.000	.368	.391	.357	.572	.268	.312	.392	.429	.384
SL19	.112	.025	.088	.011	-.177	.032	.096	.079	.066	.086	.028	.013	.939	.423	.499	.535	.368	1.000	.439	.851	.327	.409	.154	.502	.463	.507
SL18	.137	.153	.542	.435	-.101	.541	.490	.349	.491	.542	.542	.435	.373	.137	.327	.373	.391	.439	1.000	.673	.311	.267	.700	.633	.423	.616
SL20	.142	.139	.291	.159	-.122	.249	.241	.229	.255	.288	.246	.162	.775	.272	.387	.425	.357	.851	.673	1.000	.289	.311	.408	.690	.450	.679
SL8	.016	.092	.180	.357	-.141	.184	.265	.105	.103	.207	.214	.332	.294	.403	.129	.445	.572	.327	.311	.289	1.000	.560	.279	.370	.470	.357
SL15	-.139	-.134	.041	-.019	-.315	-.011	.200	-.083	-.076	.048	-.005	-.024	.404	.799	.505	.577	.268	.409	.267	.311	.560	1.000	.044	.260	.478	.319
SL1	.167	.223	.833	.510	-.062	.863	.809	.457	.710	.837	.869	.509	.099	-.076	.124	.154	.312	.154	.700	.408	.279	.044	1.000	.559	.307	.503
SL21	.213	.269	.479	.305	-.089	.464	.430	.326	.408	.481	.467	.304	.456	.209	.195	.420	.392	.502	.633	.690	.370	.260	.559	1.000	.582	.899
SL25	.156	.121	.327	.292	.063	.291	.337	.087	.219	.324	.288	.294	.427	.491	.267	.801	.429	.463	.423	.450	.470	.478	.307	.582	1.000	.701
SL26	.176	.271	.433	.309	-.086	.406	.391	.236	.373	.432	.406	.310	.466	.294	.214	.534	.384	.507	.616	.679	.357	.319	.503	.899	.701	1.000

a. Determinante = .000

b. Esta matriz no es cierta positiva.

## Apéndice D

## Matriz De Correlación\_Sindrome De Burnout

	CBI1	CBI2	CBI3	CBI4	CBI5	CBI6	CBI7	CBI8	CBI9	CBI10	CBI11	CBI12	CBI13	CBI14	CBI15	CBI16	CBI17	CBI18
CBI1	1.000	.366	.372	.347	.445	.411	.304	.366	.411	.366	.180	.324	.411	.411	.199	.349	.339	.199
CBI2	.366	1.000	.299	.299	.543	.394	.292	1.000	.394	1.000	.197	.232	.394	.394	.248	.975	.497	.248
CBI3	.372	.299	1.000	.326	.380	.431	.884	.299	.431	.299	.251	.972	.431	.431	.820	.273	.346	.820
CBI4	.347	.299	.326	1.000	.441	.512	.394	.299	.512	.299	-.019	.284	.512	.512	.426	.295	.434	.426
CBI5	.445	.543	.380	.441	1.000	.517	.312	.543	.517	.543	.127	.358	.517	.517	.319	.546	.859	.319
CBI6	.411	.394	.431	.512	.517	1.000	.392	.394	1.000	.394	.281	.366	1.000	1.000	.484	.442	.658	.484
CBI7	.304	.292	.884	.394	.312	.392	1.000	.292	.392	.292	.177	.848	.392	.392	.903	.275	.305	.903
CBI8	.366	1.000	.299	.299	.543	.394	.292	1.000	.394	1.000	.197	.232	.394	.394	.248	.975	.497	.248
CBI9	.411	.394	.431	.512	.517	1.000	.392	.394	1.000	.394	.281	.366	1.000	1.000	.484	.442	.658	.484
CBI10	.366	1.000	.299	.299	.543	.394	.292	1.000	.394	1.000	.197	.232	.394	.394	.248	.975	.497	.248
CBI11	.180	.197	.251	-.019	.127	.281	.177	.197	.281	.197	1.000	.199	.281	.281	.103	.211	.207	.103
CBI12	.324	.232	.972	.284	.358	.366	.848	.232	.366	.232	.199	1.000	.366	.366	.782	.205	.300	.782
CBI13	.411	.394	.431	.512	.517	1.000	.392	.394	1.000	.394	.281	.366	1.000	1.000	.484	.442	.658	.484
CBI14	.411	.394	.431	.512	.517	1.000	.392	.394	1.000	.394	.281	.366	1.000	1.000	.484	.442	.658	.484
CBI15	.199	.248	.820	.426	.319	.484	.903	.248	.484	.248	.103	.782	.484	.484	1.000	.279	.437	1.000
CBI16	.349	.975	.273	.295	.546	.442	.275	.975	.442	.975	.211	.205	.442	.442	.279	1.000	.564	.279
CBI17	.339	.497	.346	.434	.859	.658	.305	.497	.658	.497	.207	.300	.658	.658	.437	.564	1.000	.437
CBI18	.199	.248	.820	.426	.319	.484	.903	.248	.484	.248	.103	.782	.484	.484	1.000	.279	.437	1.000

a. Determinante = .000

b. Esta matriz no es cierta positiva.

## Apéndice E

### Resultados Según Dimensiones Para Satisfacción Laboral

Satisfacción por el trabajo _SL7		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
En desacuerdo	7	9,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	23,6
De acuerdo	31	43,1
Muy de acuerdo	17	23,6
Total	72	100,0

Satisfacción por el trabajo _SL10		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
En desacuerdo	5	6,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	26,4
De acuerdo	32	44,4
Muy de acuerdo	16	22,2
Total	72	100,0

Satisfacción por el trabajo _SL11		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
Muy de acuerdo	2	2,8
De acuerdo	8	11,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	27,8
En desacuerdo	27	37,5
Muy en desacuerdo	15	20,8
Total	72	100,0

Satisfacción por el trabajo _SL16		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
Muy en desacuerdo	3	4,2
En desacuerdo	20	27,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	26,4
De acuerdo	16	22,2
Muy de acuerdo	14	19,4
Total	72	100,0

Tensión relacionada por el trabajo _SL2		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	29,2
De acuerdo	27	37,5
Muy de acuerdo	24	33,3
Total	72	100,0

Tensión relacionada por el trabajo _SL3		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
Muy de acuerdo	2	2,8
De acuerdo	6	8,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	30,6
En desacuerdo	32	44,4
Muy en desacuerdo	10	13,9
Total	72	100,0

Tensión relacionada por el trabajo _SL4		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
Muy de acuerdo	1	1,4
De acuerdo	5	6,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	27,8
En desacuerdo	31	43,1
Muy en desacuerdo	15	20,8
Total	72	100,0

Tensión relacionada por el trabajo _SL5		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
En desacuerdo	4	5,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	19,4
De acuerdo	32	44,4
Muy de acuerdo	22	30,6
Total	72	100,0

Tensión relacionada por el trabajo _SL6		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%

Competencia profesional _SL24		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%

Muy de acuerdo	2	2,8
De acuerdo	8	11,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	19,4
En desacuerdo	31	43,1
Muy en desacuerdo	17	23,6
Total	72	100,0

Muy en desacuerdo	3	4,2
En desacuerdo	20	27,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	26,4
De acuerdo	15	20,8
Muy de acuerdo	15	20,8
Total	72	100,0

Competencia profesional_SL22		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
Muy de acuerdo	2	2,8
De acuerdo	8	11,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	27,8
En desacuerdo	28	38,9
Muy en desacuerdo	14	19,4
Total	72	100,0

Competencia profesional_SL23		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
Muy de acuerdo	2	2,8
De acuerdo	6	8,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	30,6
En desacuerdo	33	45,8
Muy en desacuerdo	9	12,5
Total	72	100,0

Promoción profesional_SL9		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
En desacuerdo	7	9,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	27,8
De acuerdo	33	45,8
Muy de acuerdo	12	16,7
Total	72	100,0

Promoción profesional_SL12		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
En desacuerdo	9	12,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	43,1
De acuerdo	24	33,3
Muy de acuerdo	8	11,1
Total	72	100,0

Promoción profesional_SL17		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
Muy en desacuerdo	3	4,2
En desacuerdo	4	5,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	20,8
De acuerdo	41	56,9
Muy de acuerdo	9	12,5
Total	72	100,0

Relación con jefes y compañeros_SL19		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
En desacuerdo	7	9,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	18,1
De acuerdo	40	55,6
Muy de acuerdo	12	16,7
Total	72	100,0

Relación con jefes y compañeros_SL13		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
En desacuerdo	10	13,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	25,0
De acuerdo	25	34,7
Muy de acuerdo	19	26,4
Total	72	100,0

Presión del trabajo_SL18		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
De acuerdo	7	9,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	33,3
En desacuerdo	31	43,1
Muy en desacuerdo	10	13,9
Total	72	100,0

Estatus_SL8		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
En desacuerdo	7	9,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	47,2
De acuerdo	25	34,7
Muy de acuerdo	6	8,3
Total	72	100,0

Monotonía laboral_SL1		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
En desacuerdo	7	9,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	29,2
De acuerdo	35	48,6
Muy de acuerdo	9	12,5
Total	72	100,0

Estructura física_SL25		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
En desacuerdo	11	15,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	31,9
De acuerdo	26	36,1
Muy de acuerdo	12	16,7
Total	72	100,0

Relación con jefes y compañeros_SL14		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
En desacuerdo	4	5,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	37,5
De acuerdo	26	36,1
Muy de acuerdo	15	20,8
Total	72	100,0

Presión del trabajo_SL20		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
En desacuerdo	8	11,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	27,8
De acuerdo	34	47,2
Muy de acuerdo	10	13,9
Total	72	100,0

Estatus_SL15		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
En desacuerdo	9	12,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	47,2
De acuerdo	24	33,3
Muy de acuerdo	5	6,9
Total	72	100,0

Monotonía laboral_SL21		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
De acuerdo	5	6,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	29,2
En desacuerdo	31	43,1
Muy en desacuerdo	15	20,8
Total	72	100,0

Estructura física_SL26		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
En desacuerdo	5	6,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	34,7
De acuerdo	30	41,7
Muy de acuerdo	12	16,7
Total	72	100,0



## Apéndice F

### Resultados Según Dimensiones Para El Síndrome De Burnout

Personal_CBI1		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
nunca	14	19.4
pocas veces	27	37.5
algunas veces	20	27.8
muchas veces	8	11.1
siempre	3	4.2
Total	72	100.0

Personal_CBI2		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
nunca	22	30.6
pocas veces	38	52.8
algunas veces	10	13.9
muchas veces	2	2.8
Total	72	100.0

Personal_CBI3		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
nunca	16	22.2
pocas veces	46	63.9
algunas veces	8	11.1
muchas veces	2	2.8
Total	72	100.0

Personal_CBI4		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
nunca	21	29.2
pocas veces	29	40.3
algunas veces	19	26.4
muchas veces	3	4.2
Total	72	100.0

Personal_CBI5		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
nunca	27	37.5
pocas veces	28	38.9
algunas veces	16	22.2
muchas veces	1	1.4
Total	72	100.0

Personal_CBI6		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
nunca	33	45.8
pocas veces	22	30.6
algunas veces	14	19.4
muchas veces	3	4.2
Total	72	100.0

Relacionado al trabajo_CBI7		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
nunca	26	36.1
pocas veces	36	50.0
algunas veces	8	11.1
muchas veces	2	2.8
Total	72	100.0

Relacionado al trabajo_CBI8		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%
nunca	22	30.6
pocas veces	38	52.8
algunas veces	10	13.9
muchas veces	2	2.8
Total	72	100.0

Relacionado al trabajo_CBI9		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%

Relacionado al trabajo_CBI10		
	<i>f</i> <sup>o</sup>	%

nunca	33	45.8
pocas veces	22	30.6
algunas veces	14	19.4
muchas veces	3	4.2
Total	72	100.0

nunca	22	30.6
pocas veces	38	52.8
algunas veces	10	13.9
muchas veces	2	2.8
Total	72	100.0

Relacionado al trabajo_CBI11		
	$f^{\circ}$	%
nunca	33	45.8
pocas veces	27	37.5
algunas veces	12	16.7
Total	72	100.0

Relacionado al trabajo_CBI12		
	$f^{\circ}$	%
nunca	16	22.2
pocas veces	46	63.9
algunas veces	10	13.9
Total	72	100.0

Relacionado al trabajo_CBI13		
	$f^{\circ}$	%
nunca	33	45.8
pocas veces	22	30.6
algunas veces	14	19.4
muchas veces	3	4.2
Total	72	100.0

Relacionado con el trabajo con cliente_CBI18		
	$f^{\circ}$	%
nunca	24	33.3
pocas veces	36	50.0
algunas veces	10	13.9
muchas veces	2	2.8
Total	72	100.0

Relacionado con el trabajo con cliente_CBI15		
	$f^{\circ}$	%
nunca	24	33.3
pocas veces	36	50.0
algunas veces	10	13.9
muchas veces	2	2.8
Total	72	100.0

Relacionado con el trabajo con cliente_CBI16		
	$f^{\circ}$	%
nunca	21	29.2
pocas veces	38	52.8
algunas veces	11	15.3
muchas veces	2	2.8
Total	72	100.0

Relacionado con el trabajo con cliente_CBI17		
	$f^{\circ}$	%
nunca	26	36.1
pocas veces	26	36.1
algunas veces	9	12.5
muchas veces	11	15.3
Total	72	100.0

Relacionado con el trabajo con cliente_CBI14		
	$f^{\circ}$	%
nunca	33	45.8
pocas veces	22	30.6
algunas veces	14	19.4
muchas veces	3	4.2
Total	72	100.0

## Apéndice G

### Prueba De Normalidad Y Levene Para Satisfacción Laboral En Función Al Género

Género		Pruebas de normalidad					
		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1SL_3	masculino	.384	43	.000	.673	43	.000
	femenino	.303	29	.000	.761	29	.000
D2SL_3	masculino	.396	43	.000	.662	43	.000
	femenino	.369	29	.000	.694	29	.000
D3SL_3	masculino	.281	43	.000	.772	43	.000
	femenino	.251	29	.000	.801	29	.000
D4SL_3	masculino	.307	43	.000	.759	43	.000
	femenino	.335	29	.000	.750	29	.000
D5SL_3	masculino	.366	43	.000	.700	43	.000
	femenino	.285	29	.000	.777	29	.000
D6SL_3	masculino	.369	43	.000	.632	43	.000
	femenino	.301	29	.000	.767	29	.000
D7SL_3	masculino	.361	43	.000	.696	43	.000
	femenino	.406	29	.000	.677	29	.000
D8SL_3	masculino	.393	43	.000	.621	43	.000
	femenino	.320	29	.000	.753	29	.000
D9SL_3	masculino	.323	43	.000	.702	43	.000
	femenino	.346	29	.000	.638	29	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Prueba de homogeneidad de varianzas				
	Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
D1SL_3	2.722	1	70	.103
D2SL_3	.361	1	70	.550
D3SL_3	.087	1	70	.769
D4SL_3	2.445	1	70	.122
D5SL_3	.017	1	70	.897
D6SL_3	7.616	1	70	.007
D7SL_3	2.003	1	70	.161
D8SL_3	9.816	1	70	.003
D9SL_3	.664	1	70	.418

## Apéndice H

## Prueba De Normalidad Y Levene Para Satisfacción Laboral En Función A La Edad

Edad		Pruebas de normalidad <sup>b,c,d</sup>					
		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1SL_3	de 18 a 22	.381	10	.000	.640	10	.000
	de 23 a 27	.331	12	.001	.650	12	.000
	de 28 a 32	.392	13	.000	.628	13	.000
	de 33 a 37	.277	11	.018	.799	11	.009
	de 38 a 42	.269	9	.059	.808	9	.025
	de 48 a 52	.319	6	.056	.683	6	.004
	mayor a 52	.441	4		.630	4	.001
D2SL_3	de 18 a 22	.381	10	.000	.640	10	.000
	de 23 a 27	.417	12	.000	.608	12	.000
	de 28 a 32	.431	13	.000	.592	13	.000
	de 33 a 37	.383	11	.000	.689	11	.000
	de 38 a 42	.414	9	.000	.617	9	.000
	de 48 a 52	.407	6	.002	.640	6	.001
	mayor a 52	.307	4		.729	4	.024
D3SL_3	de 18 a 22	.381	10	.000	.640	10	.000
	de 23 a 27	.323	12	.001	.780	12	.006
	de 28 a 32	.329	13	.000	.744	13	.002
	de 33 a 37	.232	11	.100	.822	11	.018
	de 38 a 42	.278	9	.044	.833	9	.049
	de 43 a 47	.504	7	.000	.453	7	.000
	de 48 a 52	.333	6	.036	.827	6	.101
mayor a 52	.250	4		.945	4	.683	
D4SL_3	de 18 a 22	.433	10	.000	.594	10	.000
	de 23 a 27	.352	12	.000	.729	12	.002
	de 28 a 32	.289	13	.004	.772	13	.003
	de 33 a 37	.332	11	.001	.756	11	.002
	de 38 a 42	.414	9	.000	.617	9	.000
	de 43 a 47	.296	7	.063	.840	7	.099
	de 48 a 52	.407	6	.002	.640	6	.001
mayor a 52	.441	4		.630	4	.001	
D5SL_3	de 18 a 22	.305	10	.009	.781	10	.008
	de 23 a 27	.401	12	.000	.662	12	.000
	de 28 a 32	.342	13	.000	.766	13	.003
	de 33 a 37	.432	11	.000	.619	11	.000
	de 38 a 42	.356	9	.002	.655	9	.000
	de 43 a 47	.360	7	.007	.664	7	.001
	mayor a 52	.307	4		.729	4	.024
D6SL_3	de 18 a 22	.329	10	.003	.655	10	.000
	de 23 a 27	.417	12	.000	.608	12	.000

	de 28 a 32	.289	13	.004	.772	13	.003
	de 33 a 37	.448	11	.000	.572	11	.000
	de 38 a 42	.335	9	.004	.748	9	.005
	de 43 a 47	.360	7	.007	.664	7	.001
	de 48 a 52	.492	6	.000	.496	6	.000
	mayor a 52	.307	4		.729	4	.024
D7SL_3	de 18 a 22	.433	10	.000	.594	10	.000
	de 23 a 27	.352	12	.000	.729	12	.002
	de 28 a 32	.470	13	.000	.533	13	.000
	de 33 a 37	.448	11	.000	.572	11	.000
	de 38 a 42	.356	9	.002	.655	9	.000
	de 43 a 47	.504	7	.000	.453	7	.000
	de 48 a 52	.492	6	.000	.496	6	.000
	mayor a 52	.307	4		.729	4	.024
D8SL_3	de 18 a 22	.329	10	.003	.655	10	.000
	de 23 a 27	.417	12	.000	.608	12	.000
	de 28 a 32	.373	13	.000	.709	13	.001
	de 33 a 37	.448	11	.000	.572	11	.000
	de 38 a 42	.269	9	.059	.808	9	.025
	de 43 a 47	.435	7	.000	.600	7	.000
	de 48 a 52	.333	6	.036	.827	6	.101
	mayor a 52	.307	4		.729	4	.024
D9SL_3	de 18 a 22	.381	10	.000	.640	10	.000
	de 23 a 27	.446	12	.000	.592	12	.000
	de 28 a 32	.392	13	.000	.628	13	.000
	de 33 a 37	.353	11	.000	.649	11	.000
	de 38 a 42	.356	9	.002	.655	9	.000
	de 43 a 47	.360	7	.007	.664	7	.001
	de 48 a 52	.492	6	.000	.496	6	.000
	mayor a 52	.307	4		.729	4	.024

---

**Prueba de homogeneidad de varianzas**

---

	Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
D1SL_3	7.213	7	64	.000
D2SL_3	7.384	7	64	.000
D3SL_3	1.453	7	64	.200
D4SL_3	1.199	7	64	.316
D5SL_3	3.311	7	64	.005
D6SL_3	3.050	7	64	.008
D7SL_3	3.192	7	64	.006
D8SL_3	1.500	7	64	.183
D9SL_3	.968	7	64	.462

---

## Apéndice I

### Prueba De Normalidad Y Levene Para Satisfacción Laboral En Función Al Tiempo De

#### Permanencia

Tiempo de permanencia en la empresa		Pruebas de normalidad					
		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1SL_3	menos de 3 meses	.471	9	.000	.536	9	.000
	entre 3 y 12 meses	.407	14	.000	.616	14	.000
	entre 1 y 2 años	.317	18	.000	.743	18	.000
	entre 2 y 3 años	.350	15	.000	.643	15	.000
	entre 3 y 4 años	.271	16	.003	.793	16	.002
D2SL_3	menos de 3 meses	.471	9	.000	.536	9	.000
	entre 3 y 12 meses	.369	14	.000	.639	14	.000
	entre 1 y 2 años	.376	18	.000	.699	18	.000
	entre 2 y 3 años	.385	15	.000	.630	15	.000
	entre 3 y 4 años	.348	16	.000	.729	16	.000
D3SL_3	menos de 3 meses	.414	9	.000	.617	9	.000
	entre 3 y 12 meses	.443	14	.000	.576	14	.000
	entre 1 y 2 años	.279	18	.001	.776	18	.001
	entre 2 y 3 años	.340	15	.000	.758	15	.001
	entre 3 y 4 años	.236	16	.017	.808	16	.003
D4SL_3	menos de 3 meses	.351	9	.002	.781	9	.012
	entre 3 y 12 meses	.312	14	.001	.758	14	.002
	entre 1 y 2 años	.279	18	.001	.780	18	.001
	entre 2 y 3 años	.238	15	.022	.817	15	.006
	entre 3 y 4 años	.366	16	.000	.638	16	.000
D5SL_3	menos de 3 meses	.297	9	.021	.813	9	.028
	entre 3 y 12 meses	.332	14	.000	.646	14	.000
	entre 1 y 2 años	.279	18	.001	.780	18	.001
	entre 2 y 3 años	.288	15	.002	.783	15	.002
	entre 3 y 4 años	.431	16	.000	.591	16	.000
D6SL_3	menos de 3 meses	.356	9	.002	.655	9	.000
	entre 3 y 12 meses	.389	14	.000	.688	14	.000
	entre 1 y 2 años	.317	18	.000	.743	18	.000
	entre 2 y 3 años	.350	15	.000	.643	15	.000
	entre 3 y 4 años	.308	16	.000	.768	16	.001
D7SL_3	menos de 3 meses	.414	9	.000	.617	9	.000
	entre 3 y 12 meses	.407	14	.000	.616	14	.000
	entre 1 y 2 años	.392	18	.000	.624	18	.000
	entre 2 y 3 años	.316	15	.000	.790	15	.003
	entre 3 y 4 años	.398	16	.000	.621	16	.000
D8SL_3	menos de 3 meses	.414	9	.000	.617	9	.000
	entre 3 y 12 meses	.389	14	.000	.688	14	.000

	entre 1 y 2 años	.376	18	.000	.699	18	.000
	entre 2 y 3 años	.350	15	.000	.643	15	.000
	entre 3 y 4 años	.273	16	.002	.788	16	.002
D9SL_3	menos de 3 meses	.356	9	.002	.655	9	.000
	entre 3 y 12 meses	.407	14	.000	.616	14	.000
	entre 1 y 2 años	.363	18	.000	.638	18	.000
	entre 2 y 3 años	.295	15	.001	.761	15	.001
	entre 3 y 4 años	.398	16	.000	.621	16	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

---

**Prueba de homogeneidad de varianzas**

---

	Estadístico de			
	Levene	gl1	gl2	Sig.
D1SL_3	2.908	4	67	.028
D2SL_3	1.926	4	67	.116
D3SL_3	2.764	4	67	.034
D4SL_3	.764	4	67	.552
D5SL_3	1.288	4	67	.284
D6SL_3	.742	4	67	.567
D7SL_3	.031	4	67	.998
D8SL_3	.679	4	67	.609
D9SL_3	1.049	4	67	.389

## Apéndice J

### Prueba De Normalidad Y Levene Para Satisfacción Laboral En Función Al Área De Trabajo

Área de trabajo		Pruebas de normalidad					
		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1SL_3	Operaciones	.466	14	.000	.545	14	.000
	Percibles	.268	16	.003	.796	16	.002
	PGC	.294	18	.000	.752	18	.000
	No Alimentación	.363	18	.000	.638	18	.000
	Administrativo	.492	6	.000	.496	6	.000
D2SL_3	Operaciones	.510	14	.000	.428	14	.000
	Percibles	.308	16	.000	.768	16	.001
	PGC	.392	18	.000	.624	18	.000
	No Alimentación	.421	18	.000	.601	18	.000
	Administrativo	.492	6	.000	.496	6	.000
D3SL_3	Operaciones	.388	14	.000	.684	14	.000
	Percibles	.220	16	.038	.819	16	.005
	PGC	.287	18	.000	.803	18	.002
	No Alimentación	.352	18	.000	.741	18	.000
	Administrativo	.407	6	.002	.640	6	.001
D4SL_3	Operaciones	.266	14	.008	.796	14	.005
	Percibles	.308	16	.000	.768	16	.001
	PGC	.363	18	.000	.638	18	.000
	No Alimentación	.260	18	.002	.807	18	.002
	Administrativo	.319	6	.056	.683	6	.004
D5SL_3	Operaciones	.332	14	.000	.646	14	.000
	Percibles	.343	16	.000	.732	16	.000
	PGC	.334	18	.000	.642	18	.000
	No Alimentación	.272	18	.001	.788	18	.001
	Administrativo	.407	6	.002	.640	6	.001
D6SL_3	Operaciones	.389	14	.000	.688	14	.000
	Percibles	.366	16	.000	.638	16	.000
	PGC	.272	18	.001	.788	18	.001
	No Alimentación	.346	18	.000	.726	18	.000
	Administrativo	.492	6	.000	.496	6	.000
D7SL_3	Operaciones	.443	14	.000	.576	14	.000
	Percibles	.300	16	.000	.794	16	.002
	PGC	.334	18	.000	.642	18	.000
	No Alimentación	.449	18	.000	.566	18	.000
	Administrativo	.407	6	.002	.640	6	.001
D8SL_3	Operaciones	.428	14	.000	.627	14	.000
	Percibles	.366	16	.000	.638	16	.000



	PGC	.272	18	.001	.788	18	.001
	No Alimentación	.406	18	.000	.662	18	.000
	Administrativo	.492	6	.000	.496	6	.000
D9SL_3	Operaciones	.369	14	.000	.639	14	.000
	Percibibles	.290	16	.001	.760	16	.001
	PGC	.421	18	.000	.601	18	.000
	No Alimentación	.363	18	.000	.638	18	.000
	Administrativo	.407	6	.002	.640	6	.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

---

**Prueba de homogeneidad de varianzas**

---

	Estadístico de			
	Levene	gl1	gl2	Sig.
D1SL_3	1.335	4	67	.266
D2SL_3	6.212	4	67	.000
D3SL_3	.555	4	67	.696
D4SL_3	.566	4	67	.688
D5SL_3	2.231	4	67	.075
D6SL_3	1.613	4	67	.181
D7SL_3	.745	4	67	.565
D8SL_3	1.164	4	67	.335
D9SL_3	1.012	4	67	.408

## Apéndice K

### Prueba De Normalidad Y Levene Para Síndrome De Burnout En Función Al Género

Género		Pruebas de normalidad					
		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1CBI_3	masculino	.484	43	.000	.495	43	.000
	femenino	.469	29	.000	.533	29	.000
D2CBI_3	masculino	.498	43	.000	.463	43	.000
	femenino	.485	29	.000	.500	29	.000
D3CBI_3	masculino	.477	43	.000	.527	43	.000
	femenino	.475	29	.000	.527	29	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Prueba de homogeneidad de varianzas				
	Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
D1CBI_3	.027	1	70	.871
D2CBI_3	.056	1	70	.813
D3CBI_3	.040	1	70	.842

## Apéndice L

### Prueba De Normalidad Y Levene Para Síndrome De Burnout En Función A La Edad

Edad		Pruebas de normalidad <sup>b,c,d,e</sup>					
		Estadístico			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1CBI_3	de 18 a 22	.524	10	.000	.366	10	.000
	de 23 a 27	.417	12	.000	.608	12	.000
	de 28 a 32	.505	13	.000	.446	13	.000
	de 33 a 37	.432	11	.000	.619	11	.000
	de 38 a 42	.459	9	.000	.564	9	.000
	de 48 a 52	.407	6	.002	.640	6	.001
	mayor a 52	.441	4		.630	4	.001
D2CBI_3	de 18 a 22	.524	10	.000	.366	10	.000
	de 23 a 27	.460	12	.000	.552	12	.000
	de 33 a 37	.492	11	.000	.486	11	.000
	de 38 a 42	.459	9	.000	.564	9	.000
	de 48 a 52	.407	6	.002	.640	6	.001
	mayor a 52	.441	4		.630	4	.001
D3CBI_3	de 18 a 22	.482	10	.000	.509	10	.000
	de 23 a 27	.460	12	.000	.552	12	.000
	de 33 a 37	.492	11	.000	.486	11	.000
	de 38 a 42	.402	9	.000	.658	9	.000
	de 43 a 47	.504	7	.000	.453	7	.000
	de 48 a 52	.407	6	.002	.640	6	.001
	mayor a 52	.307	4		.729	4	.024

Prueba de homogeneidad de varianzas				
	Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
D1CBI_3	3.648	7	64	.002
D2CBI_3	6.020	7	64	.000
D3CBI_3	8.008	7	64	.000

## Apéndice M

### Prueba De Normalidad Y Levene Para Síndrome De Burnout En Función Al Tiempo De Permanencia

Tiempo de permanencia en la empresa		Pruebas de normalidad <sup>b</sup>					
		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1CBI_3	menos de 3 meses	.519	9	.000	.390	9	.000
	entre 3 y 12 meses	.428	14	.000	.627	14	.000
	entre 1 y 2 años	.491	18	.000	.475	18	.000
	entre 2 y 3 años	.453	15	.000	.561	15	.000
	entre 3 y 4 años	.492	16	.000	.484	16	.000
D2CBI_3	entre 3 y 12 meses	.428	14	.000	.627	14	.000
	entre 1 y 2 años	.523	18	.000	.373	18	.000
	entre 2 y 3 años	.453	15	.000	.561	15	.000
	entre 3 y 4 años	.492	16	.000	.484	16	.000
D3CBI_3	menos de 3 meses	.519	9	.000	.390	9	.000
	entre 3 y 12 meses	.389	14	.000	.688	14	.000
	entre 1 y 2 años	.523	18	.000	.373	18	.000
	entre 2 y 3 años	.453	15	.000	.561	15	.000
	entre 3 y 4 años	.480	16	.000	.507	16	.000

Prueba de homogeneidad de varianzas				
	Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
D1CBI_3	1.629	4	67	.177
D2CBI_3	6.888	4	67	.000
D3CBI_3	3.671	4	67	.009

## Apéndice N

### Prueba De Normalidad Y Levene Para Síndrome De Burnout En Función Al Área De Trabajo

Área de trabajo		Pruebas de normalidad <sup>b,c</sup>					
		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1CBI_3	Operaciones	.534	14	.000	.297	14	.000
	Percibibles	.431	16	.000	.591	16	.000
	PGC	.501	18	.000	.457	18	.000
	No Alimentación	.464	18	.000	.544	18	.000
	Administrativo	.407	6	.002	.640	6	.001
D2CBI_3	Percibibles	.462	16	.000	.546	16	.000
	PGC	.476	18	.000	.520	18	.000
	No Alimentación	.463	18	.000	.552	18	.000
	Administrativo	.492	6	.000	.496	6	.000
D3CBI_3	Percibibles	.398	16	.000	.621	16	.000
	PGC	.463	18	.000	.552	18	.000
	No Alimentación	.463	18	.000	.552	18	.000
	Administrativo	.492	6	.000	.496	6	.000

Prueba de homogeneidad de varianzas				
	Estadístico de			
	Levene	gl1	gl2	Sig.
D1CBI_3	4.251	4	67	.004
D2CBI_3	6.592	4	67	.000
D3CBI_3	7.255	4	67	.000