



UNIVERSIDAD  
**SAN IGNACIO  
DE LOYOLA**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**Carrera de Psicología**

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE  
BURNOUT EN CAPACITADORES DE UNA  
EMPRESA DE CALL CENTER DE LIMA  
METROPOLITANA**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en  
Psicología**

**RENZO CONSTANTINO ALEGRE BACA**

**Asesor:**

**David Alberto Lozada Martínez**

**Lima - Perú**

**2017**

## **Resumen**

Se planteó esta investigación con el objetivo de evaluar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en capacitadores de un call center de Lima Metropolitana. Se realizó un estudio descriptivo correlacional y se trabajó con el total de la población, cuyo número asciende a 81 participantes. Los instrumentos que se aplicaron fueron la escala de satisfacción laboral SL. SPC de Sonia Palma y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Los resultados indican que existe una relación estadísticamente significativa entre la variable satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de burnout: agotamiento emocional, despersonalización y relación personal. Se puede concluir existen factores intrínsecos y extrínsecos que están relacionados con satisfacción laboral, y en caso de ausencia generan burnout.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, síndrome de Burnout, estrés.

## **Abstract**

This research aimed to demonstrate the relationship between job satisfaction and Burnout syndrome in trainers of a call center in Metropolitan Lima. A descriptive and correlational study was carried out on 81. The instruments that were applied were the SL job satisfaction scale. SPC and the Maslach Burnout Inventory (MBI). The results indicate that there is a statistically significant relationship between the job satisfaction variable and the dimensions of the burnout syndrome: emotional exhaustion, depersonalization and personal relationship. There are intrinsic and extrinsic factors that are related to job satisfaction, and in case of absence generate burnout

**Key words:** Job satisfaction, Burnout syndrome, stress.

## **Introducción**

En la actualidad las organizaciones están inmersas en continuos y acelerados cambios y avances tecnológicos producto de la globalización e interdependencia económica que transforman el mundo laboral. Esta situación ocasiona una carencia de cultura organizacional efectiva que priorice los recursos humanos; aspectos que generan riesgos y trastornos psicosociales que inciden no sólo en la eficiencia en el trabajo, sino que impactan en la salud física y emocional de los integrantes de toda organización, produciendo ansiedad y falta de realización personal, entre otros factores que desencadenan estrés crónico o síndrome de burnout.

Para hacer frente a este problema cada vez más común, es necesario que los trabajadores desarrollen sus actividades en condiciones favorables, que generen compromiso y motivación con la organización donde laboran. Por lo tanto, es importante considerar la satisfacción laboral como una actitud frente al trabajo. Las actitudes y convicciones influyen de manera positiva o negativa en las decisiones de los trabajadores, por tal motivo si un trabajador presenta satisfacción frente a su trabajo se reflejará en el cumplimiento de los objetivos de la empresa (Chiavenato, 2009).

Por tal motivo, es necesario que las organizaciones mejoren las condiciones laborales con el objetivo de que los colaboradores obtengan satisfacción con su trabajo (Escobedo, Cuautle, Maynez & Estebané, 2014).

El seminario de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización de Estados Americanos (OEA), abordó el impacto del estrés laboral en la salud y productividad de los trabajadores y las medidas para reducir el problema (OPS/OMS, 2016) del mismo modo, estos estudios muestran al síndrome de burnout como una de las enfermedades profesionales que afecta a diversas organizaciones a nivel mundial.

A continuación mencionaremos algunas investigaciones como referencia acerca de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout que nos permitan tener un mayor panorama de nuestras variables de estudio.

Díaz (2013) en “Satisfacción laboral y síndrome de burnout entre el personal de un policlínico y de una comunidad del distrito La Victoria”, buscó diferenciar el nivel de

satisfacción laboral y de síndrome de burnout de dos instituciones del Sector Salud de la ciudad de Chiclayo. El diseño de investigación fue descriptivo comparativo, los instrumentos utilizados fueron la Escala de Satisfacción Laboral SPL y el Inventario Burnout de Maslach (MBI) en una muestra de 92 trabajadores. Los resultados mostraron la existencia de un nivel regular de satisfacción laboral y bajos niveles de síndrome de burnout.

Parada, et al. (2005) realizaron una investigación con el propósito de determinar la frecuencia del síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería de Venezuela, haciendo uso del Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario de escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, con una muestra de 104 trabajadores. Los resultados arrojaron un bajo nivel de síndrome de burnout, así mismo la existencia de un nivel moderado de satisfacción laboral.

Sobrequés, et al. (2002) en “La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria”, realizaron un estudio observacional transversal a 603 médicos de la provincia de Barcelona-España, buscando encontrar la relación entre satisfacción laboral y el desgaste profesional. Se aplicó el Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario de satisfacción profesional (Font Roja-9 dimensiones). Los resultados demostraron la relación entre ambas variables, reflejando que a menor desgaste profesional, la satisfacción crece.

Roth y Pinto (2010) llevaron a cabo una investigación con 215 enfermeras de La Paz-Bolivia, con el objetivo de determinar la relación entre el síndrome de burnout, la satisfacción laboral y los rasgos de personalidad. Se aplicó el Maslach Burnout Inventory (MBI), el cuestionario de Satisfacción Laboral de Travers y el Minitest de los Cinco Grandes de Brody y Ehrilchman. Entre los distintos resultados se encontró una correlación positiva entre la satisfacción laboral y la realización personal, por otro lado una correlación negativa entre la satisfacción laboral, la despersonalización y el agotamiento emocional. Así mismo, del total de la muestra el 8% presenta el síndrome de burnout.

Gamonal, García y Silva (2008) en “Síndrome de burnout entre las enfermeras de una institución de salud de Lima”, desarrollaron un estudio con una muestra de 105 trabajadores donde se aplicó el Maslach Burnout Inventory (MBI), con el objetivo de

determinar el nivel de burnout. Se trabajó con diseño de investigación descriptivo comparativo, los resultados indican que el 78,1% presentó tendencia al síndrome de burnout, así mismo el predominio de niveles bajos en todas las dimensiones: despersonalización 80%, cansancio emocional 67% y realización personal 66%.

Por otro lado, Malander (2016) realizó una investigación cuyos resultados indican que existe relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, donde los niveles de satisfacción laboral predicen significativamente el síndrome de burnout. Por tal motivo cuando los individuos presentan mayores niveles de satisfacción laboral, la incidencia del síndrome de burnout disminuye.

Fernandez (2002) realizó un análisis factorial usando diversas muestras en Perú con el MBI, donde los resultados arrojan la existencia de tres factores principales: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. Se obtuvo alfa = 0,90 para agotamiento emocional, alfa = 0,76 para despersonalización, y alfa = 0,72 para realización personal. Así mismo, corroboro la confiabilidad y validez de la prueba, confirmando la utilización de la prueba en diversas muestras de la población peruana.

Entre las diversas definiciones de satisfacción laboral tenemos a Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) que la explican como las actitudes que posee el trabajador frente a situaciones propias de su rutina. Así mismo, la satisfacción laboral hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por otro lado, Locke (1976) ha definido satisfacción laboral como la percepción positiva o placentera del trabajador debido a sus experiencias laborales.

Por su parte, Palma (2005) define la satisfacción laboral como una predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral. Para ello tomó factores diversos entre los cuales encontramos, la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal/social y beneficios económicos.

Para Rodríguez, Zarco y Gonzales (2009), cuando una persona presenta sentimientos, pensamientos o emociones positivas frente a aspectos propios de su labor mostrará siempre una actitud favorable hacia los mismos.

Del mismo modo, Perea y Castro (2016) refieren que la satisfacción laboral son las actitudes tanto favorables como de desagrado, que desarrolla un trabajador hacia su empleo, relacionadas con las condiciones laborales y las funciones que realiza. Así mismo, Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) refieren a la satisfacción e insatisfacción laboral como la percepción que hace el trabajador de lo que le ofrece el trabajo. Mientras que para Chiavenato (2009) la satisfacción laboral es la búsqueda de equilibrio producto de un estado de tensión o insatisfacción.

A lo largo de los últimos años se desarrollaron diversas teorías que explican de diversas maneras la satisfacción laboral, entre las cuales mencionaremos las más relevantes: Teoría higiene–motivacional, en la que Herzberg, Mausner y Snyderman (1968) refieren dos factores que influyen en la satisfacción. El primero de características motivacionales o intrínsecas genera un nivel de estimulación frente a ciertas situaciones como: relación empleado-trabajo, reconocimiento, realización, el ascenso, la responsabilidad y; por otra parte, una segunda característica extrínseca que incluye las políticas y administración de la empresa, las relaciones entre trabajadores, el sueldo, supervisión y las condiciones de trabajo (Atalaya, 1999). Una segunda teoría, es la del ajuste en el trabajo (Dawis, 1994), que se refiere a las competencias del trabajador frente a los requerimientos de la organización, de tal manera que si el trabajador recibe una indicación de trabajo y este lo realiza de manera satisfactoria, entonces habrá mayor probabilidad de que tenga mayor satisfacción frente a su trabajo.

Locke (1968) plantea la teoría de la discrepancia, en la cual explica la satisfacción laboral como un estado de ánimo favorable frente a su trabajo para alcanzar los objetivos de la empresa, donde la satisfacción o insatisfacción se encontrara en función de la percepción del empleado frente a su trabajo. Sclamink (1977) (como se citó en Palma, 2006) se refiere a la teoría del procesamiento de la información social, explicando que la satisfacción laboral dependerá de la manera en que el trabajador integra la información de su centro laboral. Por otra parte Quarstein, McAffe y Glassman (1992) (como se citaron en Castro & Perea, 2016) plantean la teoría de eventos situacionales donde la satisfacción laboral es el resultado de las emociones percibidas frente a situaciones específicas propias del trabajo. También Bruggemann, Croskuth y Ulich (1975) plantearon la teoría dinámica, en la que se explica que la satisfacción laboral es el resultado de las percepciones propias del trabajador, la influencia del entorno y las construcciones significativas.

Consideramos que la teoría de higiene-motivación nos permite tener una explicación objetiva respecto a los resultados de satisfacción relacionados con el síndrome de burnout, por lo que será el marco teórico sobre el cual analizaremos nuestros datos. La teoría identifica dos líneas para la comprensión de la satisfacción e insatisfacción laboral. Por un lado se encuentran aquellas actividades que están relacionadas con la propia tarea que realiza el colaborador y la otra línea con la situación o contexto en la que se lleva a cabo. En este contexto los factores de insatisfacción se encuentran fundamentalmente en el ambiente y sirven para prevenir esta circunstancia; sin embargo, no influyen en las actitudes laborales positivas, por esta razón se les denomina higiene, aunque también le han asignado el nombre de mantenimiento. Por su parte los factores de satisfacción han sido denominados como motivadores, ya que por las investigaciones realizadas se ha evidenciado que son eficaces en la motivación relacionado con el esfuerzo y la realización personal (Herzberg, 1954).

Dado que se analiza la satisfacción e insatisfacción laboral, estas dos condiciones se evalúan como factores separados y se consideran que no son opuestos entre sí, es ahí donde radica la importancia del abordaje de esta teoría. Es por ello que al considerar lo opuesto de la satisfacción, no estamos pensando en la insatisfacción, sino a la falta de satisfacción y de la misma forma cuando hablamos del opuesto de la insatisfacción no decimos satisfacción, sino falta de insatisfacción (López, 2014).

En las investigaciones realizadas por Herzberg se les solicitaba a los ingenieros y contables que indicaran las razones por las que un acontecimiento les habría producido un cambio en sus sentimientos hacia el trabajo, lo que permitió establecer que básicamente los acontecimientos de higiene, es decir de prevención o mantenimiento, producen insatisfacción en el trabajo porque se evita lo que resulta desagradable; y la motivación por su lado se encargan de producir satisfacción, orientado a una experiencia personal de búsqueda por suplir la necesidad de autorrealización. Desde esta perspectiva se aprecia una estructura de necesidades bidimensional, donde por un lado se trata de suplir necesidades con el propósito de evitar lo que es desagradable y por el otro y en paralelo, se suplen las necesidades para el crecimiento personal (Herzberg, 1954).

A partir de lo referido respecto a la teoría de higiene-motivación, es claro que los factores que producen la satisfacción en el trabajo son diferentes y no se relacionan en

forma alguna con los que producen la insatisfacción y viceversa. Queda claro también que los factores que influyen directamente en la satisfacción son aquellos que están relacionados directamente con la tarea; es decir, la eficiente realización de la tarea ofrece al colaborador un desarrollo psicológico que le permite estar satisfecho. Si bien es cierto, los factores externos, son importantes, llámese, ambiente de trabajo, relaciones interpersonales, etc., su omisión no produce la insatisfacción sino una ausencia de satisfacción y cuando están, funcionan como acciones preventivas. De ahí que Herzberg (1954) nos refiera por un lado la naturaleza animal-adán, la cual busca la evitación del dolor que viene del ambiente y la naturaleza humana, relacionada al crecimiento personal, producto de una adecuada realización de la tarea.

Por lo tanto, un ambiente higiénico previene la insatisfacción, pero más allá de un adecuado ajuste o equilibrio, no logra la satisfacción ya que no poseen esa capacidad por no estar relacionado con la tarea, la cual tiene un significado para el colaborador. Por lo tanto si es que se busca investigar la satisfacción, debemos abocarnos a la dinámica de la realización de la tarea.

Adams (como se citó en Palma, 2006) se refiere a la satisfacción laboral como el equilibrio entre motivación, el desempeño y la satisfacción que percibe. De manera que los trabajadores juzgan su desempeño y el de sus compañeros en base a las recompensas que reciben.

En relación al síndrome de burnout, si bien no existe una definición aceptada, hay un consenso relacionado a que se trata de una respuesta al estrés laboral crónico que engloba sentimientos y actitudes que afectan a la persona y la organización.

Maslach y Golgberg (1998) se refieren al síndrome de burnout como la respuesta al estrés laboral crónico, conformado por actitudes y sentimientos negativos hacia el rol profesional. Estos autores concluyen que el síndrome de burnout se configura como un síndrome tridimensional caracterizado por: *agotamiento emocional*, que es una reducción o pérdida de recursos emocionales; *despersonalización*, desarrollando actitudes negativas o de insensibilidad y cinismo frente a los receptores del servicio prestado; y finalmente *realización personal* que es la sensación de no alcanzar los logros en su trabajo, autocalificándose negativamente.

Freudenberger (1974) define el síndrome de burnout como la tendencia a fallar, desgastarse o agotarse al hacer frente a las exigencias del trabajo. Por otro lado, Maslach y Goldberg (1998) refieren al síndrome de burnout como un riesgo ocupacional para las personas.

Arce, Nakamura y Jólluskin (2003) encuentran que hay diferencias en los efectos del burnout sobre las personas dependiendo de la profesión y del desempeño auto percibido. Además encontraron que el burnout está ligado a la interacción entre las condiciones específicas del contexto laboral y las predisposiciones personales.

Por su parte Bosqued (2008) identifica los factores que propician el burnout, en primer lugar la profesión, entre las diversas profesiones que existen, están aquellas que para el logro satisfactorio de sus objetivos requieren mayores niveles de contacto con personas y son estas las que tienden a sufrir de mayores incidencias de burnout. En segundo lugar la estructura de la organización, referida a cómo es la empresa y cuáles son sus lineamientos institucionales, así como el nivel de comunicación entre sus trabajadores. En tercer lugar las funciones del puesto de trabajo, referida al tipo de actividades que el trabajador desempeña y los tiempos y metas que tiene. Finalmente, las relaciones Interpersonales, como la calidad de las relaciones dentro del entorno laboral, profesional y personal que influyen en el bienestar del trabajador.

De estos factores, Barriga (2015) refiere que si bien están relacionados con la empresa (Estructura y funciones) influyen en el burnout, lo más importante es la manera en la medición del desempeño del trabajador, siendo este un factor que genera burnout. Para este autor hay que tener en cuenta que el desempeño de un trabajador está relacionado con la motivación, la adecuación al ambiente de trabajo, el reconocimiento del trabajo y la formación y desarrollo profesional.

Con respecto al ambiente de trabajo Beltrán, Gonzalez y Salas (2013), encuentran que los trabajos repetitivos, en entornos aislados, que soliciten varias tareas al mismo tiempo y no tengan pausas, son generadores de burnout. También encontraron que al no tener la opción de plantear críticas o comunicar su desaliento con los superiores generaba mayores niveles de desesperanza. Por su parte Maslach, Schaufeli y Leiter (2001) (como se

citó en Castro & Perea, 2016) refieren el burnout como la respuesta a los estresores interpersonales crónicos propios del trabajo.

Por esta razón, es importante entender las condiciones laborales, definida por la relación que existe entre la carga de trabajo y la satisfacción laboral. Donde el trabajador que se siente desmotivado, no alcanza el cumplimiento de los objetivos de la empresa, y, por consiguiente, no se siente comprometido con su labor.

Así mismo, la presencia de factores como la exigencia del trabajo, inseguridad laboral, falta de capacitación o entrenamiento para el puesto, salarios inequitativos con el mercado laboral. Los mencionados factores afectan de manera negativa al colaborador, ya que no encuentran satisfacción al no alcanzar sus expectativas personales en relación al puesto dentro de la organización. Lo cual genera un desequilibrio entre el tiempo invertido, el esfuerzo desplegado en su labor y los resultados que obtienen.

Según Dormann y Zapf (2004) el burnout se puede definir como una respuesta al estrés laboral crónico que aparece en profesionales y grupos ocupacionales, pero especialmente en trabajadores que están en contacto directo con clientes y/o usuarios de este tipo de organizaciones.

Fernández (2002) refiere que el agotamiento emocional está referido a una disminución significativa de los recursos emocionales que hacen sentir al trabajador que no puede más y esto relacionado a la rutinaria actividad que realiza con personas con las que les toca interactuar, la despersonalización definida como una respuesta inadecuada y desmedida por parte del trabajador, que mira a los demás de una manera deshumanizada, producto del endurecimiento de sus emociones y finalmente la realización de la tarea, está relacionado con la eficacia y la performance con que el trabajador realiza su trabajo.

Palermo y Martínez (2008), plantean que el estrés laboral puede mostrarse en un inicio como estrés sano, el cual es una presión para cumplir las tareas con exigencia y esfuerzo; sin embargo, pueden aumentar los niveles de estrés y que estos degeneren en el distrés, que con el tiempo genera en la enfermedad laboral del Burnout.

En la actualidad, las organizaciones prestan mayor interés en ocuparse por aspectos que involucran la satisfacción laboral de sus colaboradores, siendo importante considerar

aspectos de salud laboral a la hora de medir la productividad de una organización, pues la satisfacción laboral y el estado de salud física y mental de los colaboradores repercute de manera negativa en ausentismo, rotación, disminución de la productividad, disminución de la calidad, entre otros.

Por otro lado, la presencia del Síndrome de Burnout es un problema característico del trabajador, que pasa la mayor parte de su tiempo en el trabajo y si las condiciones en las que labora no son favorables, entonces le generan agotamiento. Por tal motivo, se decidió realizar una investigación en una empresa de call center de Lima Metropolitana que presenta condiciones que generan altos índices de rotación y ausentismo en sus trabajadores debido a la complejidad de sus funciones y a las extensas jornadas laborales. Así mismo es de vital importancia conocer el grado de satisfacción que poseen estos trabajadores frente a la labor que realizan. De acuerdo a los estudios mencionados podemos observar la diversidad de factores que lo originan, pero también consideramos que todas las organizaciones son diferentes y es necesario poder involucrarnos en las diversas realidades para poder entender con mayor amplitud y objetividad esta realidad.

Por consiguiente, la investigación propuesta pretende desarrollar un estudio correlacional entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en los capacitadores de una empresa de call center de Lima Metropolitana, buscando analizar en un ambiente específico de trabajo, la forma como estas dos variables se presentan y a través de los resultados obtenidos, poder entender mejor esta problemática y mejorar nuestras perspectivas de afronte.

Por lo tanto, de acuerdo a la información obtenida nos motiva a profundizar en la investigación de este síndrome, pues nos encontramos ante un problema de gran magnitud, un proceso en evolución y de consecuencias negativas en el trabajador, la empresa y las personas a las que se proporciona un servicio; por tanto, es necesario una valoración y un diagnóstico objetivo, para promover las estrategias necesarias en el afrontamiento y la superación de esta problemática.

Por lo tanto, se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en capacitadores de una empresa de call center de Lima Metropolitana?

## **Objetivos**

### **Objetivo general.**

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en capacitadores de una empresa de call center de Lima Metropolitana.

### **Objetivos específicos:**

- Determinar la relación entre satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional del burnout en los capacitadores de una empresa de call center de Lima Metropolitana.
- Determinar la relación entre satisfacción laboral y la dimensión despersonalización del burnout en los capacitadores de una empresa de call center de Lima Metropolitana.
- Determinar la relación entre satisfacción laboral y la dimensión realización personal del burnout en los capacitadores de una empresa de call center de Lima Metropolitana.

## **Hipótesis**

### **Hipótesis general.**

Existe relación entre satisfacción laboral y el síndrome de burnout en capacitadores de una empresa de call center de Lima Metropolitana.

### **Hipótesis específicas.**

- Existe relación entre satisfacción laboral y el agotamiento emocional en capacitadores de una empresa de call center de Lima Metropolitana.
- Existe relación entre satisfacción laboral y la despersonalización en capacitadores de una empresa de call center de Lima metropolitana.
- Existe relación entre satisfacción laboral y la realización personal en capacitadores de una empresa de call center de Lima metropolitana.

## **Método**

### **Tipo y diseño de investigación**

La investigación realizada es de tipo no experimental pues se observa a las variables de estudio en su contexto natural con el objetivo de analizarlo y estudiarlo (Hernández, Fernández & Baptista, 2003). En este caso la variable principal será examinada de forma general y específica.

Asimismo, el diseño de investigación será el descriptivo correlacional donde se tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más variables o conceptos. (Hernández, Fernández & Baptista, 2003).

### **Participantes**

La población del estudio está conformada por un total de 81 capacitadores de una empresa de call center de Lima metropolitana. Se trabajó con la totalidad de capacitadores de la población.

### **Criterios de inclusión y exclusión**

Criterios de inclusión:

- Mayores de 18 años.
- Trabajar en la empresa de call center más de 6 meses.
- Tener el cargo de capacitador.

Criterios de exclusión

- Menores de 18 años.
- Tener un cargo diferente al de capacitador.
- Realización inadecuada de la prueba.

En la tabla 1 se puede apreciar la composición de la muestra, según sexo, estado civil, lugar de procedencia, nivel de formación alcanzado y el estado del mismo. Con respecto a la edad de los participantes, esta fluctuaba entre 21 y 28 años ( $M = 29.6$ ;  $DE = 5.8$ ), mientras que en referencia al tiempo en la institución, la permanencia oscilaba entre 1 y 204 meses ( $M = 39.5$ ;  $DE = 35.2$ ).

Tabla 1  
*Composición de la muestra*

Categoría	<i>f</i>	%
Sexo		
Masculino	40	49.4
Femenino	41	50.6
Estado civil		
Soltero/a	53	65.0
Conviviente	11	13.8
Casado/a	15	18.8
Divorciado/a - separado/a	2	2.5
Lugar de procedencia		
Fuera de Perú	1	1.30
Lima	60	73.4
Provincia	20	25.3
Nivel de formación alcanzado		
Técnico	39	47.5
Universitario	42	52.5
Estado de la formación		
Culminado	43	53.1
En curso	12	14.8
Trunco	26	32.1
Total	81	100.0

## **Instrumentos**

### **Escala de Satisfacción Laboral SL. SPC.**

Fue validada por Sonia Palma en 2005 con el objetivo de medir la percepción de satisfacción del trabajador frente a su trabajo. Evalúa la actitud hacia del trabajador hacia su trabajo. Este instrumento nos permite descubrir cuan satisfecho se encuentran el personal de la empresa respecto a los factores como beneficios económicos, condiciones de trabajo, significación de la tarea y reconocimiento personal y/o social.

La escala SL- SPC utiliza la técnica de Likert para medir aspectos positivos como negativos; estos son: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

Por otro lado, mediante el método de consistencia interna posee una puntuación mayor a .08 para el coeficiente de Alfa de Cronbach y Guttman (.84 y .81, respectivamente), lo cual señala que el instrumento es confiable. Posteriormente, Palma desarrolló el análisis factorial sobre la base de adecuación de Kaiser-Meyer obteniendo un puntaje de .852, mientras que el test de esfericidad de Barlett obtuvo un puntaje de 10161.49, lo cual permitió realizar un análisis factorial. Por último, Palma realizó el análisis factorial para determinar las correlaciones entre los ítems y los factores.

### **Inventario de Burnout de Maslach (MBI).**

Desarrollado por Maslach y Jackson en 1986 busca identificar el desgaste psíquico considerado como un síndrome caracterizado por sentimientos de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo; que es un instrumento constituido por 22 ítems (9 CE, 5 DP y 8 en RP) que se valoran con una escala tipo Likert de siete puntos. Para juzgar la validez de contenido se utilizó el coeficiente de V de Aiken, este coeficiente alcanzó niveles de .89 a 1. Por otro lado, cuenta con un coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach de .78 para cansancio o agotamiento emocional, .76 para despersonalización y .74 para la disminución de la realización personal.

## **Procedimiento**

Se realizó una reunión con la jefatura de RRHH de la empresa para solicitar la participación de los capacitadores en la investigación. Tras la reunión, la administración de los instrumentos se realizó mediante cuestionarios aplicados individualmente y en horario laboral. Los cuestionarios fueron distribuidos a todos los capacitadores que voluntariamente se ofrecieron a participar, los cuales dieron su consentimiento de manera escrita. Antes de iniciar la aplicación de las escalas, las instrucciones del cuestionario fueron explicadas, asegurándose la total confidencialidad y anonimato de las informaciones aportadas.

## **Análisis de datos**

Se emplearon para los análisis estadísticos descriptivos, psicométricos y correlacionales. Primero se determinaron las propiedades psicométricas de los instrumentos, a través de la obtención de los coeficientes Alfa de Cronbach para calcular la confiabilidad y el análisis factorial exploratorio para evidenciar la validez en cada caso.

Luego se realizaron los análisis descriptivos de las variables e identificar si las puntuaciones presentaban distribuciones que se ajusten a la normalidad, a través del Test estadístico de Shapiro Wilk, para determinar la pertinencia de emplear estadísticos paramétricos o no paramétricos.

Finalmente se calcularon las correlaciones entre las dimensiones del burnout y la satisfacción laboral y el puntaje total en esa escala, para contrastar las hipótesis.

Los análisis se llevaron a cabo en el software *Statistical Package for Social Science* (IBM® SPSS, versión 22), a un nivel de significación de .05.

## Resultados

### Propiedades psicométricas de las medidas

Se realizaron los análisis para evidenciar las propiedades psicométricas (confiabilidad y validez) de los instrumentos utilizados, es decir del Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Satisfacción Laboral (SL. SPC), previo al análisis descriptivo de las variables y el contraste de las hipótesis planteadas.

Con respecto a la confiabilidad del MBI, se estimaron los índices de homogeneidad de todos los ítems que conformaban la escala, identificándose que los ítems 15 y 18 no superaron el criterio de Kline ( $ritc < .20$ ), además la exclusión de estos conllevaba a un aumento en el valor del coeficiente Alfa de Cronbach, de 0.82 a 0.84 (véase tabla 2). Por ello se volvió a reanalizar los índices de homogeneidad excluyendo los ítems en mención y se obtuvo un Alfa de Cronbach de .84 y los 20 restantes se identificaron como pertinentes para la escala ( $ritc > .20$ ).

Tabla 2

*Análisis de la confiabilidad del Inventario de Burnout de Maslach*

	<i>M</i>	<i>DE</i>	<i>ritc.</i>	Si se elimina el ítem	
				<i>α</i>	<i>ω</i>
MBI1	2.08	1.62	0.34	0.83	0.85
MBI2	0.79	1.19	0.37	0.83	0.85
MBI3	1.58	1.69	0.47	0.83	0.85
MBI4 <sup>a</sup>	1.49	1.03	0.36	0.83	0.85
MBI5	0.58	1.11	0.35	0.83	0.85
MBI6	0.71	1.18	0.57	0.83	0.85
MBI7 <sup>a</sup>	1.21	1.54	0.36	0.83	0.85
MBI8	1.49	1.76	0.47	0.83	0.85
MBI9 <sup>a</sup>	0.90	1.43	0.42	0.83	0.85
MBI10	1.67	1.81	0.35	0.83	0.85
MBI11	1.29	1.71	0.58	0.82	0.84
MBI12 <sup>a</sup>	2.53	0.93	0.63	0.83	0.84
MBI13	1.01	1.26	0.61	0.82	0.84
MBI14	2.80	1.88	0.33	0.84	0.85
MBI15	0.51	1.00	0.18	0.84	0.86
MBI16	0.80	1.30	0.60	0.82	0.84
MBI17 <sup>a</sup>	2.49	0.93	0.43	0.83	0.85
MBI18 <sup>a</sup>	1.13	1.50	0.09	0.84	0.86
MBI19 <sup>a</sup>	0.82	1.40	0.42	0.83	0.85
MBI20	1.57	1.78	0.42	0.83	0.85
MBI21 <sup>a</sup>	1.87	1.86	0.21	0.84	0.86
MBI22	0.82	1.24	0.57	0.83	0.84
Escala total	1.37	0.69		0.82	0.86

<sup>a</sup> Ítems con calificación invertida

Para obtener evidencia de validez basada en la estructura interna del MBI, se llevó a cabo un análisis factorial exploratorio previa confirmación del cumplimiento de las condiciones para realizar este tipo de análisis, así el valor de la medida de adecuación muestral de Kaiser Meyer Olkin (*KMO*) fue de 0.67 y el Test de Esfericidad de Bartlett fue significativo ( $X^2 = 700$ , *gl.* = 190,  $p < .001$ ). Se obtuvo una estructura factorial de tres componentes que explican el 41.3% de la varianza acumulada (véase tabla 3). Los procedimientos aplicados fueron el método de RULS, el análisis paralelo de Horn y una rotación de tipo Oblicua (Promax).

Tabla 3

*Análisis factorial exploratorio del Inventario de Burnout de Maslach*

	Factor			Unicidad
	1	2	3	
MBI1			0.72	0.44
MBI2			0.67	0.54
MBI3	0.63			0.50
MBI4		0.51	-0.37	0.59
MBI5				0.85
MBI6	0.43		0.32	0.60
MBI7		0.60		0.62
MBI8	0.79			0.32
MBI9		0.69		0.49
MBI10	0.47			0.75
MBI11	0.77			0.36
MBI12	-0.47			0.53
MBI13		-0.47	0.49	0.41
MBI14				0.87
MBI16	0.52	-0.49		0.42
MBI17		0.79		0.39
MBI19	-0.35	0.32		0.74
MBI20	0.39			0.79
MBI22			0.35	0.62
MBI21				0.92

Nota. Rotación oblimin.

La confiabilidad de la escala se obtuvo mediante el método de consistencia interna, siendo el valor del Alfa de Cronbach de 0.85 y se evidencia que a través de los índices de homogeneidad que los 26 ítems que conforman la escala son pertinentes ( $ritc. \geq .20$ ) (véase tabla 4).

Tabla 4  
*Análisis de la confiabilidad del Escala de Satisfacción Laboral SL. SPC*

	<i>M</i>	<i>DE</i>	<i>ritc.</i>	Si se elimina el ítem	
				$\alpha$	$\omega$
SL-SPC1	2.21	1.05	0.43	0.85	0.86
SL-SPC2 <sup>a</sup>	2.82	0.92	0.23	0.85	0.87
SL-SPC3	2.22	1.04	0.39	0.85	0.86
SL-SPC4	1.43	0.60	0.45	0.85	0.86
SL-SPC5 <sup>a</sup>	3.11	1.13	0.49	0.84	0.86
SL-SPC6 <sup>a</sup>	2.78	0.84	0.59	0.84	0.86
SL-SPC7	1.56	0.65	0.63	0.84	0.86
SL-SPC8	1.99	0.96	0.62	0.84	0.86
SL-SPC9	3.29	0.86	0.21	0.85	0.87
SL-SPC10 <sup>a</sup>	2.19	0.91	0.60	0.84	0.86
SL-SPC11 <sup>a</sup>	1.71	1.03	0.48	0.84	0.86
SL-SPC12 <sup>a</sup>	2.25	1.12	0.26	0.86	0.87
SL-SPC13 <sup>a</sup>	1.50	0.71	0.23	0.85	0.87
SL-SPC14	1.49	0.65	0.51	0.84	0.86
SL-SPC15	2.22	0.84	0.47	0.84	0.86
SL-SPC16	3.26	0.99	0.29	0.85	0.87
SL-SPC17 <sup>a</sup>	2.22	1.08	0.40	0.85	0.87
SL-SPC18	1.79	0.67	0.29	0.85	0.87
SL-SPC19 <sup>a</sup>	1.74	1.11	0.32	0.85	0.87
SL-SPC20	2.22	0.97	0.22	0.86	0.87
SL-SPC21	1.96	0.70	0.29	0.85	0.87
SL-SPC22	1.64	0.66	0.48	0.85	0.86
SL-SPC23	2.19	0.83	0.25	0.85	0.87
SL-SPC24 <sup>a</sup>	2.88	1.17	0.35	0.85	0.87
SL-SPC25	1.65	0.77	0.67	0.84	0.85
SL-SPC27	2.26	1.04	0.57	0.84	0.86
SL-SPC26	1.60	0.71	0.58	0.84	0.86
Escala total	2.15	0.41		0.85	0.87

<sup>a</sup> Ítem con calificación inversa

Se realizó el análisis factorial exploratorio del SL.SPC, a través del método RULS, determinando el número de factores a extraer mediante el análisis paralelo de Horn y aplicando una rotación oblicua (Promax), a partir de estos se obtuvieron cuatro componentes que explicaban el 44.2% de la varianza acumulada, en los cuales los 27 ítems presentaron pesos factoriales mayores a 0.30 (véase tabla 5). Cabe resaltar que previamente se verificó el cumplimiento de las condiciones para este análisis, es decir, el valor aceptable de los indicadores de la medida de adecuación muestral de Kaiser Meyer Olkin ( $KMO = 0.677$ ) y de la prueba de esfericidad de Bartlett ( $X^2 = 1034$ , gl. = 351,  $p < .001$ ).

Tabla 5

*Análisis factorial exploratorio de la Escala de Satisfacción Laboral SL. SPC*

	Factor				Unicidad
	1	2	3	4	
SL-SPC1			0.37		0.78
SL-SPC2		-0.74			0.40
SL-SPC3	0.64				0.61
SL-SPC4	0.58				0.49
SL-SPC6		-0.31		0.40	0.50
SL-SPC5		-0.62			0.49
SL-SPC7	0.74				0.35
SL-SPC8	0.46		0.43		0.45
SL-SPC9		0.88			0.25
SL-SPC10		-0.43		0.57	0.38
SL-SPC11				0.52	0.46
SL-SPC12				0.54	0.70
SL-SPC13				0.34	0.79
SL-SPC14			0.43		0.57
SL-SPC15			0.87		0.27
SL-SPC16		0.53			0.70
SL-SPC17				0.63	0.59
SL-SPC18	0.44			0.33	0.69
SL-SPC19				0.51	0.54
SL-SPC20					0.91
SL-SPC21	0.50			0.31	0.73
SL-SPC22	0.76				0.47
SL-SPC23			0.59		0.55
SL-SPC24			-0.52		0.69
SL-SPC25	0.91				0.14
SL-SPC26	0.59				0.56
SL-SPC27			0.49		0.52

Note. Rotación oblimin.

**Análisis descriptivo**

En la tabla 6 se puede apreciar el análisis de la distribución de los puntajes en las variables de estudios, a partir de la prueba de Shapiro Wilk se identifica que solamente el puntaje total en la escala de Satisfacción laboral cuenta con una distribución que se

aproxima a la normal ( $p > .05$ ). Es por ello que se emplearán estadísticos no paramétricos para el contraste de las hipótesis planteadas.

Tabla 6  
*Estadísticos descriptivos y de ajuste a la curva normal*

Variables	<i>M</i> ( <i>DE</i> )	<i>SE</i>	Shapiro- Wilk	gl	Sig.
<b>Satisfacción laboral</b>					
Significación de la tarea	13.67 (3.99)	.443	.927	81	.000
Condiciones de trabajo	22.93 (3.85)	.428	.966	81	.029
Reconocimiento personal y social	21.91 (1.98)	.220	.921	81	.000
Beneficios económicos	18.43 (2.17)	.241	.970	81	.054
Satisfacción total	76.94 (6.01)	.668	.941	81	.001
<b>Burnout</b>					
Agotamiento emocional	12.80 (8.19)	.903	.873	81	.000
Despersonalización	4.26 (4.29)	.477	.901	81	.000
Realización personal	35.46 (5.55)	.617	.974	81	<b>.097</b>

### **Contraste de hipótesis**

El presente estudio planteó como hipótesis que existen relación entre el burnout y la satisfacción laboral en los capacitadores de una empresa de call center de Lima metropolitana. Para ello, a través del coeficiente de Rho de Spearman ( $r_s$ ) se calcularon las correlaciones entre los componentes del burnout, las áreas de la satisfacción laboral y el puntaje total en esta escala (véase tabla 7).

Se ha obtenido una relación baja y estadísticamente significativa entre el agotamiento emocional con la significación de la tarea ( $r_s = 0.323, p < .01$ ), el reconocimiento personal y social ( $r_s = -0.477, p < .001$ ) y el puntaje total en satisfacción laboral ( $r_s = 0.242, p < .05$ ).

Con respecto a la despersonalización, esta presenta correlaciones moderadas y estadísticamente significativas con la significación de la tarea ( $r_s = 0.487, p < 01$ ), el reconocimiento personal y social ( $r_s = -0.568, p < .001$ ) y bajas pero estadísticamente significativa con las condiciones de trabajo ( $r_s = 0.323, p < .01$ ) y con el puntaje total en satisfacción laboral ( $r_s = 0.358, p < 01$ ).

Finalmente, existe una relación baja e inversa entre la realización personal, la significación de la tarea ( $r_s = -0.394, p < .001$ ) y el puntaje total en la satisfacción laboral ( $r_s = -0.268, p < .05$ ). La correlación entre la realización personal y el reconocimiento personal y social es baja directa y estadísticamente significativa ( $r_s = 0.292, p < 01$ ).

Tabla 7  
*Análisis de las correlaciones de Spearman entre la Satisfacción laboral y el Burnout*

		Significación de la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento persona y social	Beneficios económicos	Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal	Satisfacción total
Significación de la tarea	$r_s$	—	<b>0.258 *</b>	<b>-0.448 ***</b>	0.095	<b>0.323 **</b>	<b>0.487 ***</b>	<b>-0.394 ***</b>	<b>0.664 ***</b>
	$p$	—	0.02	<.001	0.401	0.003	<.001	<.001	<.001
Condiciones de trabajo	$r_s$		—	<b>-0.279 *</b>	-0.001	0.215	<b>0.323 **</b>	-0.117	<b>0.694 ***</b>
	$p$		—	0.012	0.992	0.054	0.003	0.3	<.001
Reconocimiento personal y social	$r_s$			—	-0.101	<b>-0.477 ***</b>	<b>-0.568 ***</b>	<b>0.292 **</b>	-0.144
	$p$			—	0.368	<.001	<.001	0.008	0.201
Beneficios económicos	$r_s$				—	0.187	0.176	-0.11	<b>0.378 ***</b>
	$p$				—	0.095	0.115	0.329	<.001
Agotamiento emocional	$r_s$					—	<b>0.54 ***</b>	<b>-0.509 ***</b>	<b>0.242 *</b>
	$p$					—	<.001	<.001	0.03
Despersonalización	$r_s$						—	<b>-0.383 ***</b>	<b>0.358 **</b>
	$p$						—	<.001	0.001
Realización personal	$r_s$							—	<b>-0.268 *</b>
	$p$							—	0.015
Satisfacción total	$r_s$								—
	$p$								—

Note. \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

## Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en capacitadores de una empresa de call center de Lima Metropolitana. Para ello se trabajó con 81 trabajadores.

Respecto a los resultados se encontró que se acepta la hipótesis de investigación, ya que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en capacitadores de una empresa de call center de Lima Metropolitana. Teniendo en cuenta que la satisfacción laboral está referida a los factores intrínsecos y extrínsecos que provocan cierto nivel de satisfacción (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1968) y el burnout se refiere a la respuesta al estrés laboral crónico, que engloban actitudes y sentimientos que afectan a la persona y a la organización (Maslach & Jackson, 1981), podemos concluir que las condiciones externas, ambientales inadecuadas del trabajo, determinan insatisfacción laboral y esta condición producirá estrés y con el paso del tiempo burnout.

Esto sustentado en lo que plantea Herzberg (1954) en su teoría higiénica-motivacional, donde la insatisfacción está directamente relacionada con en los factores ambientales, físicos y sobre todo con la necesidad que se generan los trabajadores por evitar situaciones dificultosas, lo que fundamentalmente se logra es evitar o prevenir la insatisfacción.

La relación entre las variables se justifica en la influencia de las tres dimensiones del burnout sobre el puntaje total de la satisfacción laboral, ya que encontramos una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y las dimensiones *agotamiento emocional* y *despersonalización*, corroborando la afirmación de Fernández (2002), en la que incluye de las tres a las dos primeras dimensiones (agotamiento laboral y despersonalización), como dificultades que están relacionadas directamente con las condiciones de trabajo. Por un lado, el agotamiento emocional indica que el trabajador ya no puede más con el quehacer diario, sobre todo, en el trato con las demás y, como es sabido, los trabajadores que conforman nuestra muestra son capacitadores que están en constante interacción social, frente a grupos a los que deben brindar programas formativos

similares, lo cual hace que su trabajo se convierta en una labor rutinaria y repetitiva. Por otro lado, está la despersonalización que se relaciona con una actitud negativa hacia los demás, producto del endurecimiento emocional, el cual provoca que los trabajadores vean su realidad laboral (personas) de manera deshumanizadora. Esta actitud se aprecia en este tipo de trabajadores en su constante quehacer y se ve reflejada en la evaluación del desempeño de las personas a quienes capacita.

Por otro lado, se encontró una relación inversa y significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión realización personal; este resultado se relaciona con lo planteado por Adams (1969), donde la motivación que tiene el trabajador de acuerdo al esfuerzo que puso en la tarea, influye en su recompensa. Así mismo, reafirma lo planteado por Herzberg (1954) y corroborado por López (2014), quienes afirman que uno de los factores determinantes para lograr la satisfacción, está en el desempeño eficiente y adecuado de la tarea, lo cual conlleva al desarrollo personal y de autorrealización, que finalmente fundamentan los criterios de satisfacción. En el caso de los trabajadores tienen una fuerte crítica por parte de sus alumnos lo que merma la satisfacción de la necesidad de desarrollo personal y por ende facilita la insatisfacción.

Así mismo, existe relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los factores que conforman la satisfacción laboral:

Existe una relación baja y estadísticamente significativa entre agotamiento emocional con la significación de la tarea, lo que se explica que de acuerdo a mayor sea la exigencia de la actividad que se realice, mayor será el desgaste o agotamiento del trabajador.

También encontramos una relación baja e inversa entre la realización personal y el reconocimiento personal y social. Rodríguez, Zarco y Gonzales (2009) indican que mientras el trabajador reciba reconocimientos, este presentará menor desgaste o agotamiento en su trabajo. Cuando una persona presenta sentimientos, pensamientos o emociones positivas frente a aspectos propios de su labor mostrará siempre una actitud favorable hacia los mismos.

Respecto a la despersonalización presenta correlación significativas con la significación de la tarea, que se entiende como a mayor las exigencias en el trabajo, las

sensaciones negativas del trabajador aumentará, en la medida que no logre desarrollar satisfactoriamente la tarea. Del mismo modo, existe una correlación inversa entre el reconocimiento personal y social y la despersonalización, lo que indica que mientras el trabajador reciba más reconocimiento sobre su trabajo, este mejora su relación con las personas de su entorno y por tal motivo la calidad de su servicio y la satisfacción. Dawis (1994) explica que las competencias del trabajador determinarán el éxito y mayores probabilidades de satisfacción frente a su trabajo.

Así mismo, existe una correlación entre la despersonalización y las condiciones de trabajo, de aquí que la teoría de higiene-motivación, sustente que si bien las condiciones laborales contribuyen a prevenir la insatisfacción laboral, de ningún modo, si son adecuadas, deberán producir satisfacción, de ahí que no esperamos hallar satisfacción al mejorarse las condiciones físicas de trabajo. Por otro lado, existe una relación inversa entre la realización personal y la significación de la tarea, tal como lo venimos sosteniendo, la realización personal es el elemento fundamental de satisfacción laboral y está directamente relacionada con la tarea por lo que su ejecución adecuada influirá en los niveles de autorrealización y desarrollo personal. También existe una correlación entre la realización personal y el reconocimiento personal y social, que demuestra que el capacitador busca desarrollarse tanto en el aspecto personal como en el profesional. Como lo plantea Adams (1969), la satisfacción laboral se deriva del equilibrio entre motivación y el desempeño, siendo la motivación el otro eje fundamental adicionalmente al de higiene.

Al momento de realizar el estudio encontramos diversas limitaciones que obstaculizaron la investigación. Entre ellas tenemos que no encontramos estudios previos relacionados con la muestra usada y las variables escogidas. Adicionalmente, los diversos horarios de los capacitadores demoraron la aplicación de los cuestionarios. Sin embargo, la significancia de este estudio se centra en brindar un primer enfoque que busca conocer la relación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout en una nueva población de estudio. Así mismo, demuestra la importancia de mejorar las condiciones laborales de las empresas con el objetivo de incrementar la satisfacción laboral del trabajador.

A partir del presente estudio y respondiendo a los objetivos planteados, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Existe relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en trabajadores de una empresa de call center de Lima Metropolitana.
- Existe relación directa y estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y el agotamiento emocional en capacitadores de una empresa de call center de Lima Metropolitana.
- Existe relación directa y estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y la despersonalización en capacitadores de una empresa de call center de Lima metropolitana.
- Existe relación inversa y estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y la realización personal en capacitadores de una empresa de call center de Lima metropolitana.

Considerando lo anterior se sugiere replicar la investigación realizada a otro tipo de poblaciones, usando una tercera variable integradora. Del mismo modo, se recomienda a la empresa donde se realizó el estudio:

- Brindar nuevas alternativas de capacitación que permita desarrollar nuevas estrategias de enseñanza.
- Implementar un plan de crecimiento profesional en la empresa que motive a los capacitadores.
- Desarrollar actividades de esparcimiento que genere ambientes de comodidad y mayor satisfacción frente al trabajo.

## Referencias

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* [Tesis para obtener el grado de Magíster]. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Arce, R., Nakamura, A. & Jóluskin. G. S. (2003). Burnout: Estudio del campo y nivel de desempeño. *Encuentros en Psicología Social*, 1(4), 35-39.
- Atalaya, M. C. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de la Facultad de Psicología de la Universidad Mayor de San Marcos*, 3(5), 45-76.
- Bravo, M.J., Peiró, J. M. & Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. En J. Peiró y F. Prieto (Eds.). *Tratado de psicología del trabajo, 1. La actividad laboral en su contexto*. España: Ed. Síntesis S.A. 343-394.
- Barriga, M. (2015). Relación del síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas comercializadoras [Bachelor's thesis]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.
- Beltrán, C. A., González, J. L. L., & Salas, J. H. B. (2013). Factores psicosociales y síndrome de burnout en trabajadores de la industria de la transformación de la masa, Tepic, México. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 42(2), 167-172.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados: El síndrome de Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?* España: Grupo Planeta (GBS).
- Bradley, H. B. (1969). Community-based treatment for young adult offenders. *NPPA Journal*, 15(3), 359-370.
- Bruggemann, A., Groskurth, P., & Ulrich, E. (1975). *Job satisfaction*. Bern: Huber.
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones* (2a Ed.). México: McGraw-Hill
- Dawis, R.V. (1994). The theory of work adjustment as convergent theory. En M. L. Savikas, & R.W. Lent, (Eds.), *Convergence in Career Development Theories: Implications for Science and Practice* (pp.33-43). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. Recuperado de [http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories\\_twa.pdf](http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf)
- Díaz, S. M. (2013). *Satisfacción laboral y síndrome de Burnout entre el personal de un policlínico y el de una comunidad local de administración de salud, distrito La Victoria, Chiclayo, 2012*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/329>
- Dormann, C., & Zapf, D. (2004). Customer-related social stressors and burnout. *Journal of occupational health psychology*, 9(1), 61-82.

- Escobedo, M. T., Cuautle, L., Maynez, A., & Estebané, V. (2014). Escala de Satisfacción Laboral a Partir de Factores Socioculturales y Ergoambientales para los Docentes de las Instituciones de Educación Superior en México. *Ciencia & trabajo*, 16(51), 177-184. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300009>
- Fernández, M. (2002). Desgaste psíquico (burnout) en profesores de educación primaria de Lima metropolitana. *Persona*, 5, 27-66.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.
- Gamonal, Y., García, C., & Silva, Z. (2008). Síndrome de burnout en el profesional de enfermería que labora en áreas críticas. *Revista de enfermería Herediana*, 1(1), 33-39.
- Hernández, F., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación* (3. Ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1954). *Work of the Nature of Man*. Cleveland: The World of Publishing Company. Recuperado de: [http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos\\_extras/1075\\_Fundamentos\\_de\\_es\\_trategia\\_organizacional/10\\_Teoria\\_de\\_la\\_organizacion.pdf](http://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_es_trategia_organizacional/10_Teoria_de_la_organizacion.pdf)
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. (1968). ¿Cómo motiva usted a sus empleados? *Harvard Business Review*, 46, 53-62.
- Locke, E. (1968). *What is job satisfactory?* San Francisco, California: American Psychological Association Convention. Recuperado de: [http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?\\_nfpb=true&\\_ERICExtSearch\\_SearchValue\\_0=ED023138&ERICExtSearch\\_SearchType\\_0=no&accno=E D023138](http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=E D023138).
- Locke, E. L. (1976). The natura of job satisfaction. In M.D. Dunnette (Ed.). *Handbook of Organizational and Industrial Psychology*. Chicago: Rand. Mc.Nally.
- López Más, J. (2014). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Gestión en el Tercer Milenio*, 8(15), 25-36. Recuperado de: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/692/8498>
- Malander, N. (2016). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario. *Ciencia & trabajo*, 18(57), 177-182. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000300177>
- Maslach, C., & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and preventive psychology*, 7(1), 63-74.

- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2, 99-113.
- OPS/OMS (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Recuperado de:  
[http://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es)
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Palma, S. (2006). *Manual de la Escala de Satisfacción Laboral*. Lima: Cartolan EIRL.
- Palermo, F., & Martínez, F. (2008). El proceso de estrés. En J. Cejudo (1era Eds.), *Motivación y Emoción* (pp. 377-405). España - Madrid: Mc Graw Hill.
- Parada, M. E., Moreno, R., Mejías, Z., Rivas, A., Rivas, F., Cerrada, J., & Rivas, F. (2005). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA), Mérida, Venezuela, 2005. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 23(1), 33-45. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12023104>
- Perea, K., & Castro, R. (2016). *Estudio comparativo de satisfacción laboral de docentes de un colegio estatal y un colegio privado*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Quarstein, V., McAffe, R., & Glassman, M. (1992). The situational occurrences theory of job satisfaction. *Human Relations*, 42, 859-873. doi: 10.1177/001872679204500806.
- Roth, E., & Pinto, B. (2010). Síndrome de Burnout, Personalidad y Satisfacción Laboral en Enfermeras de la Ciudad de LaPaz. *Ajayu. Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología de la Universidad Católica Boliviana "San Pablo"*, 8, 62-100. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=461545466004>
- Rodríguez, A., Zarco, V., & González, J. (2009). *Psicología del Trabajo*. Madrid, España: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya S.A.).
- Sobrequés, J., Cebria, J., Segura, J., Rodríguez, C., García, M., & Juncosa, S. (2002). La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria. *Atención Primaria*, 31(4), 227-233.

## Anexos

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Se le pedirá responder dos cuestionarios. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Así mismo, informar que los resultados de la evaluación serán compartidos con la empresa con el fin que vea conveniente.

Desde ya se le agradece su participación.

## DATOS DEL PARTICIPANTE

a. Sexo:                     Masculino                     Femenino

b. Edad: \_\_\_\_\_

c. Lugar de nacimiento: \_\_\_\_\_

d. Estado Civil:

- Soltero/a
- Conviviente
- Casado/a
- Divorciado/a - Separado/a
- Viudo/a

e. Número de Hijos: \_\_\_\_\_

f. Tiempo en Atento: \_\_\_\_\_

g. Tiempo como formador: \_\_\_\_\_

h. Grado de estudios:

- Secundaria
- Técnico
- Universitario

i. Estado:

- Culminado
- En curso
- Trunco

j. Dirección:

- Multisector
- TDP

## **INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH (MBI)**

Encontrará frases vinculadas con los sentimientos que experimenta en su trabajo. Señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que experimenta cada enunciado:

<b>NUNCA</b>	<b>0</b>
<b>POCAS VECES AL AÑO</b>	<b>1</b>
<b>UNA MES AL MES</b>	<b>2</b>
<b>POCAS VECES AL MES</b>	<b>3</b>
<b>UNA VES A LA SEMANA</b>	<b>4</b>
<b>POCAS VECES A LA SEMANA</b>	<b>5</b>
<b>TODOS LOS DIAS</b>	<b>6</b>

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0 1 2 3 4 5 6
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	0 1 2 3 4 5 6
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	0 1 2 3 4 5 6
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas	0 1 2 3 4 5 6
5	Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales	0 1 2 3 4 5 6
6	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa	0 1 2 3 4 5 6
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas	0 1 2 3 4 5 6
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	0 1 2 3 4 5 6
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	0 1 2 3 4 5 6
10	Siento que me he hecho más duro con las personas	0 1 2 3 4 5 6
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0 1 2 3 4 5 6
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	0 1 2 3 4 5 6
13	Me siento frustrado en mi trabajo	0 1 2 3 4 5 6
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	0 1 2 3 4 5 6
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas	0 1 2 3 4 5 6
16	Siento que trabajar en contacto directo con las personas me cansa	0 1 2 3 4 5 6
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas	0 1 2 3 4 5 6
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con personas	0 1 2 3 4 5 6
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	0 1 2 3 4 5 6
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	0 1 2 3 4 5 6
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	0 1 2 3 4 5 6
22	Me parece que las personas me culpan de alguno de sus problemas	0 1 2 3 4 5 6

## ESCALA DE OPINIONES SL-SPC

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa (X) el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

<b>TOTAL ACUERDO</b>	<b>TA</b>
<b>DE ACUERDO</b>	<b>A</b>
<b>INDECISO</b>	<b>I</b>
<b>EN DESACUERDO</b>	<b>D</b>
<b>TOTAL DESACUERDO</b>	<b>TD</b>

		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.					
7	Me siento útil con la labor que realizo.					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con mis jefes beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complace los resultados de mi trabajo,					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					