

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE HUMANIDADES**



**SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA LOS CABITOS, TACNA 2022**

Tesis presentada por:

Bach. Saravia Esteban, Katherine Elizabeth

Para obtener el Título Profesional de:

Licenciada en Psicología

TACNA – PERÚ

2022

Agradecimientos

A toda mi familia, quienes fueron mis primeros pacientes, en especial a mi madre y abuela que me acompañaron en todo mi proceso de formación profesional y personal y siempre confiaron en mí y a mi abuelo que desde el cielo me cuida y sé que estuvo conmigo en cada velada.

A mi asesora, Mag. Glenda Vilca, por guiarme en este arduo proceso de investigación, brindándome su conocimiento e incentivándome, como también agradecerle por todo su tiempo y buen ánimo.

A mis amigos, quienes me tuvieron paciencia en momentos de estrés y ansiedad y estuvieron ahí para mí.

A mi casa de estudios, la Universidad Privada de Tacna y a todos los docentes que dejaron huella en mi paso por los salones, brindándome la seguridad y confianza en que elegí bien mi profesión.

Dedicatoria

A Dios, por guiarme, protegerme y darme la fuerza necesaria para continuar pese a las adversidades.

A mi madre Verónica y abuelos Gume y Guido, quienes siempre estarán apoyándome con su amor incondicional en cada meta que me plantee, ustedes son el motivo que me impulsa a ser mejor personal y profesional.

Título

Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia los Cabitos, Tacna 2022.

Autor

Bach. Katherine Elizabeth Saravia Esteban.

Asesor

Mag. Glenda Rosario Vilca Coronado.

Línea de Investigación

Medición de las Condiciones de Vida Psicológica, Social y Cultural de la Comunidad Regional.

Sub Línea de Investigación

Salud Ocupacional.

Índice de Contenidos

Índice de Contenido	v
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	1
Capítulo I: El Problema	3
1.1. Determinación del Problema	3
1.2. Formulación del Problema	7
1.2.1. Interrogante General	7
1.2.2. Interrogantes Específicas	7
1.3. Justificación de la Investigación	8
1.4. Objetivos de la Investigación	9
1.4.1. Objetivo General	9
1.4.2. Objetivos Específicos	9
1.5. Antecedentes de Estudio	9
1.5.1. Antecedentes Internacionales	9
1.5.2. Antecedentes Nacionales	12
1.5.3. Antecedentes Regionales	14
1.6. Definiciones Básicas	16
Capítulo II: Fundamento Teórico Científico de la Variable Satisfacción Laboral	20
2.1. Definición de Satisfacción Laboral	20
2.2. Teorías	21
2.2.1. Teoría Bifactorial de Herzberg (Motivación – Higiene)	21
2.2.2. Teoría de la Discrepancia de Locke	22

2.2.3. Teoría del Ajuste en el Trabajo de Dawis	23
2.3. Dimensiones	23
2.3.1. Según Peiró	24
2.3.2. Según Bravo, Cavalcante y Álvarez	24
2.3.3. Según Sánchez	26
2.3.4. Según Palma	27
2.4. Signos de Satisfacción e Insatisfacción Laboral	29
2.4.1. Signos de Satisfacción Laboral	29
2.4.2. Signos de Insatisfacción Laboral	30
2.5. Consecuencias de la insatisfacción laboral	30
2.5.1. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional	31
2.5.2. Absentismo	31
2.5.3. Síndrome de Burnout	31
2.6. Importancia de la Satisfacción Laboral	32
Capítulo III: Fundamento Teórico Científico de la Variable Síndrome de Burnout	34
3.1. Definición de Síndrome de Burnout	34
3.2. Fases del Síndrome de Burnout Según Modelos	35
3.2.1. Modelo de Edelwich y Brodsky	36
3.2.2. Modelo de Price y Murphy	37
3.5.3. Modelo de Golembiewski	38
3.5.5. Modelo de Cherniss	38
3.5.6. Modelo de Maslach	39
3.3. Dimensiones	39
3.3.1. Cansancio Emocional	40
3.3.2. Despersonalización	40
3.3.3. Realización Personal	40
3.4. Sintomatología	41
3.4.1. Síntomas Afectivo – Emocionales	41

3.4.2. Síntomas Cognitivos	41
3.4.3. Síntomas Actitudinales	42
3.4.4. Síntomas Conductuales	42
3.2.5. Síntomas Psicossomáticos	42
3.2.6. Síntomas Sociales	42
3.5. Factores Desencadenantes	43
3.5.1. Según Fidalgo	43
3.5.2. Según Maslach y Leiter	44
3.6. Consecuencias	46
3.6.1. Psicológicas	47
3.6.2. Físicas	47
3.6.3. Organizacionales	48
3.7. Síndrome de Burnout en Profesionales	48
Capítulo IV: Metodología	49
4.1. Enunciado de las Hipótesis	49
4.1.1. Hipótesis General	49
4.1.2. Hipótesis Específicas	49
4.2. Operacionalización de Variables y Escalas de Medición	49
4.3. Tipo y Diseño de la Investigación	52
4.4. Ámbito de la Investigación	53
4.5. Unidad de Estudio, Población y Muestra	54
4.6. Procedimientos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	56
Capítulo V: Los Resultados	60
5.1. El trabajo de Campo	60
5.2. Diseño de Presentación de Resultados	60
5.3. Resultados	61
5.3.1. Resultados Descriptivos de la Variable Satisfacción Laboral	61
5.3.2. Resultados Descriptivos de la Variable Síndrome de Burnout	66
5.3.3. Resultados de las Variables Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout	70

5.4. Contrastación de Hipótesis	75
5.4.1. Contrastación de la Hipótesis General	76
5.4.2. Contrastación de la Hipótesis Específica 1	77
5.4.3. Contrastación de la Hipótesis Específica 2	79
5.4.4. Contrastación de la Hipótesis Específica 3	80
5.5. Discusión	82
Capítulo VI: Conclusiones y Sugerencias	88
6.1. Conclusiones	88
6.2. Sugerencias	89
Referencias	91
Anexos	100
Anexo A	101
Anexo B	103
Anexo C	104
Anexo D	105

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de la Variable Satisfacción Laboral	50
Tabla 2. Operacionalización de la Variable Síndrome de Burnout	51
Tabla 3. Categorías de Satisfacción Laboral	61
Tabla 4. Dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales	62
Tabla 5. Dimensión Beneficios Laborales	63
Tabla 6. Dimensión Políticas Administrativas	64
Tabla 7. Dimensión Relaciones Sociales	65
Tabla 8. Dimensión Desarrollo Personal	66
Tabla 9. Dimensión Desempeño de Tareas	67
Tabla 10. Dimensión Relación con la Autoridad	68
Tabla 11. Categorías de Síndrome de Burnout	70
Table 12. Dimensión Cansancio Emocional	71
Tabla 13. Dimensión Despersonalización	72
Tabla 14. Dimensión Realización Personal	73
Tabla 15. Categorías de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout	74
Tabla 16. Prueba de distribución normal de Shapiro-Wilk	75
Tabla 17. Prueba de Correlación de Rho-Spearman para la Hipótesis General	77
Tabla 18. Prueba de chi cuadrado bondad de ajuste para la Hipótesis Específica 1	78
Tabla 19. Prueba de chi cuadrado bondad de ajuste para la Hipótesis Específica 2	79
Tabla 20. Prueba de Correlación de Rho-Spearman para la Hipótesis Específica 3	81
Tabla 21. Nivel de relación según el coeficiente de correlación Rho Spearman	81

Índice de Figuras

Figura 1. Esquema del diseño descriptivo – correlacional	52
Figura 2. Categorías de Satisfacción Laboral	62
Figura 3. Dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales	63
Figura 4. Dimensión Beneficios Laborales	64
Figura 5. Dimensión Políticas Administrativas	65
Figura 6. Dimensión Relaciones Sociales	66
Figura 7. Dimensión Desarrollo Personal	67
Figura 8. Dimensión Desempeño de Tareas	68
Figura 9. Dimensión Relación con la Autoridad	69
Figura 10. Categorías de Síndrome de Burnout	70
Figura 11. Dimensión Cansancio Emocional	71
Figura 12. Dimensión Despersonalización	72
Figura 13. Dimensión Realización Personal	73

Resumen

La presente investigación tiene como finalidad establecer la relación entre Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022. El tipo de investigación es cuantitativa, por su finalidad es básica y por el nivel de conocimiento es descriptivo – correlacional. El diseño de la investigación es no experimental y transversal. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta, mediante dos instrumentos: Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC) validado por Gonzales y Villagomez (2021) y el Inventario de Burnout de Maslach (IBM) validado en Perú por Parrera (2020). La muestra estuvo compuesta por 50 trabajadores, no se realizó ningún tipo de muestreo probabilístico, porque se trabajó con toda la población. Los resultados mostraron que el 52% de trabajadores evidencian parcial insatisfacción laboral, siendo esta la categoría predominante; donde las dimensiones más sobresalientes fue la dimensión de condiciones físicas y/o materiales con un 36% en la categoría alta insatisfacción y beneficios laborales con un 30% en la categoría parcial insatisfacción. Por otro lado, se encontró que el 42% de trabajadores presentan síndrome de burnout, siendo esta la categoría predominante; así mismo las dimensiones que más resaltaron fue cansancio emocional con un 60% en el nivel alto y realización personal con un 60% en el nivel bajo. Finalmente, existe relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout, así mismo ambas variables muestran un nivel de relación significativo.

Palabras clave: Beneficios laborales, cansancio emocional, condiciones físicas y/o materiales, realización personal, satisfacción laboral, síndrome de burnout.

Abstract

The purpose of this research is to establish the relationship between Job Satisfaction and Burnout Syndrome in the workers of the Los Cabitos Family Integral Development Center, Tacna 2022. The type of research is quantitative, because of its purpose it is basic and because of the level of Knowledge is descriptive – correlational. The research design is non-experimental and cross-sectional. For data collection, the survey technique was applied, using two instruments: Job Satisfaction Scale (SL - SPC) validated by Gonzales and Villagomez (2021) and the Maslach Burnout Inventory (IBM) validated in Peru by Parrera (2020). The sample consisted of 50 workers, no type of probabilistic sampling was carried out, because the entire population was used. The results showed that 52% of workers show partial job dissatisfaction, this being the predominant category; where the most outstanding dimensions were the dimension of physical and/or material conditions with 36% in the high dissatisfaction category and labor benefits with 30% in the partial dissatisfaction category. On the other hand, it was found that 42% of workers present burnout syndrome, this being the predominant category; Likewise, the dimensions that stood out the most were emotional exhaustion with 60% at the high level and personal fulfillment with 60% at the low level. Finally, there is a relationship between job satisfaction and burnout syndrome, likewise both variables show a significant level of relationship.

Keywords: Labor benefits, emotional exhaustion, physical and/or material conditions, personal fulfillment, job satisfaction, burnout syndrome.

Introducción

En la actualidad, el contexto laboral se condiciona directa e indirectamente a que el trabajador tenga una vida laboral demandante a causa de las sobre – exigencias que debe enfrentar en su centro de trabajo para cumplir con sus funciones, sentirse identificado con la empresa, mantener una buena relación entre todo el equipo de trabajo, para que así exista mayor productividad y un óptimo desempeño, sin embargo, la realidad es diferente, las organizaciones a través del área de recursos humanos no toman las precauciones pertinentes para mantener una buena salud mental en sus colaboradores y evitar el agotamiento emocional y físico, como también atenuar la aparición o un incremento de la insatisfacción laboral.

La insatisfacción laboral puede ser desarrollado de forma particular en cada persona y ello dependerá de las diferentes perspectivas que considerarán para sentir satisfacción laboral, asimismo, determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores es importante para una empresa, puesto que proporcionará realizar un feedback asociado a las variables que influyen en el comportamiento y estado emocional de los trabajadores; la insatisfacción laboral se incrementa cuando existe síndrome de burnout reflejado en el agotamiento emocional y físico en los colaboradores, bajo entusiasmo por sus actividades, falta de energía, hostilidad, mal humor, todo ello afecta el desempeño y la productividad laboral, desencadenando que no se brinde un servicio idóneo.

Dentro de una organización uno de los factores importantes es la satisfacción laboral, ya que, una persona busca un lugar de trabajo que sea gratificante, le brinde las condiciones necesarias para desenvolverse, sea bien remunerado y exista un clima organizacional óptimo.

Los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos brindan un servicio a familias con niños y niñas, adolescentes y personas adultas mayores en situación de pobreza, pobreza extrema y riesgo social, donde deben ofrecer

una consejería familiar y presentarles alternativas de solución, para ello los trabajadores tienen que ser amables, empáticos, saber escuchar, mostrar cercanía a los usuarios y tener control emocional, así mismo, existen situaciones como jornadas laborales largas, sobre – exigencia y remuneraciones bajas, que ha desencadenado que los colaboradores manifiesten agotamiento emocional y físico e insatisfacción laboral.

Por lo tanto, el propósito de la presente investigación tiene como finalidad establecer la relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.

La investigación se encuentra dividido en seis capítulos desarrollados de la siguiente manera:

En el Capítulo I, se desarrolla la determinación del problema, donde se hace hincapié en el motivo por el cual se desarrolló el estudio, se menciona la formulación del problema, la justificación de la investigación, los objetivos, antecedentes de estudio y las definiciones básicas.

En el Capítulo II y III, se expone el fundamento teórico científico de las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout.

En el Capítulo IV, se establece la metodología de la investigación, donde se incluye las hipótesis, la operacionalización de ambas variables, las escalas de medición, tipo y diseño de la investigación, el ámbito, unidad de estudio, población y muestra, como también, el procedimiento e instrumentos de recolección de datos utilizados.

En el Capítulo V, se presentan los resultados, lo cual abarca el trabajo de campo, los resultados descriptivos de ambas variables estudiadas, la contrastación de hipótesis general y específicas y la discusión.

En el Capítulo VI, se resalta las conclusiones y se brindan las sugerencias.

Finalmente, la presente investigación busca contribuir a la psicología organización, incitando a que se realicen más investigaciones con la población estudiada, puesto que a nivel regional y nacional no hay muchos estudios que consideren a dicha población, las cuales necesitan estar en condiciones óptimas para tener un desenvolvimiento idóneo por el mismo puesto laboral donde se encuentran.

Capítulo I

El Problema

1.1. Determinación del Problema

Actualmente, en el ámbito laboral se condiciona directa e indirectamente a que el trabajador tenga una vida laboral ajetreada debido a que tiene que afrontar exigencias excesivas en su centro de trabajo para desempeñar sus funciones, como también absorber las demandas de los usuarios, mantener buena interacción entre compañeros y jefes, para así reflejar como trabajador un compromiso e identificación con la organización y por ende existiría mayor productividad y mejor desempeño laboral, sin embargo, las organizaciones no son continuos en fomentar programas de aprendizaje y desarrollo, reconocer los logros, crear pausas activas, acondicionar un clima laboral óptimo entre colegas, brindar salarios según o por encima del mercado laboral y así mantener una óptima salud mental en sus colaboradores, evitando el agotamiento físico y psicológico, como también evitar las rotaciones, renunciadas y absentismo que representa costos adicionales para la organización.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019) el síndrome de burnout ha sido incluido como una afección psicológica del nuevo milenio, como consecuencia del estrés laboral crónico que no es tratado de forma adecuada, reflejando agotamiento emocional y físico que se vincula con las actividades que realiza día a día el colaborador y repercute en el rendimiento laboral y por lo tanto en la calidad del servicio que ofrecen a los usuarios.

Para Fidalgo (2005) el síndrome de burnout se exhibe a través del deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales, percibiéndose indiferencia con las personas con las que trabaja, hay una claro descenso de la capacidad del trabajo, merma el compromiso, disminuye el rendimiento y la eficacia, por ende acrecienta el

absentismo laboral y la desmotivación en los colaboradores; colateralmente aumenta las rotaciones y los abandonos de los trabajos, la calidad de los servicios prestados disminuirá y las quejas de los usuarios aumentarán significativamente (Baldoce, 2018).

Un estudio efectuado en Italia por Molero (2019) indica que el 32.6% de docentes evaluados presenta un nivel alto de síndrome de burnout, así mismo resalta la prevalencia y la compara con índices similares encontrados en estudios de décadas atrás y predice que si no se toma consciencia y se realiza acciones preventivas ello iba a incrementar significativamente. Del mismo modo, Baldoce (2018) revela que un estudio realizado con más de 500 profesionales por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), el 100% de colaboradores presentaron estrés laboral, donde un 60% presentaron burnout.

En Perú, un estudio realizado por Gavidia (2018) a trabajadores de la minería y pesquería halló que el 69.4% de trabajadores presentan predisposición a desarrollar síndrome de burnout y el 26.8% ya lo padecía, a diferencia de lo que encontró Sarmiento (2019) en un estudio con trabajadores de salud, donde el 10% presenta síndrome de burnout severo, el 18.2% nivel moderado y el 34.5% burnout nivel leve, así mismo el 30,9 % de los colaboradores reflejan insatisfacción laboral, 50% evidencia indiferencia y 19% están satisfechos.

Referente a Tacna, una investigación realizada por Cauna (2019) a trabajadores descubrió que el 59.3% de trabajadores manifiesta un nivel medio de síndrome de burnout y un 17% en un nivel alto, por otro lado, el 57.6% presenta nivel medio de satisfacción laboral y el 20.4% presenta bajo nivel.

Al respecto, existe un sinnúmero de factores relacionados con el síndrome de burnout como la desmotivación, antigüedad laboral, falta de línea de carrera, sobre exigencias, jornadas de trabajo altas, malas condiciones laborales, poca disponibilidad para un feedback indagativo, como también satisfacción laboral.

Según Palma (1999), la satisfacción laboral es la actitud del colaborador hacia su trabajo, basado en aspectos relacionados con la oportunidad de reconocimiento

personal y/o social, beneficios económicos, significación, tarea y condiciones laborales que contribuyen al desempeño de su trabajo.

La satisfacción laboral es fundamental para que una organización pueda progresar y obtener mejores resultados, según García et al., (2009) citado por Miranda y Espinoza (2021), se debe considerar que la satisfacción laboral de los colaboradores es reflejada en la disminución del nivel de estrés y un incremento en la motivación con respecto al trabajo, ello se ve en diversos estudios que encuentran niveles altos de satisfacción laboral ligado a mejor bienestar psicológico y físico, todo lo contrario si se encuentra niveles altos de insatisfacción laboral.

A través de una encuesta realizada en México por una compañía de consultores Gestión RH (2019) encontró que 4 de cada 10 personas consideran que su centro de trabajo no contribuye para fomentar un buen ambiente laboral para así sentirse satisfechos laboralmente, así mismo un 35% de trabajadores manifiesta que las medidas que toman su centro de trabajo para incrementar su satisfacción laboral no son suficientes. Según el estudio ejecutado por la compañía Sodexo – Servicio de beneficios e incentivos en Chile (2021) realizado a trabajadores de organizaciones privadas de diferentes rubros identificó que el 39% se encuentra insatisfecho.

En el Perú, una indagación efectuada por Molina y Palomino (2021) halló que sólo un 2.50% presenta alta satisfacción, el 25% parcial satisfacción, el 67.50% regular y por último un 5% parcial insatisfacción. Asimismo, un estudio realizado por Canchanya (2017) a trabajadores de una empresa encontró que, el 50% se encuentra insatisfecho laboralmente y el 4% muy insatisfecho, por otro lado, el 27% está medio satisfecho, el 18% satisfecho y el 1% muy satisfecho, esto se debe a que consideran que no se les da reconocimiento personal y/o social.

Referente a Tacna, un estudio realizado por Villalva (2020) con trabajadores de una caja municipal encontró que el 43.3% de trabajadores se encuentra moderadamente insatisfecho laboralmente en la dimensión de reconocimiento, del mismo modo el 25% se encuentra moderadamente insatisfecho en la dimensión promoción y 4% se encuentra moderadamente insatisfecho en la dimensión salario.

Dicha problemática en los centros de trabajos es muy común y es producto de la evolución del mundo laboral, ello genera que los trabajadores lleguen a desarrollar niveles elevados de estrés, el cual puede considerarse normal por la misma exigencia laboral, sin embargo, con el tiempo probablemente se desencadene síndrome de burnout, y como consecuencia se ve afectado el rendimiento en el trabajo, lo que incrementa el ausentismo, y por ende baja el nivel de productividad que debe generar.

Es por ello que dentro de una organización y/o institución uno de los factores importantes es que los trabajadores gocen de una buena salud psicológica y física, debido a que ejercen labores donde deben prestar una atención óptima, como también el colaborador busca un lugar de trabajo que sea gratificante, le brinde las condiciones necesarias para desenvolverse, sea bien remunerado y exista un clima organizacional óptimo. Así mismo Parrera (2020), menciona que bajos niveles de síndrome de burnout influye positivamente al trabajador como a su empresa, puesto que este se desenvolverá con todo su potencial cuando exista un equilibrio de las exigencias.

En nuestro país se brinda servicios orientados a promover el desarrollo humano y la integración de las familias, ello se da mediante los Centro de Desarrollo Integral de la Familia (CEDIF) y en Tacna se encuentra “Los Cabitos”, el cual tiene como misión promover el desarrollo personal y familiar de los niños y niñas, adolescentes, jóvenes y personas adultas mayores en situación de pobreza, pobreza extrema y riesgo social. El CEDIF “Los Cabitos” brinda los servicios de cuidado diurno, promoción del adolescente y atención integral al adulto mayor, para ello cuenta con un equipo técnico multidisciplinario conformado principalmente por psicólogos, asistentes sociales, docentes, nutricionista y tecnólogo de terapia física y rehabilitación, así mismo se cuenta con el apoyo de auxiliares de educación, promotores comunales familiares, personal administrativo, entre otros.

Durante el voluntariado desarrollado en la práctica profesional se pudo observar de forma directa, y a través de la manifestación de los propios colaboradores, los signos y síntomas del síndrome de burnout en los trabajadores del CEDIF “Los Cabitos”, puesto que se manifestaba cierta inconformidad laboral que ha desencadenado

agotamiento emocional y físico, falta de energía, mal humor, distanciamiento entre compañeros de trabajo, frustración, bajo entusiasmo hacia sus funciones, insensibilidad con los usuarios y quejas constantes del ambiente laboral, así mismo se pudo ver la insatisfacción laboral referente a las remuneraciones que se consideran bajas relacionado a todas las tareas que se realiza dentro de su puesto de trabajo, no contar con los ambientes y materiales idóneos, tener que cumplir con tareas fuera de sus funciones principales y dificultad para llegar a acuerdos entre compañeros.

Como se menciona anteriormente la mayoría de puestos laborales son actualmente más exigentes y más aún cuando se trabaja brindando un servicio. Es por ello que el presente trabajo de investigación tiene como objetivo identificar la categoría del síndrome de burnout y de satisfacción laboral en los trabajadores del CEDIF de Tacna, 2022, la cual será de gran ayuda para la institución.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Interrogante General

¿Existe relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022?

1.2.2. Interrogantes Específicas

¿Cuál es la categoría predominante de satisfacción laboral que presentan los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022?

¿Cuál es la categoría predominante de síndrome de burnout que presentan los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022?

¿Cuál es el nivel de relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022?

1.3. Justificación de la Investigación

Una persona debe desenvolverse de forma óptima en su centro de trabajo, mantener un equilibrio de las tareas a realizar, saber trabajar en equipo, disfrutar de su profesión y del lugar que ocupa dentro de su institución, sin embargo, la realidad actual es diferente, puesto que existe altos índices de insatisfacción laboral y síndrome de burnout en los distintos profesionales a nivel internacional, nacional y local.

Es de vital importancia identificar la categoría de satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores del CEDIF Los Cabitos, ya que son profesionales multidisciplinarios que sirven a la comunidad e interactúan constantemente con nuevas personas, brindándoles orientación de calidad y alternativas de solución, siendo amables, empáticos, escuchando, demostrando cercanía con los usuarios y teniendo control emocional.

Por lo mencionado anteriormente, se considera relevante investigar ambas variables en los trabajadores del CEDIF Los Cabitos, ya que de esta manera se podrá reflexionar y buscar alternativas de solución. De tal forma que el conocimiento científico y académico que se tiene respecto al tema sea más pertinente a la realidad del CEDIF en Tacna, con la finalidad que la institución pueda tomar las medidas respectivas y buscar contrarrestar la problemática si se presentase.

Desde el impacto potencial teórico, la presente investigación permitirá acrecentar el conocimiento que se tiene sobre ambas variables a estudiar, ello ayuda a extender el marco referencial a futuras investigaciones, además de brindar datos actualizados que sirve como referente, ya que, a nivel regional no se han registrado investigaciones con la población estudiada, es por esto que también sirve como antecedente, así mismo con esta investigación no solo se beneficiará el CEDIF Los Cabitos, sino también la Unidad de Desarrollo Integral de las Familias (UDIF), quienes en conjunto pueden establecer programas de prevención e intervención. En cuanto al impacto potencial práctico, la investigación permitió que los trabajadores puedan conocer los resultados obtenidos de las dos variables, se podrá socializar con el equipo

técnico del CEDIF Los Cabitos sobre los factores que influyen a este fenómeno y en conjunto con la dirección y Recursos Humanos orientar a tomar las medidas preventivas que radiquen la problemática e incremente la satisfacción laboral y elimine la presencia del síndrome de burnout y colateralmente se reflejará el buen desenvolvimiento e incremento de la productividad, además la investigación contribuye al conocimiento de la psicología organizacional.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. *Objetivo General*

Establecer la relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.

1.4.2. *Objetivos Específicos*

Determinar la categoría predominante de satisfacción laboral que presentan los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.

Identificar la categoría predominante de síndrome de burnout que presentan los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.

Establecer el nivel de relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.

1.5. Antecedentes de Estudio

1.5.1. *Antecedentes Internacionales*

En la investigación ejecutada por Salgado – Roa, y Lería – Dulcic (2018) denominada: *Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud*

pública chilenos, realizada en la Universidad de Atacama (Chile), tuvo como finalidad analizar la asociación entre síndrome de burnout, satisfacción laboral y calidad de vida laboral; para ello administró diversos instrumentos psicométricos a una muestra de 169 profesionales. Los instrumentos empleados fueron el inventario de burnout de Maslach (MBI), la escala de satisfacción laboral (S20/23), y el cuestionario de vida profesional (CVP-35). En los resultados obtenidos de la investigación se identificó que referente a la variable síndrome de burnout se descubrió que el 10.7% indican nivel alto, el 88.8% nivel medio/moderado, así mismo las puntuaciones más elevadas en cuanto a las dimensiones fueron realización personal y cansancio emocional., por otro lado, la variable vida profesional se halló valores altos en las dimensiones de carga de trabajo y apoyo directivo; de igual forma, en la variable satisfacción laboral presenta una media superior en sus dimensiones de satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas y satisfacción con la supervisión; en cuanto a las correlaciones significativas positivamente se tiene a la variable satisfacción laboral y calidad de vida profesional $r(169) = 0.203$, $p=0.008$, sin embargo, no hay correlación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral ni vida profesional. A modo de conclusiones generales, la información da a conocer que no hay relación trascendente entre las variables, sin embargo, existe una relación notoria entre la variable satisfacción laboral y calidad de vida profesional, de igual forma el índice de síndrome de burnout tiene una posible tendencia al incremento, ello dependerá de las estrategias de afrontamiento del personal, la capacidad preventiva y los factores del entorno.

Asimismo, se tiene el artículo científico realizado por Ramos-Narváez et al. (2020) denominada: *Salud laboral en administrativos de educación superior: relación entre bienestar psicológico y satisfacción laboral*, realizada en la Universidad Mariana (Colombia), mantuvo como finalidad establecer la relación de satisfacción laboral y bienestar psicológico; para ello administró diversos instrumentos psicométricos a una muestra de 147 trabajadores. Los instrumentos que se emplearon para la medición fueron la escala de satisfacción laboral (NTP394) y la escala de bienestar psicológico de Ryff versión de adultos. La investigación contó con dos hipótesis de trabajo que era

la existencia de relación entre el bienestar psicológico y la satisfacción laboral y la otra hipótesis era que no existe relación entre el bienestar psicológico y la satisfacción laboral. En los resultados obtenidos de la investigación en la variable satisfacción laboral se detectó que un 27% presenta un nivel bajo, 24% nivel medio, 26% nivel moderado – alto y 23% nivel alto, por otro lado, con la variable bienestar psicológico se encontró que el 54% presentan un nivel alto, 16% nivel moderado y 30% nivel muy alto. A modo de conclusiones generales, se identificó que los datos obtenidos rechazan la hipótesis nula y aceptan la hipótesis alterna, puesto que existe relación entre el bienestar psicológico y la satisfacción laboral $p < 0,001$, pero, con una fuerza moderada-baja ($Rho 0,34$), ello indica que un adecuado nivel de satisfacción laboral puede ser un predictor determinante en el bienestar psicológico de los trabajadores.

De igual forma en el artículo científico ejecutado por Gómez et al. (2021) denominada: *Factores de riesgo del síndrome de burnout del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar*, realizada en la Universidad Libre (Colombia), para obtener su tesis de grado de especialidad en gerencia del talento humano, tuvo como objetivo analizar los factores de riesgo del síndrome de burnout de los colaboradores, mientras realizaban sus actividades laborales desde la casa; para ello se administró un instrumento psicométrico a una muestra de 37 colaboradores. El instrumento que se utilizó para la medición fue el Inventario Burnout de Maslach (MBI). En los resultados obtenidos de la investigación se detectó que en la subescala agotamiento emocional se presentó un 52% en el nivel intermedio, el 24% un nivel alto y sólo el 24% en un nivel bajo, de igual forma, en la subescala de despersonalización se presentó un 27% en un nivel alto y el 73% nivel intermedio, finalmente en la subescala de realización personal se presentó un 78% en un nivel alto, el 19% en un nivel intermedio y un 3% en nivel bajo. A modo de conclusiones generales, se identificó que la despersonalización, agotamiento emocional y realización personal no llegan a ser un factor de riesgo del síndrome de burnout, sin embargo, ello puede variar si no se fortalece las cualidades laborales y distribuye equitativamente la sobrecarga laboral.

1.5.2. *Antecedentes Nacionales*

En la investigación ejecutada por Alvarado y Llacza (2017) denominada: *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia de Tahuantinsuyo*, realizada en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega (Lima), para adquirir su tesis de licenciada en administración, tuvo como objetivo conocer cómo influye el clima organizacional en la satisfacción laboral; para ello se administró diversos instrumentos psicométricos a una muestra de 40 colaboradores. Los instrumentos que se utilizaron fueron la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) y la escala de clima laboral (CL-SPC) ambos de autoría de Palma (2004). La hipótesis principal de la investigación era que el clima organizacional influye significativamente con la satisfacción labora. En los resultados obtenidos de la investigación se detectó que el 35% está de acuerdo en que se presentan oportunidades de progreso en su institución, el 53% está de acuerdo y el 13% está muy de acuerdo que las actividades en las que trabaja le permiten aprender y desarrollarse, el 40% está de acuerdo que se recibe la inducción para realizar el trabajo, de igual forma el 38% está totalmente en desacuerdo y el 30% en desacuerdo que reciben de parte de la empresa “mal trato”. A modo de conclusiones generales, se demostró que los datos obtenidos aceptan la hipótesis principal, puesto que el clima organizacional tiene influencia directa y positivamente en la satisfacción laboral, lo cual se refleja en el buen desempeño y rendimiento de los colaboradores y por ende se brinda mayor productividad institucional.

Asimismo, en la investigación ejecutada por Bonilla (2018) denominada: *Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana*, realizada en la Universidad Nacional Federico Villareal (Lima), para conseguir su tesis de licenciada en psicología organizacional, tuvo como finalidad medir el nivel de satisfacción laboral; para ello se administró un instrumento psicométrico a una muestra de 58 trabajadores. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario “Escala de opiniones SL-SPC” elaborado por Palma (2005). En los

resultados obtenidos de la investigación se halló que la satisfacción laboral se encuentra en un nivel promedio con un 93.10%, el factor con mayor predominancia son los beneficios económicos, seguido de la significancia de tarea, de igual forma no se detectó diferencias significativas según la variable género ($p=0.133$) ni la variable tiempo de servicio ($p=0.852$) a diferencia de la variable edad, que si se encontró diferencia significativa ($p=0.039$) siendo los de rango 32-42 años que presentan mayores niveles de satisfacción laboral. A modo de conclusiones generales, se encontró que la percepción de los colaboradores se encuentra en un nivel promedio, es decir, no se encuentran satisfechos, pero tampoco insatisfechos, ello da indicios a una posible mejora.

Por otro lado, en la investigación ejecutada por Molina y Palomino (2021) denominada: *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la clínica Santa Teresa, durante marzo – junio del 2021*, realizada en la Universidad Autónoma de Ica, para conseguir su tesis de licenciada en psicología, tuvo como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral; para ello se administró diversos instrumentos psicométricos a una muestra de 40 trabajadores. Los instrumentos que se utilizaron para la medición fueron el Inventario Burnout de Maslach (MBI) y la Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC) de Palma. La hipótesis principal de la investigación era que existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral. En los resultados obtenidos de la investigación se observó que el 2.50% presenta síndrome de burnout en un nivel alto y el 97.50% un nivel medio, así mismo el 2.50% refiere alta satisfacción, el 25% parcial satisfacción, el 67.50% regular y por último el 5% parcial insatisfacción. A modo de conclusiones generales, se identificó que los datos obtenidos rechazan la hipótesis principal, ya que no hay relación significativa ($p>0.05$) entre las variables, según la correlación de Pearson 0.193 con una significación (bilateral) de 0.232.

1.5.3. *Antecedentes Regionales*

En la investigación ejecutada por Franco (2018) denominada: *Factores de la motivación laboral y su relación con la satisfacción laboral en miembros administrativos de la policía nacional del Perú*, realizada en la Universidad Privada de Tacna, para adquirir su tesis de licenciada en psicología, tuvo como objetivo establecer la relación entre los factores de la motivación laboral y la satisfacción laboral; para ello se administró diversos instrumentos psicométricos a una muestra de 70 efectivos policiales. Los instrumentos que se empleados para la medición de la motivación laboral fue elaboración propia de la autora de la investigación la cual obtuvo confiabilidad y validez mediante el método de consistencia interna, obteniéndose resultados .693 para el coeficiente Alfa de Cronbach y para medir la satisfacción laboral se usó la Escala de Opiniones SL-SPC de Sonia Palma (2005) y adaptado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012). La hipótesis principal de la investigación era que existe relación entre los factores de la motivación laboral y la satisfacción laboral. En los resultados obtenidos se detectó que el factor que posee mayor relación con la motivación laboral es las necesidades de autorrealización, ello se refleja en el cálculo del Valor-P de dicho factor, el cual es de 0.00, referente a los demás factores también guardan relación estadísticamente significativa con la motivación. A modo de conclusiones generales, se identificó que los datos obtenidos aceptan la hipótesis principal, puesto que existe relación entre los factores de motivación laboral y la satisfacción laboral, dicho resultado indica que los factores se relacionan y al mismo tiempo inciden en el incremento de motivación en los miembros del personal.

De igual modo, en la investigación efectuada por Manzanares (2021) denominada: *Estilos de afrontamiento y prevalencia del síndrome de burnout en el personal de emergencia y cuidados críticos del Hospital Hipólito Unanue en tiempos de Covid – 19*, realizada en la Universidad Privada de Tacna, para obtener su tesis de licenciada en psicología, tuvo como objetivo determinar la correlación entre los estilos de afrontamiento y prevalencia del síndrome de burnout; para ello se aplicó un conjunto

de instrumentos psicométricos a una muestra de 160 trabajadores. Los instrumentos que se usaron fueron el Burnout screening inventory (BSI) que pertenece a Jaggi y el cuestionario Modos de Afrontamiento al Estrés (Brief – COPE-28) de Carver, traducido por Morán et al. y validado por García et al. La hipótesis principal de la investigación era que existe correlación significativa entre los estilos de afrontamiento y prevalencia del síndrome de burnout. Los resultados indicaron que existe presencia de burnout en nivel leve con un 39.38%. Se identificó que las estrategias más utilizadas han sido: religión, afrontamiento activo, apoyo emocional, autodistracción. Asimismo, se halló correlación significativa inversa ($Rho = -0.169$; $p\text{-valor} = 0.032$) entre el síndrome de burnout y la estrategia de afrontamiento activo, aunque de intensidad muy baja; así como también existe correlación significativa positiva ($Rho = 0.077$; $p\text{-valor} = 0.018$), de intensidad muy baja entre la presencia de burnout y la estrategia de afrontamiento autodistracción. A modo de conclusiones generales, se rechazó la hipótesis de la investigación ya que no existe correlación entre la mayoría de los estilos de afrontamiento y la prevalencia de burnout, sin embargo, hay correlación significativa e inversa entre el estilo de afrontamiento activo y el estilo de autodistracción con el síndrome burnout.

De la misma forma, en la investigación efectuada por Gandarillas (2021) denominada: *Riesgos psicosociales y síndrome de burnout en docentes de pregrado de la Universidad Privada de Tacna*, realizada en la Universidad Privada de Tacna, para obtener su tesis de licenciada en psicología, tuvo como objetivo establecer la relación entre riesgos psicosociales y el síndrome de burnout; para ello se empleó diversos instrumentos psicométricos a una muestra de 166 docentes. Los instrumentos usados fueron el Cuestionario de burnout de Maslach para docentes (MBI-Ed) y el Cuestionario ISTAS 21 (Modelo CoPsoQ) versión adaptada por Abanto (2018). La hipótesis principal de la investigación era que existe relación entre riesgos psicosociales y el síndrome de burnout. En los resultados obtenidos de la investigación se halló que existe un nivel alto de burnout ($p=0.000$, <0.05), no existe relación entre los riesgos psicosociales y la dimensión agotamiento emocional ($p= .199$, >0.05) y

despersonalización ($p=0.081$, >0.05), a diferencia de la dimensión realización personal ($p=0.008$, <0.05) en la que sí se encontró relación. A modo de conclusiones generales, se encontró que los datos obtenidos rechazaron la hipótesis principal, puesto que no existe relación entre riesgos psicosociales y el síndrome de burnout ($p=0.633 >0.05$).

1.6. Definiciones Básicas

1.6.1. *Beneficios Laborales*

Agrado de complacencia y satisfacción por el sueldo que se obtiene por compensación por tiempo de servicio en una empresa, como también, los bonos, gratificaciones, asignación familiar y utilidades (Reaño, 2019).

1.6.2. *Cansancio Emocional*

Pérdida de energía y desgaste producto de una elevada carga de trabajo y debilitamiento de los recursos emocionales personales por el contacto humano rutinario, ocasionando sensaciones negativas como frustración o apatía (Aldás, 2017).

1.6.3. *Condiciones Físicas y/o Materiales*

Abarca los componentes físicos tales como la infraestructura, mobiliario, tecnología, equipos, el propio entorno de trabajo en el que se van a realizar las funciones laborales, servicios buscan brindar la base de confort y comodidad al trabajador, incrementando su satisfacción laboral (Atalaya, 2018).

1.6.4. *Desarrollo Personal*

Autorrealización del trabajador al ocupar su puesto laboral dentro de la empresa, llegando a crecer personal y profesionalmente, autoevaluación de su

contribución con los resultados obtenidos en la empresa, la autoconfianza, proactividad y nivel de capacidad de manejo de conflictos (Gonzales & Villagomez, 2021).

1.6.5. *Desempeño de Tareas*

Valoración de las tareas por parte del colaborador, las cuales están ligadas a su puesto que realiza diariamente en su centro de trabajo y la disposición que evidencia el trabajador en función de atribuciones asociadas al mismo, buscando la oportunidad de desarrollar sus habilidades y nuevos desafíos (Palma, 2004, citado por Aliaga & Castillo, 2020).

1.6.6. *Despersonalización*

Evolución de sentimientos negativos, actitudes y conductas de cinismo hacia los usuarios, acompañado de un incremento de irritabilidad, insensibilidad e indiferencia, con el fin de tomar distancia (Maslach & Jackson, 1986, citado por Aguirre et al., 2018).

1.6.7. *Políticas Administrativas*

Nivel de satisfacción frente a las normas, reglas, lineamientos, misión y visión que tiene establecida la empresa donde se labora, donde el trabajador está sujeto a cumplirlas, si las directrices y normas de la empresa facilitan el trabajo de la persona incrementa la satisfacción laboral (Atalaya, 2018).

1.6.8. *Realización Personal*

Inclinación del trabajador a evaluarse desfavorablemente sobre sus competencias y habilidades laborales, presencia de un autoconcepto negativo, pérdida

de ideales y desempeño profesional, inclinación a querer aislarse y abandonar las actividades e interacciones laborales (Cruz & Puentes, 2017).

1.6.9. *Relación con la Autoridad*

Estimación de los colaboradores con la relación con su jefe directo y autoridades en general dentro de la empresa, la relación con el jefe es uno de los principales determinantes de satisfacción (Natividad & Zavala, 2018).

1.6.10. *Relaciones Sociales*

Rango de satisfacción a las interacciones entre todos los trabajadores de la empresa, debe existir cordialidad y amabilidad, para así evitar conflictos y poder trabajar en equipo, buscando que los trabajadores se incorporen y tengan sentido de pertenencia en el equipo (Bostal & Malleville, 2016).

1.6.11. *Satisfacción Laboral*

Actitud del trabajador hacia su puesto de trabajo en base a pensamientos y principios individuales que parte de la experiencia laboral relacionados con probabilidades de reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos, políticas administrativas, tareas, condiciones de trabajo y relación con la autoridad que faciliten su desempeño laboral (Palma, 2005).

1.6.12. *Síndrome de Burnout*

Expresión física del estrés laboral que se comprende como síndrome manifestado por cansancio emocional y despersonalización especialmente cuando se

trata de trabajar con personas, lo que impide alcanzar la realización personal (Maslach & Jackson, 2009).

Capítulo II

Fundamento Teórico Científico de la Variable Satisfacción Laboral

2.1. Definición de Satisfacción Laboral

Según Locke (1976) la satisfacción laboral es un estado placentero o positivo, resultado de la evaluación que tiene el trabajador sobre su puesto y las experiencias que conlleva la misma. Del mismo modo, Fleisman y Blas (1979) consideran que la satisfacción laboral es la respuesta emocional del colaborador a su trabajo como resultado y/o consecuencia de su propia experiencia laboral en relación con sus expectativas (Gonzales & Villagomez, 2021).

Asimismo, Robbins y Judge (2013) consideran que la satisfacción es el sentimiento positivo sobre el trabajo que surge al evaluar las características propias del puesto, el que a su vez genera un estado afectivo favorable y una actitud positiva hacia el centro laboral, de igual forma ello se encuentra asociado a las condiciones laborales y económicas, niveles de independencia y control y estilo de supervisión, en caso exista nivel bajo de satisfacción este puede verse reflejado en las salidas voluntarias del trabajo, ausentismo y negligencia.

Por otro lado, para Palma (2005) la satisfacción laboral es la actitud del empleado hacia su trabajo basado en principios y pensamientos personales que parten de la experiencia laboral sobre la base de aspectos relacionados con reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos, políticas administrativas, tareas, condiciones de trabajo y relación con la autoridad que faciliten su desempeño laboral. Para Chiavenato (2009) la satisfacción laboral es una actitud hacia los deberes labores, usado para analizar los resultados de cada trabajador, por ello sería el resultado de las recompensas y sanciones laborales. Santillán (2017) expresa que es la actitud del

trabajador referente a su centro de trabajo, donde está fundamentada en la valoración y experiencia que desarrolla en su propio puesto de trabajo.

Por lo tanto, la satisfacción es la actitud generalizada en relación al trabajo, la cual dependerá de la opinión del trabajador frente a sus funciones, ello se puede reflejar en un estado placentero o no, ya que se sujeta a la experiencia laboral, expectativas del colaborador y las condiciones externas asociadas a su centro laboral como las condiciones físicas, remuneración, ambiente laboral aceptable entre colegas, aceptación de las políticas de la empresa, entre otros.

2.2. Teorías

Existen diversas teorías referente a la satisfacción laboral, pero se resaltan las siguientes:

2.2.1. Teoría Bifactorial de Herzberg (Motivación – Higiene)

Afirma que la satisfacción laboral está compuesta por dos factores generales (Herzberg, 1966):

Factor de contenido, motivacional o intrínseco, están vinculados al perfil del puesto laboral y las actividades afines; los factores motivacionales están bajo el control del trabajador, ya que es lo que hace y logra, estos factores se involucran con los sentimientos ligados al crecimiento y desarrollo personal y profesional, reconocimiento y autorrealización. Aliaga y Castillo (2020) complementan que en este factor también interviene las habilidades personales, la autoevaluación, responsabilidad por el trabajo y la libertad de escoger cómo realizará sus tareas, y ello dependerá de las obligaciones que realiza en su puesto de trabajo; cuando dichos factores son óptimos provocan incremento en la satisfacción laboral, sin embargo, cuando son precarios lo evitan. Del mismo modo, Guerrero (2020) menciona que cuando el trabajador se sienta motivado la productividad y relaciones con compañeros será más favorable.

Factor de contexto, higiene o extrínseco, están relacionados con la insatisfacción, ya que se ubican en el entorno del trabajador y abarca las condiciones ambientales en donde se desenvuelve laboralmente, como los vínculos con sus colegas del trabajo, las normas y políticas de la empresa, salario, estructura organizacional. Cuando los factores de higiene son ideales estos sólo evitarán la insatisfacción laboral; por el contrario, cuando son inseguros causan insatisfacción; por consecuencia se denominan factores higiénicos, puesto que, son preventivos, evitan la insatisfacción, pero, no provoca satisfacción. Atalaya (2018) sugiere que los factores higiénicos se asocian a aspectos negativos o de insatisfacción de los colaboradores y que se atribuyen al contexto, denominado así porque actuaban como en la higiene médica, eliminando o previniendo los peligros a la salud.

Para Herzberg (1966) los factores de higiene y motivación se consideran independientes, por lo tanto, un nivel bajo en factores de higiene provoca insatisfacción, caso contrario, cuando evidencia un nivel alto sólo se evitará la insatisfacción laboral, entonces, la satisfacción laboral dependerá de los factores motivacionales o intrínsecos. Esta teoría es importante porque distingue la satisfacción laboral de la insatisfacción y da pie a que habrá trabajador que no se encuentran ni satisfecho ni insatisfechos.

2.2.2. Teoría de la Discrepancia de Locke

La satisfacción laboral surge de la valuación del trabajo como medio para alcanzar el logro de los valores laborales; del mismo modo, la teoría de Locke se basa en los valores del trabajo y tiene en cuenta la alineación de los valores propios del colaborador con sus necesidades y con los valores que ofrece el trabajo (Locke, 1984). Cavalcante (2004) y Locke (1976) precisan que, la satisfacción laboral deriva del valor que atribuye el trabajador a cada dimensión y de la congruencia entre el nivel que se alcanzó y la expectativa que se tenía, por lo cual, el trabajador estará satisfecho con la ejecución alcanzada a medida que se acerque a sus propósitos personales.

Montenegro (2021), expresa que el desagrado que tenga el trabajador resultante de la valoración del trabajo se entiende como insatisfacción laboral, ello conlleva al bloqueo de los buenos resultados. Bonilla (2018) hace hincapié que los valores laborales serán dinámicos, ya que van a variar de persona en persona, así como la jerarquía de valores de cada persona, es decir, cualquier experiencia de insatisfacción o satisfacción laboral es el resultado de una doble evaluación: el grado de diferencia valor – percepción y la importancia relativa del valor para el trabajador (Villalva, 2020).

2.2.3. Teoría del Ajuste en el Trabajo de Dawis

La satisfacción labora es producto de las necesidades, habilidades y valores requeridos para el trabajo en comparación con lo que se tiene, es por ello que las probabilidades de incrementar la satisfacción laboral serán bajo la percepción del trabajador sobre el éxito de sus funciones profesionales y se conecta con el reconocimiento que espera (Dawis, 1994).

Dicha teoría hace referencia a que cuanto más relevantes sean las habilidades de una persona (conocimiento y experiencia) con los requisitos del puesto, es más factible que se desempeñe bien en su trabajo y conllevaría a una percepción de satisfacción, del mismo modo, mientras más se relacione las habilidades a los valores que una persona busca complacer a través del trabajo (logro, seguridad y autonomía) existe mayor posibilidad de experimentar satisfacción laboral (Dawis, 2009, citado por Machuca, 2020).

2.3. Dimensiones

Se consideraron las siguientes dimensiones según diversos autores:

2.3.1. Según Peiró

Considera que existen cinco dimensiones de la satisfacción laboral (Peiró, 1984 citado por Candia et al., 2017): (a) Satisfacción intrínseca, se relaciona con la satisfacción que el trabajo puede proporcionar, incluyendo las oportunidades que pueda brindar para destacar en sus tareas y cumplir con los objetivos del puesto; (b) Satisfacción con las prestaciones, se refiere al cumplimiento por parte de la organización en cuanto a los acuerdos establecidos, el salario recibido y las oportunidades de tener una línea de trabajo; (c) Satisfacción con el ambiente físico de trabajo, relacionado con la limpieza, higiene y salubridad, como también las condiciones del mismo, tomando en cuenta, ventilación, temperatura, iluminación y espacio; (d) Satisfacción con la supervisión, hace énfasis a la forma en la que los jefes directos opinan sobre la función, realizando un feedback indagativo, así mismo abarca la supervisión recibida, el apoyo por parte de su jefe directo, el vínculo social con él y el trato de igualdad; y (e) Satisfacción con la participación, relacionada con la satisfacción que siente el trabajador con su intervención en la empresa en tomar una decisión dentro de su departamento de trabajo y con sus propias funciones.

2.3.2. Según Bravo, Cavalcante y Álvarez

Según Bravo et al. (1996), Cavalcante (2004) y Álvarez (2007) mencionados por Atalaya (2018) consideran los siguientes factores y/o dimensiones que son determinantes en la satisfacción laboral:

2.3.2.1. Características de la Función. Diversas investigaciones concuerdan en que diferentes tareas, con cierta complejidad y que sean interesantes llegan a satisfacer más al trabajador, ya que consideran un logro cumplir con el reto, en cambio, las rutinas laborales simples y con menor exigencia son percibidas como aburridas, de igual forma el puesto de trabajo motiva, fomenta sentido de

responsabilidad y de toma de decisiones, una característica que apoya a la satisfacción laboral es la autonomía y libertad de elegir las estrategias y ritmos para ejecutar las funciones del puesto.

2.3.2.2. Participación en la Toma de Decisiones. Se refiere al vínculo significativo y directo entre la satisfacción laboral y la participación en la toma de decisiones, por lo tanto, mientras mayor involucramiento exista en tomar decisiones en la organización, mayor será el grado de satisfacción laboral, logrando que los colaboradores perciban que su opinión es relevante y noten que tienen mayor control sobre su puesto y tareas.

2.3.2.3. Sistemas de Recompensas y Salarios. Abarca el ámbito económico, como el sueldo y los bonos, que actúan como uno de los determinantes en la satisfacción laboral, debido a que permite al colaborador satisfacer sus necesidades y representa reconocimiento y seguridad dentro de la empresa, de igual forma, si las recompensas son justas y equitativas según las funciones y responsabilidades que tenga cada trabajador la satisfacción incrementará.

2.3.2.4. Jefes y Colegas que Brinden Apoyo. Ello hace hincapié en que los compañeros de trabajo son con los cuales se debe mantener una relación de apoyo, respeto y simpatía, puesto que, la persona pasa gran parte del día en su trabajo.

2.3.2.5. Compatibilidad entre Personalidad y el Puesto. Existen aspectos individuales como la personalidad que se vinculan con la satisfacción laboral, debido a que hay rasgos de personalidad que se amoldan más aún puesto, del mismo lado, los trabajadores que tengan habilidades relacionadas al puesto donde se desenvuelve evidenciará mayor satisfacción laboral. Según Bazalar y Rojas (2018) la personalidad de un colaborador es importante para una empresa, puesto que con ello saben a quién contratar y designar un puesto según el perfil que deseen captar para su

empresa, del mismo modo coincide Robbins (1998) citado por Álvarez (2020) que hace hincapié que las actitudes innatas del trabajador y la adecuación del puesto de trabajo tienen una relación constante.

En el ámbito organizacional, los rasgos de personalidad son un factor que interviene en procesos importantes, usándose como filtros, como, por ejemplo, en la selección y contratación de nuevos talentos, construcción de equipos de trabajo, hasta se usa en la orientación vocacional, debido a que se encuentra estrechamente vinculado al desempeño y satisfacción laboral.

2.3.3. Según Sánchez

Por otro lado, Sánchez (2003) coincide con algunos factores como características de la función, lo cual lo cataloga como retos del trabajo; sistema de recompensas y salarios, lo que abarcaría el mismo punto y la satisfacción con el salario; y la afinidad entre el temperamento y el empleo; a diferencia incluye lo siguiente (Machuca, 2020):

2.3.3.1. Satisfacción con el Sistema de Promociones y Ascensos. Las promociones o ascensos conducen al reconocimiento social y crecimiento personal en la organización y crea mayor responsabilidad y sensación de crecimiento profesional.

2.3.3.2. Condiciones Favorables del Trabajo. El ambiente donde se desenvuelve el trabajador es importante, pero también lo es el clima organizacional y el desenvolvimiento del jefe directo hacia el personal, es así que el jefe también debe ser un líder, con ello creará un ambiente laboral saludable y el nivel de satisfacción de los trabajadores incrementará.

2.3.4. Según Palma

La satisfacción laboral surge en el mismo entorno donde se desenvuelve laboralmente la persona, donde diferentes factores influyen en el bienestar físico como psicológico, llegando a determinar los siguientes factores (Palma, 2004, citado por Aliaga & Castillo, 2020):

2.3.4.1. Condiciones Físicas y/o Materiales. Abarca los componentes materiales tales como la infraestructura, mobiliario, tecnología, equipos, el propio entorno de trabajo donde se hará las tareas del puesto, materiales y servicios que se necesiten para realizarlo, donde el trabajador debe sentirse cómodo para desenvolverse. Según Robbins (1999, citado por Gonzales & Villagomez, 2021) los trabajadores se preocupan por su entorno laboral, analizando que este les facilite cumplir con sus funciones, llegando a evaluar la temperatura, luz, ruido y comodidad. Por la misma línea, Atalaya (2018) manifiesta que esta dimensión es importante porque es la base de la comodidad y confort del trabajador, así incrementa su satisfacción laboral y la calidad de su trabajo.

2.3.4.2. Beneficios Laborales y/o Remunerativos. Es el agrado de complacencia y satisfacción por el sueldo que obtienen, es decir la retribución por parte de su centro de trabajo, así mismo son los bonos extras a los trabajadores que vienen cumpliendo con un desempeño óptimo en la empresa y es reconocido y valorado por la empresa. Para Reaño (2019) todo trabajador busca un sistema de salarios y ascensos justos, que exista una compensación por tiempo de servicios, gratificaciones, feriados, participación en las utilidades y asignación familiar, para así sentir satisfacción laboral.

2.3.4.3. Políticas Administrativas. Se refiere al nivel de conformidad hacia las normas o reglas que tiene establecida la empresa, donde todo miembro de la misma está sujeto a cumplirlas, así como también los lineamientos de la organización,

misión y visión. Según Atalaya (2018) si las directrices y normas de la empresa facilitan el trabajo de la persona redundará en la satisfacción laboral.

2.3.4.4. Relaciones Sociales. Es el nivel de satisfacción frente a las interacciones entre todos los trabajadores, esta debe ser cordial y amable, para así evitar conflictos y poder trabajar en equipo. Así mismo Bostal y Malleville (2016) expresan que los centros de trabajos crean condiciones sociales que busca que los trabajadores se incorporen y se sientan parte de un equipo, sin embargo, puede suceder lo contrario y la relación social entre compañeros sea un factor de riesgo, ello se da si no hay comunicación en el trabajo, falta de cohesión en el equipo y la dificultad para dar a conocer las opiniones, lo que conllevaría a un tenso y poco saludable clima laboral.

2.3.4.5. Desarrollo Personal. Se enfoca en la autorrealización del colaborador al ocupar su puesto laboral dentro de la empresa, llegando a crecer personal y profesionalmente, donde también se evalúa el impacto del trabajador con su contribución con los resultados obtenidos en la empresa. Según Monge (2013) lo que permite el desenvolvimiento personal en una organización es la autoconfianza, integridad, proactividad, lealtad, habilidad para tomar decisiones, capacidad de resolución de conflictos, capacidad de reconocer los propios logros y méritos y de los demás, predisposición para lograr con excelencia lo que realiza (Gonzales & Villagomez, 2021).

2.3.4.6. Desempeño de Tareas. Es la apreciación que tiene el colaborador frente a las funciones ligadas a su puesto que realiza diariamente en su centro de trabajo, como también la disposición que evidencia el trabajador en función de atribuciones asociadas al trabajo. De acuerdo con Robbins (1999) el trabajador prefiere un trabajo que le dé oportunidad de desarrollar sus habilidades, que el puesto de trabajo involucre un desafío y sea de importancia dentro de la empresa (Gonzales & Villagomez, 2021).

2.3.4.7. Relación con la Autoridad. Es la evaluación de los colaboradores sobre la relación con su empleador directo y autoridades en general dentro de la empresa. Para Natividad y Zavala (2018) la relación con el jefe es uno de los principales determinantes de satisfacción, dándole mayor relevancia a un jefe que sea considerado y tolerante.

2.4. Signos de Satisfacción e Insatisfacción Laboral

Según Robbins (2008, 2009) expresan que hay actitudes individuales enfocadas en la satisfacción e insatisfacción laboral, las cuales clasifica de la siguiente manera:

2.4.1. Signos de Satisfacción Laboral

Los trabajadores poseen actitudes enfocadas en su trabajo, las cuales pueden ser positivas o negativas hacia los aspectos de su ambiente laboral, entre los principales signos de satisfacción laboral se encuentran los siguientes:

Satisfacción en el trabajo, se refiere a la sensación de bienestar hacia el trabajo, el colaborador que posee dicho bienestar tendrá sentimientos favorables hacia su puesto, caso contrario si no lo posee.

Involucramiento en el trabajo, es el nivel en el que el trabajador llega a identificarse con su trabajo y ve su desempeño como beneficioso para su crecimiento personal y profesional, y para la empresa; los trabajadores que poseen un nivel elevado de involucramiento laboral tomarán con mayor importancia sus tareas, como también, involucrar al trabajador a que participe en la toma de decisiones tendrá una percepción de importancia, significancia de su puesto y autonomía, lo que incrementa la responsabilidad y desempeño laboral y disminuye la rotación y ausentismo.

Compromiso organizacional, es el compromiso que el trabajador tiene con la compañía, con la finalidad y objetivos de la misma, lo cual significa que el colaborador

se identifica con su puesto laboral donde se desenvuelve, de igual forma es la identificación y sentido de pertenencia que el trabajador va generando hacia la empresa.

2.4.2. Signos de Insatisfacción Laboral

Cuando el trabajador no se encuentra satisfecho laboralmente puede generar y presentar ciertas actitudes negativas dentro del trabajo, como:

Comportamiento de salida, refleja la insatisfacción laboral mediante la conducta orientada a retirarse del trabajo, incluyendo la búsqueda de otro empleo y realizar la renuncia.

Expresión o voz, manifiesta la poca satisfacción laboral por intentos constructivos por restablecer la situación laboral actual, involucra que el trabajador sugiera mejoras con su jefe directo, y alguna forma de actividad sindical, buscando un cambio.

Lealtad, manifestada a través de una espera pasiva y optimista del colaborador para que las condiciones mejoren, incluye proteger a la empresa de las críticas externas y confiar en que la directiva hará algo para solucionar los dilemas lo más pronto posible.

Negligencia, significa que actitudes pasivas empeoran la situación laboral, ligado a absentismo, merma de esfuerzos y aumento de errores.

2.5. Consecuencias de la insatisfacción laboral

Diversos autores contribuyen con el conocimiento de la satisfacción o insatisfacción laboral para el ámbito organizacional y profesional, dando a conocer las consecuencias de la misma, según Valenzuela et al., (2016) la insatisfacción laboral reduce la productividad e inhibe la innovación, los colaboradores que se encuentran insatisfechos con su trabajo no están comprometidos con la organización, por lo que esperan una mejor oferta para renunciar, y es ahí donde la empresa corre el riesgo de

perder al talento, tiempo y recursos brindados.

Del mismo modo, Spector (2002) más que describir consecuencias, lo determina como efectos potenciales de la insatisfacción laboral, donde menciona las siguientes:

2.5.1. Comportamiento de Ciudadanía Organizacional

Los trabajadores más satisfechos tendrán mayor tendencia a exhibir comportamientos de ciudadanía organizacional, es decir, serán más serviciales, colaboradores y con iniciativa, independientemente de que su comportamiento tendrá algún beneficio o forme parte de sus funciones laborales, además, este efecto conlleva a una mejor relación entre todos los miembros de la empresa, por lo tanto, al no existir satisfacción laboral dichas características serán nulas o con un nivel bajo.

2.5.2. Absentismo

Los trabajadores que no tienen satisfacción laboral tienen mayor probabilidad de ausentarse y pedir permisos de forma constantes por motivos personales mínimos, que aquellas personas que, si tienen satisfacción laboral y les agrada su puesto de trabajo, ello también se relaciona con el bajo nivel de compromiso laboral que tiene el trabajador, de igual forma, la satisfacción laboral aporta para la continuidad del trabajador en su puesto laboral; por otro lado, el absentismo representa costos adicionales para la empresa, puesto que implicará seleccionar a un nuevo trabajador para la sustitución, lo cual se relaciona con la rotación de personal, hecho que preocupa a las empresas y en especial al área de recursos humanos.

2.5.3. Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout es una afección psicológica que ocurre como resultado de diversas presiones diarias desencadenado por la insatisfacción laboral; se sabe que

la satisfacción laboral es una parte importante y ello se da cuando el colaborador considera que recibe las condiciones necesarias para desempeñarse y su salario es equiparable a sus funciones, por el contrario, cuando no sucede todo ello se provoca la insatisfacción laboral; dicho fenómeno afecta principalmente a los profesionales que trabajan en constante contacto con usuarios (Jacomé et al., 2019 & Gómez – Urquiza et al., 2017, citado por León, 2021).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) declara oficialmente que el síndrome de burnout es una secuela del estrés laboral crónico que repercute en el desempeño de los trabajadores, así mismo, Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) mencionan que la satisfacción laboral repercute en el burnout y desempeño laboral, como también los riesgos psicosociales relacionados con el diseño del puesto, las condiciones laborales, ya que ello a un corto plazo sostiene una impresión poco favorable en la vida de los trabajadores en diferentes niveles e intensidades, que conllevará consecuencias en su salud física y psicológica, como también existirán consecuencias negativas en su centro de trabajo.

2.6. Importancia de la Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es una variable de importancia dentro de toda empresa, puesto que subyace la idea de que las personas trabajen óptimamente, pero sintiéndose satisfechos y cómodos en su puesto de trabajo, al tiempo que ofrecen un resultado con alta productividad, calidad y beneficios para la organización.

Según Palma (1999) los colaboradores que experimentan satisfacción laboral, debido a que perciben que tienen una buena remuneración, reciben un buen trato dentro de la empresa o porque ascienden y/o aprenden, son quienes fructifican y rinden más, todo lo contrario, los trabajadores que consideren que no tienen una buena remuneración, se sientan maltratados y estancados en las tareas monótonas, sin

posibilidad de crecer personal ni profesionalmente.

Del mismo modo Martínez (2007) sostiene que es importante identificar el nivel de satisfacción de los colaboradores, puesto que ello permitirá realizar un feedback asociado a las variables que estén afectando el comportamiento y el estado emocional de los trabajadores; así mismo, se incrementa el rendimiento de cada trabajador y la productividad en la organización, llegando a ofrecer un servicio eficiente y de calidad (Cauna, 2019).

Rowden (2002) menciona que la satisfacción laboral se esparce a los usuarios, debido a que un ascenso de satisfacción cumple un papel vital, ya que guiará favorablemente el comportamiento de los trabajadores y de esa forma mejorará el manejo de la empresa (Atalaya, 2018).

Finalmente, la insatisfacción laboral tiene un efecto desfavorable en el comportamiento laboral de los propios trabajadores, ello se evidenciará en el absentismo, rotación, síndrome de burnout, en el clima organización desfavorable y afecciones físicas y psicológicas, además que, un nivel alto o bajo de satisfacción laboral no solo tiene impacto en el área laboral, sino que también impacta en el área familiar y social, por consecuencia un nivel óptimo de satisfacción laboral beneficia a diferentes áreas de las organizaciones, en el plano institucional, mayor productividad, incremento de la motivación, compromiso de los trabajadores, descenso de absentismo, menor rotación, bajo nivel de síndrome de burnout y afecciones y la satisfacción de los usuarios será en un nivel alto.

Capítulo III

Fundamento Teórico Científico de la Variable Síndrome de Burnout

3.1. Definición de Síndrome de Burnout

El término de síndrome de burnout fue empleado por primera vez por el psiquiatra Freudenberger (1974), quien lo define como un sentimiento de frustración, una sensación de agotamiento debido a las sobre – exigencias con uno mismo, ello desencadena un estado de fatiga por la misma dedicación y que deliberadamente al no cumplir con el esfuerzo esperado lo denominó “síndrome del quemado” (Aldás, 2017). Sin embargo, fue la psicóloga Maslach quien oficializó el término en el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicología (APA) (Hurtado, 2017).

En la actualidad el síndrome de burnout es también conocido como síndrome de quemarse por el trabajo, quemazón profesional, síndrome del desgaste profesional o estar quemado profesionalmente y desgaste psíquico (Vargas, et al., 2017); se conceptualiza cuando una persona se encuentra desgastada, exhausta, quemada y desilusionada por su trabajo, siendo uno de los dilemas más resaltante de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral y/u organizacional que conlleva con el tiempo diversas consecuencias negativas tanto para el colaborador como para la organización y/o institución.

Maslach y Jackson (2009) definen al burnout como la expresión física del estrés laboral, entendido como un síndrome que se manifiesta por cansancio emocional y despersonalización especialmente cuando se trata de trabajar con personas, ello dificulta la consecución de la realización personal; así mismo años después Maslach et al. (1999) lo definen como una respuesta sostenida a estresores personales y ocupacionales, comenzando con el agotamiento, despersonalización e ineficacia profesional (Morales 2021).

Es decir, el burnout tiene un enfoque tridimensional que afecta a nivel personal, reflejado por el agotamiento emocional a causa de la sobrecarga de tareas, también afecta a nivel social, reflejado por la despersonalización o cinismo, donde la persona adopta actitud distante e insensible con sus compañeros de trabajo y con el usuario y/o cliente y por último a nivel profesional, reflejado por la ineficiencia profesional, el trabajador se percibe como no apto, desvalorizando sus capacidades y habilidades.

A diferencia del estrés laboral que según Gil – Monte (2019) se define como el desconcierto entre las capacidades y habilidades que tiene una persona y las exigencias y demandas de su puesto laboral, llegando a manifestar el estrés como un fenómeno negativo o positivo, siendo esta una de las discrepancias con el síndrome de burnout, puesto que el burnout siempre será un fenómeno negativo. Del mismo modo El – Sahili (2015) citado por Gandarillas (2021) menciona que una de las implicaciones del estrés es una emotividad hiperactiva y un daño dominante a nivel fisiológico, donde el tipo de agotamiento es físico, a diferencia del burnout, donde domina la emoción, por lo que el burnout no es solo físico sino también emocional y motivacional. Asimismo, Moreno – Jiménez et al. (2005) explica que el estrés puede desencadenar efectos negativos y positivos en la vida del trabajador, se puede visualizar al estrés laboral como beneficio para incrementar su rendimiento si se vincula con estresores de desafío, sin embargo, el burnout solo evidencia efectos negativos (Heredia, 2018).

3.2. Fases del Síndrome de Burnout Según Modelos

El síndrome de burnout no aparece de forma repentina, este se va desarrollando de forma silenciosa con el tiempo, diversos autores explican la aparición del burnout mediante fases, las cuales se ligan a los síntomas que integran el burnout, si bien es cierto cada persona puede desarrollar el burnout con un orden de síntomas diferentes y por tiempos de duración variados, la gran mayoría llega a experimentarlo de forma gradual. A continuación, se menciona algunas fases según autores:

3.2.1. Modelo de Edelwich y Brodsky

Fueron los pioneros en describir las fases del síndrome de burnout, quienes referían que el síndrome de burnout es una enfermedad que cumple con un proceso de cambios progresivos a nivel psíquico, físico y social y este consta de cinco fases (Edelwich & Brodsky, 1980 citado por Aldás, 2017):

3.2.1.1. Fase inicial o de entusiasmo. Se refiere a los primeros años en un trabajo, donde el trabajador se encuentra con energía, entusiasmo desbordante y es positivo laboralmente, el profesional ama su trabajo, le encanta la organización y sus compañeros, cumple sus funciones con rapidez y no evidencia ninguna disconformidad y sus expectativas laborales están idealizadas.

3.2.1.2. Fase de estancamiento. El trabajador experimenta un nivel de estrés mínimo, debido al valorar que le otorga a su trabajo y al producto que genera, lo cual puede no tener equidad, el profesional va tomando consciencia que un excesivo involucramiento con su trabajo lo lleva a un ligero abandono de sus necesidades personales, así mismo el trabajador no siente ser recompensado o apreciado y empieza a perder confianza en sus capacidades y en sí mismo, esto se liga a querer solucionar todo para sentir aprobación y estima del resto, desencadenando cansancio emocional que llevará al agotamiento.

3.2.1.3. Fase de frustración. El trabajador cuestiona su valor y desenvolvimiento dentro de su empresa, lo que genera frustración y disgusto, disminuyendo sus logros personales, aparecen episodios de ansiedad, irritabilidad, ira, impaciencia, ello se liga a la sobrecarga emocional que se convierte en estrés crónico, de igual forma se tiene conflictos con los compañeros de trabajo y esto genera desmotivación, colateralmente disminuye la productividad y eficiencia.

3.2.1.4. Fase de apatía. Se da cuando el trabajador se distancia paulatinamente de su puesto de trabajo y compañeros, evidencia una indiferencia y poco interés frente al daño emocional causado por la frustración, se genera distanciamiento emocional, desprecio y cinismo, perdiéndose la conexión humana entre colegas, esto se da como consecuencia de la sobrecarga emocional y laboral.

3.2.1.5. Fase de quemado. Plasma los problemas que surgen a nivel personal, familiar, profesional y social, lo que encamina al aislamiento, crisis existenciales, depresión y suicidio, en esta fase se desata los síntomas del síndrome de burnout y se evidencia un cambio negativo en el colaborador.

3.2.2. *Modelo de Price y Murphy*

Plantearon que el síndrome de burnout es un proceso que conlleva un malestar y pérdidas a nivel personal, nivel interpersonal y a nivel social, así mismo refieren que el burnout pasa por seis fases sintomáticas (Price & Murphy, 1984, citado por Hurtado, 2017): (a) Fase de desorientación, el colaborador piensa que no conseguirá los objetivos dentro de su trabajo; (b) Fase de inestabilidad emocional, el trabajador desarrolla inestabilidad emocional y esta se incrementa por el poco apoyo que brinda la organización y por el distanciamiento emocional y social que usan los colegas como estrategia de afrontamiento, en esta fase el trabajador no logra desahogarse; (c) Fase de sentimientos de culpa, el trabajador las experimenta debido al fracaso profesional y se atribuye errores que no dependen de su control; (d) Fase de soledad y tristeza, son reacciones a raíz de todo lo anterior y (e) En caso dichas fases se logran superar pueden presentarse las dos fases restantes: fase de solicitud de ayuda y la fase de restablecimiento del equilibrio inicial.

3.2.3. *Modelo de Golembiewski*

Para este modelo el síndrome de burnout puede darse en profesionales de cualquier ámbito, es un proceso progresivo y secuencial donde el trabajador pierde el compromiso con sus deberes como respuesta al estrés laboral. Su concepción del burnout parte del *Maslach Burnout Inventory* de Maslach y Jackson, quienes indican que la despersonalización es la dimensión que indica con mayor convicción el desarrollo del burnout, seguida de la baja realización personal y por último el agotamiento emocional.

Para ello se tomando en cuenta los puntajes obtenidos en el inventario, donde Golembiewski et al. (1983) proponen ocho fases donde combina las tres dimensiones en niveles de bajo y alto: Las fases I, II y III refieren la ausencia de burnout o la aparición en un nivel leve, para ello las tres fases implica que la persona tenga bajos puntajes en la dimensión agotamiento emocional y despersonalización y sólo tener puntajes altos en la dimensión de realización personal o tener un puntaje bajo en las tres dimensiones. En las fases IV y V refieren la aparición de burnout en un nivel medio, aquí la persona debe tener puntajes altos en la dimensión agotamiento emocional y bajo en realización personal y despersonalización. Finalmente, en las fases VI, VII y VIII refieren la presencia de burnout en un nivel elevado, la persona debe tener puntaje alto en la dimensión despersonalización y bajo en agotamiento emocional y realización personal o puntaje alto en despersonalización y agotamiento emocional y bajo puntaje en realización personal (Hurtado, 2017).

3.2.4. *Modelo de Cherniss*

Dicho autor entiende al burnout como un transcurso de habituación entre un sujeto estresado y un empleo estresante, donde los niveles altos de estrés laboral se desenvuelven de forma continua y cambiante en el tiempo, propone tres fases evolutivas para el desenvolvimiento del síndrome de burnout (Cherniss, 1980, citado

por Pérez, 2018): (a) Fase de estrés, donde el trabajador nota un desajuste a raíz de un balance entre los recursos con los que cuenta y las demandas que debe enfrentar, presentando un estrés psicosocial; (b) Fase de agotamiento, el trabajador experimenta respuestas psicológicas y fisiológicas a causa del burnout, ligado a un estado de tensión, ansiedad, etc. que desencadenará modos de afrontamiento desadaptativos; y (c) Fase de agotamiento defensivo, el trabajador va perdiendo su esencia, presenta agotamiento emocional, cinismo y falta de realización personal.

3.2.5. *Modelo de Maslach*

Según el modelo tridimensional, al inicio, el diagnóstico del burnout se basó principalmente en la observación y entrevistas del trabajador en su ambiente laboral. Su modelo teórico considera al burnout como una sucesión, debido a que se vincula a interacciones entre particularidades del ambiente profesional y las peculiaridades personales del trabajador. El burnout es progresivo e insidioso, una reacción a los estresores personales crónicos que se forma en el trabajo, donde los síntomas predominantes es el semblante de agotamiento abrumador, captación de cinismo en el trabajo, y percepción de ineficacia y/o escasez de realización personal. Ello se refleja en la creación del Inventario de Burnout de Maslach que propone un constructo tridimensional, que está compuesto por tres dimensiones, las cuales se relacionan y evalúa aspectos emocionales (cansancio emocional), actitudinales (despersonalización) y cognitivos (realización personal laboral), el orden de aparición suele ser baja realización personal y alto cansancio emocional, y luego se manifiesta la despersonalización (Maslach et al., 2001).

3.3. Dimensiones

Maslach y Jackson (1986) proponen tres dimensiones del burnout:

3.3.1. *Cansancio Emocional*

También conocido como agotamiento emocional, se vincula a la pérdida de energía y desgaste producto de una elevada carga de trabajo y debilitamiento de los propios recursos emocionales, a nivel afectivo la persona que trabaja siente que ya no puede dar más de sí mismo, ello como consecuencia del contacto diario con las otras personas, ya sea compañeros de trabajo o usuarios y/o clientes, este desgaste se manifiesta psicológicamente y físicamente ocasionando sensaciones negativas como frustración o apatía y colateralmente la productividad disminuye (Aldás, 2017).

3.3.2. *Despersonalización*

También conocido como cinismos, es el incremento de sentimientos negativos, de actitudes y comportamiento cínico hacia los usuarios y/o clientes, acompañado de un incremento de irritabilidad, insensibilidad e indiferencia, con el fin de distanciarse de sus colegas de trabajo y de los usuarios y/o clientes, haciéndolos culpables de sus problemas laborales (Maslach & Jackson, 1986, citado por Aguirre et al., 2018).

3.3.3. *Realización Personal*

Se relaciona a que el trabajador tiene una tendencia a evaluarse negativamente sobre sus competencias y habilidades laborales, existe presencia de un autoconcepto negativo, pérdida de ideales y desempeño profesional, según Cruz y Puentes (2017) el trabajador se aísla y puede abandonar las actividades que guarden relación con su red de apoyo (familiares y amistades), las interacciones con compañeros de trabajo y actividades laborales.

Maslach et al. (2001) expresan que el cansancio emocional o la despersonalización interfiere con la realización personal, según Juárez et al. (2014) el cansancio emocional y la despersonalización son las dimensiones fundamentales del

síndrome y están conectados en mayor medida a diversas secuelas laborales (Menghi, 2019), todo ello conlleva sintomatología psicológica y físicas.

3.4. Sintomatología

El síndrome de burnout genera diversos síntomas y varía en cada persona, pues ello dependerá de la personalidad y experiencia de cada sujeto, según Gil – Monte (2001) propone los siguientes síntomas vinculados al síndrome de burnout (Manzanares, 2021):

3.4.1. Síntomas Afectivo – Emocionales

Se manifiesta mediante nerviosismo, ansiedad, irritación y mal humor, constante frustración, agresividad, desilusión, sentimientos de impotencia, tristeza, culpa y soledad.

3.4.2. Síntomas Cognitivos

Donde la persona siente que no lo valoran en su trabajo, se considera incompetente para realizar sus funciones, mantiene un pensamiento negativo referente a sus habilidades y capacidades como profesional, falta de control, pensamientos que su trabajo no vale el esfuerzo, disminución de la autoestima. De igual forma, Martínez (2010) sostiene que el trabajador evidenciará una incongruencia entre sus expectativas laborales y la realidad, conllevando a evaluarse negativamente (Jarro, 2018), ello lo resalta Esteras et al. (2019) expresando que la disonancia entre las demandas y las capacidades se dan por pérdida de la autoestima e incremento de la insatisfacción laboral.

3.4.3. Síntomas Actitudinales

Se refiere al nivel bajo de entusiasmo hacia el trabajo, dejadez, quejas constantes de su ambiente laboral, valora de forma negativo lo relacionado a su trabajo, evidencia insensibilidad con el usuario, atribuye su malestar a los demás.

3.4.4. Síntomas Conductuales

Abarca el aislamiento social, falta de cooperación, evitación de responsabilidades, desorganización y enfrentamientos, así mismo Arias y Jiménez (2011) mencionan que se genera incapacidad para mantener la calma, frialdad y superficialidad (Jarro, 2018).

Del mismo modo, Esteras et al. (2019) categoriza los síntomas de la siguiente manera: emocionales, cognitivos, psicossomático, conductuales y sociales, donde coincide con Gil – Monte (2001) e incluye el síntoma psicossomáticos y sociales:

3.4.5. Síntomas Psicossomáticos

Entre las alteraciones físicas se hace hincapié a las cefaleas, fatiga crónica, trastornos del sueño, hipertensión, cansancio excesivo, alteraciones gastrointestinales, dolores musculares y pérdida de ciclos menstruales.

3.4.6. Síntomas Sociales

Relacionados a modificar la relación de la persona con su ambiente de trabajo, provocando distanciamiento, inhibición y frialdad entre compañeros, empleo del humor de forma satírica e irónica ocasionando conflictos y hostilidad.

3.5. Factores Desencadenantes

Los factores desencadenantes son factores de riesgo que hacen que una persona desarrolle síntomas debido a la exposición del mismo, es decir, son factores que precipita la aparición de los síntomas, siendo este el punto final que pone en marcha alguna afección psicológica subyacente para que salga a la luz.

3.5.1. Según Fidalgo

Según dicho autor identificó tres factores de riesgo que provocan el síndrome de burnout (Fidalgo, 2006, citado por Baldoceca, 2018):

3.1.1.1. Factores de Riesgo a Nivel de Organización. Se refiere una organización y/o institución con una estructura organización y jerarquía muy rígida, excedente de burocracia, insuficiencia de participación de los trabajadores y no hay coordinación entre los equipos de trabajo, así mismo falta recompensas, existe relaciones conflictivas y estilo de dirección inadecuado por desigualdad.

3.1.1.2. Factores de Riesgo Relativos al Diseño del Puesto de Trabajo. Se encuentra sobrecarga de tareas, sobre – exigencias emocionales al interactuar con el usuario y/o clientes, falta de tiempo para llevar a cabo todas las funciones del puesto laboral, falta de apoyo social, poca autonomía en la toma de decisiones, estresores financieros e insatisfacción laboral.

3.1.1.3. Factores de Riesgo Relativos a las Relaciones Interpersonales. Abarca el trato con usuarios difíciles o problemáticos, dinámica de trabajo negativa, relaciones tensas con colegas, falta de apoyo entre compañeros para las tareas complementarias.

3.5.2. Según Maslach y Leiter

Señalan siete principales desencadenantes claves del ambiente organizacional para el burnout (Maslach & Leiter, 1997, citado por Gandarillas, 2021):

3.5.2.1. Sobrecarga Laboral. Desde el enfoque de una organización la carga de trabajo significa mayor productividad, sin embargo, desde un enfoque del individuo, la carga de trabajo significa mayor tiempo y energía, lo cual se percibe de tres formas: el trabajo es más intenso, exige mayor tiempo y es más dificultoso, así mismo el tiempo suele ser insuficiente y no se cuenta con los recursos suficientes para realizar correctamente las tareas, Maslach (2009) menciona que las personas que tienen sobrecarga experimentan un desequilibrio entre su trabajo y familia, puesto que tendrá que sacrificar tiempo.

3.5.2.2. Falta de Control. En la vida profesional las personas tienen inspección de ciertos elementos importantes de su trabajo, seleccionando prioridades y tomando decisiones, sin embargo, la falta de control se relaciona con prominentes niveles de estrés, dicha falta de control se liga a trabajadores que están constantemente supervisados y no tienen autonomía para tomar decisiones laborales ni libertad.

3.5.2.3. Recompensas Insuficientes. Una persona espera que su trabajo le brinde recompensas económicas, buena reputación y seguridad, sin embargo, la realidad en los diversos trabajos es diferente, las recompensas suelen ser mínimas para los trabajadores, tanto de forma económica como de reconocimiento al trabajador, esta falta de retribución conduce a una pérdida de satisfacción intrínseca, lo que conlleva al agotamiento emocional, despersonalización y/o cinismo y falta de efectividad, de igual forma los trabajadores no reciben compensación de tiempo libre por tener una jornada extensa, lo que contribuye aún más al agotamiento.

3.5.2.4. Desintegración de la Comunidad. Un lugar de trabajo está constituido por todos los trabajadores quienes conforman una comunidad, donde se espera el apoyo mutuo y compartir los mismos objetivos de la organización, pero, cuando hay una quiebre organización vinculado a las relaciones personales el equipo de trabajo se debilita, la ruptura se enlaza a las relaciones negativas que tiene el colaborador con sus colegas, estas conexiones conflictivas se dan por la falta de apoyo, hostilidad y no poder llegar a un acuerdo.

3.5.2.5. Ausencia de Equidad. Se enfoca en los tres elementos de la equidad (confianza, franqueza y respeto) son importantes para conservar el compromiso de una persona con su puesto de trabajo, todo lo contrario, el trabajador manifestará hostilidad y rabia al darse cuenta que no recibe un trato con respeto, igualdad y justa, la ausencia contribuye con el burnout, Maslach (2009) menciona que incidentes que parecen insignificantes o triviales que indican un trato justo conlleva a generar en los trabajadores intensas emociones y reacciones positivas.

3.5.2.6. Conflictos de Valor. Se refiere a los ideales y metas del colaborador y la organización, siendo ello la principal conexión entre ambos, los valores influyen con las relaciones con el trabajo, el conflicto se origina cuando no hay compatibilidad de valores entre el trabajador y la empresa, esto ocasiona en el trabajador la disyuntiva de decidir entre lo que quiere hacer y lo que debe de hacer, así mismo los valores primarios sitúan a prometer un servicio eficiente, preciso y con valor personal, si existe una discrepancia entre el significado y los resultados el transcurso de clarificación de los valores será incompleto.

3.5.2.7. Inseguridad en el Trabajo. Es enlazada con un deterioro de la salud psicológica del trabajador, en otras palabras, conlleva a quejas psicossomáticas, angustia, retraimiento psicológico y burnout.

3.6. Consecuencias

Las consecuencias son aquello que resulta a causa de una circunstancia, factores desencadenantes o un conjunto de síntomas previos, asimismo las consecuencias suceden de forma inmediata o paulatinamente después de haber experimentado algún suceso trascendente, siendo el efecto de algo, las consecuencias pueden ser tanto positivas como negativas.

Si bien cada persona reacciona al síndrome de burnout de forma particular, las consecuencias de igual forma varía en cada uno, los síntomas del burnout es una anticipación de lo que puede generar el trabajador, por ejemplo, el colaborador puede reflejar signos y síntomas de frustración, culpa, pensamientos negativos o frialdad por la misma sobrecarga de funciones, falta de control dentro de su centro de trabajo, relaciones interpersonales difíciles, entre otros que dirige al trabajador desarrolle como consecuencia el síndrome de burnout manifestándose en alteraciones emocionales de consideración (depresión y ansiedad elevada), alteraciones físicas que impactan negativamente, absentismo laboral, descenso del rendimiento, baja productividad, trabajo de poca calidad e insatisfacción laboral

Según Maslach y Leiter (1997) cada persona llega a experimentar el síndrome de burnout de forma particular, siendo la manifestación única en cada sujeto; sin embargo, hacen hincapié en tres consecuencias que son comunes en los trabajadores con burnout: el primero abarca el desgaste del compromiso, es decir, es la eficiencia y compromiso que tiene el colaborador, la cual va descendiendo hasta convertirse en fatiga, despersonalización e ineficiencia, experimentando sensación de fracaso; el segundo es sobre el desgaste de las emociones, donde las emociones positivas se convierten en negativas, como enojo y ansiedad y conlleva la sensación de falta de control y recursos en el trabajo; el tercero son los problemas de ajuste entre las personas y el trabajo, se evidencia constante hostilidad entre compañeros, sin embargo, se responsabiliza al trabajador y se le puede despedir por ello (Baldoce, 2018).

Asimismo, diversas investigaciones recalcan un sinnúmero de consecuencias

negativas que conlleva el síndrome de burnout, tanto a nivel físico, psicológico y organizacionales, ya sea en el área profesional o personal, donde se ve afectada la calidad de vida, salud física y mental del trabajador y por ende su desenvolvimiento en cualquier área de su vida. Ello concuerda con Maslach et al. (2001) quienes explicaban que las consecuencias afectan tanto al trabajador como a su organización; del mismo modo, según Barradas et al., (2017) considera las siguientes consecuencias:

3.6.1. Psicológicas

Se caracteriza por producir alteraciones que afectan la salud mental de la persona, como las alteraciones emocionales, ansiedad, autoestima baja, desmotivación, depresión, irritabilidad, disforia, insatisfacción, distanciamiento emocional, dificultades de concentración, frustración profesional, sentimientos de culpa, baja tolerancia a la frustración, pensamientos negativos sobre sí mismo y despersonalización (Escriba – Agüir, 2008, citado por Cotrina – Onofre & Panez, 2019).

3.6.2. Físicas

Se caracterizan por ocasionar alteraciones y dolencias físicas que repercuten en la salud de una persona, como las dificultades musculares (dolores y contracturas musculares en la espalda), alteraciones inmunológicas (alergias y problemas dermatológicos), problemas sexuales (impotencia sexual, eyaculación precoz, frigidez, vaginismo), padecimientos cardiacos (hipertensión arterial, taquicardias y dolor torácico), afecciones respiratorias (resfríos, taquicardia y asma), sobresaltos en el sistema nervioso (cefaleas, trastornos del sueño, sensación de vértigo e inestabilidad psicomotriz), problemas digestivos (gastritis, úlceras, náuseas, diarreas), desorden hormonal (trastornos menstruales ligado a las mujeres) (Huamán, 2020).

3.6.3. Organizacionales

Las secuelas del burnout que repercuten más en las organizaciones son la desmotivación del trabajador para realizar sus funciones, baja satisfacción laboral, incumplimiento de las metas, poco interés por el trabajo, ausentismo laboral, disminución de productividad, deterioro de la calidad de servicio que brinda, incumplimiento de normas, dificultad para trabajar con los compañeros, lo que repercute al compromiso laboral, así mismo puede haber retraso en sus descansos, abandono del trabajo (Mora, 2020).

3.7. Síndrome del Burnout en Profesionales

Cualquier profesional puede llegar a acrecentar síndrome de burnout si es que se enfrenta a un puesto laboral con sobrecarga que le ocasione un prolongado malestar ligado a un desgaste emocional y físico, según diversos autores años atrás se tenía la conceptualización que sólo las organizaciones que brindan algún servicio y trabajan en contacto con los usuarios y/o clientes eran los más proclives a desarrollarlo, sin embargo, ello ha cambiado y lo valida un sinnúmero de investigaciones.

Autores como Schaufeli y Enzmann (1998) hacen hincapié en que existe una relación entre las profesionales y los componentes del burnout, puesto que hay profesiones con mayor tendencia a padecerlo (profesionales de la salud y educadores), ya que son oficios con índices más altos en cansancio emocional dada la relación interpersonal constante y los requerimientos del puesto (Ionut, 2019). Así mismo, según El – Sahili (2015), algunas profesiones tienen mayor repercusión de desencadenar síndrome de burnout, como los psicólogos, docentes, trabajadores sociales, personal de atención al usuario y/o cliente, personal administrativo todos ellos porque lidian diariamente con sus compañeros de trabajo y terceras personas, donde deben estar muy alerta escuchando, planteando soluciones y cubriendo las necesidades que se requieran (Gavidia, 2018).

Capítulo IV

Metodología

4.1. Enunciado de las Hipótesis

4.1.1. *Hipótesis General*

Existe relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.

4.1.2. *Hipótesis Específicas*

La categoría predominante es parcial insatisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.

La categoría predominante es presentan síndrome de burnout en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.

El nivel de relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout es significativo en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.

4.2. Operacionalización de Variables y Escalas de Medición

4.2.1. *Variable 1*

4.2.2.1. Identificación. Satisfacción Laboral.

4.2.2.2. Definición Operacional. La satisfacción laboral está

dimensionada a reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos, políticas administrativas, condiciones de trabajo, desempeño de tareas, relaciones con los compañeros y relación con la autoridad que faciliten su desempeño laboral, lo cual será evaluado mediante la Escala de Satisfacción Laboral (SL – SP).

Tabla 1

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Dimensiones e Indicadores	Categoría	Escala
Condiciones físicas y/o materiales	Alta insatisfacción	Ordinal
Infraestructura	laboral	
Materiales	Parcial insatisfacción	
	laboral	
Beneficios laborales	Regular satisfacción	
Incentivos económicos	laboral	
Políticas administrativas	Parcial satisfacción	
Conformidad frente a normas	laboral	
institucionales	Alta satisfacción laboral	
Relaciones sociales		
Interrelación con compañeros		
Desarrollo personal		
Oportunidad de realizar		
actividades significativas		
Realización		
Desempeño de tareas		
Valoración de las tareas		
cotidianas		

Relación con la autoridad
Trato con el jefe directo

4.2.2. Variable 2

4.2.1.1. Identificación. Síndrome de Burnout.

4.2.1.2. Definición Operacional. El síndrome de burnout está dimensionada en la manifestación de cansancio emocional y despersonalización, lo que impide alcanzar la realización personal; lo cual será evaluado mediante el Inventario de Burnout de Maslach (IBM).

Tabla 2

Operacionalización de la variable síndrome de burnout

Dimensiones e Indicadores	Categoría	Escala
Cansancio Emocional (CE)	Presenta síndrome de burnout	Ordinal
Exhausto emocionalmente		
Cansancio	Tendencia al síndrome de burnout	
Fatiga	Riesgo al síndrome de burnout	
Despersonalización (DP)	Sin riesgo al síndrome de burnout	
Actitud de frialdad		
Actitud de distanciamiento		
Realización Personal (RP)		
Sentimientos de autosuficiencia		
Sentimientos de eficacia		

4.3. Tipo y Diseño de la Investigación

4.3.1. Tipo de Investigación

Según la finalidad, la presente investigación es de tipo básica o pura, debido a que tiene como propósito generar y/o incrementar mayor conocimiento teórico para mayor comprensión de las variables a investigar. Según el nivel de conocimiento, la investigación es descriptivo – correlacional, porque se describe y relaciona las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral (Sánchez et al., 2018).

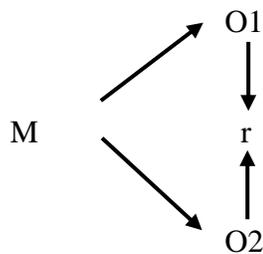
4.3.2. Diseño de Investigación

Según el diseño, la investigación es de tipo no experimental, porque no hay manipulación en las variables, sólo se observa y se recolecta los datos en su ambiente natural. Asimismo, por su temporalidad es una investigación transversal, ya que los datos se recogieron en un momento único. De acuerdo al enfoque, la presente investigación es de tipo cuantitativo, puesto que, se utilizó la recolección y análisis de datos para comprobar las hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico (Sánchez et al., 2018).

Siendo el esquema el siguiente:

Figura 1

Esquema del diseño descriptivo – correlacional



Dónde:

M : Muestra.

O1 : Medición de la variable satisfacción laboral

r : Coeficiente de correlación:

O2 : Medición de la variable síndrome de burnout

4.4. Ámbito de la Investigación

El presente estudio se realizó en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, el cual fue creado el 17 de mayo de 1970 durante el gobierno del ex presidente militar Gral. Juan Velasco Alvarado, le puso por nombre “Los Cabitos” en honor a los soldados adolescentes caídos en la infausta Guerra del Pacífico. Inicialmente el centro sólo atendía a niños y niñas hasta 3 años, cuyos padres y madres no tenían dónde dejar el cuidado de sus menores hijos para ir a trabajar. Posteriormente, fueron creándose otros servicios: Desarrollo Complementario, Servicio de Promoción al Adolescente, Comedor Transitorio, Atención a Personas Adultas Mayores y el Centro Técnico Productivo – CETPRO.

En la actualidad, el CEDIF Los Cabitos es una Unidad Operativa de la Unidad de Desarrollo Integral de las Familias (UDIF) del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (INABIF) que pertenece al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), que tiene como finalidad la protección de niños y niñas y adolescentes en situación de riesgo o abandono, proporcionando la generación y el mejoramiento de las condiciones que aseguren su desarrollo integral, a fin de que la población usuaria se incorpore de manera productiva y sostenida a la sociedad.

El CEDIF Los Cabitos, tiene como misión promover el desarrollo personal y familiar de los niños y niñas, adolescentes, jóvenes y personas adultas mayores en situación de pobreza, pobreza extrema y riesgo social a través de acciones que promuevan el desarrollo humano, la integración familiar y la generación de ingresos.

Dicho centro brinda servicios a niños y niñas desde un año de edad, adolescentes, adultos y adultos mayores en situación vulnerable y bajos recursos económicos, brindando el servicio de Cuidado Diurno de la mano con Cuna y Jardín, donde se brinda estimulación y aprestamiento a niños y niñas de uno a cinco años, es ahí donde participa el convenio del CEDIF Los Cabitos con la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Tacna, para que las docentes puedan fortalecer y articular esfuerzos para desarrollar y fortalecer las relaciones de apoyo y cooperación que les permita coordinar, integrar y ejecutar acciones tendientes al mejoramiento de la calidad del servicio a los niños; así mismo se tiene el servicio de Desarrollo Complementario a menores de siete a once años, servicio de Promoción al adolescente a menores de doce a diecisiete años, quienes recién reforzamiento escolar, talleres de orientación y apoyo nutricional; servicio Promoción al adulto mayor y el Centro de Educación Técnico Productiva (CETRO) que brinda el servicio de confección textil y manualidades.

El CEDIF Los Cabitos se encuentra ubicado en la Av. Basadre Forero 2118, Tacna 23001, distrito de Tacna, el cual se encuentra bajo la dirección de la Lic. Ubina Rojas Álvarez, el equipo de trabajo es multidisciplinarios y lo conforma psicólogos, asistentes sociales, docentes, nutricionista y tecnólogo de terapia física y rehabilitación, auxiliares de educación, promotores comunales familiares, personal administrativo, entre otros, quienes cumplen una jornada laboral de 40 horas semanales, el centro atiende de manera permanente y de forma gratuita a una población de 300 usuarios, los cuales están distribuidos en los diferentes servicios que se brinda.

4.5. Unidad de Estudio, Población y Muestra

4.5.1. Unidad de Estudio.

Trabajadores del CEDIF Los Cabitos en el periodo 2022.

4.5.2. Población

La población estuvo constituida por hombres y mujeres que trabajen en el CEDIF Los Cabitos, siendo un total de 50 trabajadores en el periodo 2022. Asimismo, para la aplicación de los instrumentos se consideró los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

- Participantes que sean trabajadores nombrados y contratados del CEDIF Los Cabitos durante el periodo 2022.
- Trabajadores del CEDIF Los Cabitos de ambos sexos.
- Trabajadores del CEDIF Los Cabitos que acepten participar en la investigación.
- Trabajadores del CEDIF Los Cabitos que completen la evaluación de ambos instrumentos de investigación.

Criterios de exclusión:

- Participantes que no sean trabajadores nombrados y contratados del CEDIF Los Cabitos durante el periodo 2022.
- Trabajadores del CEDIF Los Cabitos que no acepten participar en la investigación.
- Trabajadores del CEDIF Los Cabitos que no completen la evaluación de ambos instrumentos de investigación.

4.5.3. Muestra

La muestra utilizada para la investigación estuvo constituida por 50 trabajadores del CEDIF Los Cabitos en el periodo 2022.

Para esta investigación no se realizó ningún tipo de muestreo probabilístico, puesto que se trabajó con toda la población al 100%.

4.6. Procedimientos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.6.1. *Procedimientos*

Para la ejecución de la presente investigación, primero se seleccionó los instrumentos y se verificó la validez y confiabilidad en el Perú, después se realizó las coordinaciones con la directora del CEDIF Los Cabitos la Lic. Ubina Rojas Álvarez y la psicóloga Marlene Guerra Alanoca, llegándose a establecer las fechas disponibles para la aplicación de los instrumentos a los trabajadores, las cuales fueron durante las tres primeras semanas del mes de julio del 2022, la aplicación fue de forma individual y presencial, debido a que no se podía juntar a todos los trabajadores por el foro permitido por medidas de cuidado por la COVID – 19, así mismo, porque los trabajadores no podían dejar su puesto y al iniciar con el proceso de aplicación, primero se explicó a cada trabajador sobre el consentimiento informado y al aceptar se procedió a brindar las instrucciones respectivas por cada instrumento, la duración de aplicación fue de 15 minutos.

Una vez recopilada la información se creó una base de datos con los resultados alcanzados mediante el programa Microsoft Excel, a la vez se trabajó con el programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versión 27, la cual ayudó a validar las hipótesis. Luego se empleó la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk y así se determinó usar la prueba estadística Chi Cuadrado bondad de ajuste y Rho de Spearman; todo ello plasmado en tablas de frecuencia y representaciones gráficas para describir los resultados.

4.6.2. *Técnicas*

Se utilizó la técnica de la encuesta para la medición de las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout, debido a que los participantes respondieron una gama de preguntas correspondientes a las variables a estudiar, además, que la aplicación fue de forma individual y presencial.

4.6.3. Instrumentos

4.6.3.1. Variable 1: Satisfacción Laboral. Para la presente investigación se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC) creada por Palma en el año 1999, sustentada con la teoría de la discrepancia, dicha escala es un instrumento peruano, el cual consta de 36 ítems positivos y negativos cuyas opciones de respuesta permiten escoger entre 5 opciones, correspondientes a: TA = total acuerdo, DA = de acuerdo, I = indeciso, ED = en desacuerdo y TD = total desacuerdo; dicha escala mide siete dimensiones y/o factores que se denominan: Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad, las cuales se categorizan en alta satisfacción laboral, parcial satisfacción laboral, regular, parcial insatisfacción laboral y alta insatisfacción laboral.

En la creación de la escala Palma determinó que la validez del constructo es de 0.05 y la confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach con un valor de 0.79 (Palma, 1999).

Una de las validaciones recientes por Gonzales y Villagomez (2021) evaluó la validez del constructo a través del análisis factorial exploratorio, obteniendo valores de Kaiser-Meyer- Olkin $KMO=0.710$, con valores de la prueba de esfericidad de Bartlett de $\chi^2=118.022$, $gl=21$ y $p=0.000$, existiendo una relación media entre las dimensiones. De igual forma, se evaluó la confiabilidad del instrumento, a través del uso del Alfa de Cronbach en el que se obtuvo un valor general de 0.764, lo cual significa ser una buena prueba, además, se analizó los valores del Alfa de Cronbach por cada dimensión, donde los valores oscilan entre 0.684 y 0.796, en la dimensión condiciones físicas y/o materiales se encontró 0.717, en beneficios laborales se halló 0.796, en políticas administrativas se detectó 0.785, en relaciones sociales se descubrió 0.712, en desarrollo personal se observó 0.722, desempeño de tareas se encontró 0.684 y en relación con la autoridad se notó 0.689, lo cual se considera al instrumento de investigación adecuado.

4.6.3.2. Variable 2: Síndrome de Burnout. Asimismo, se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach (IBM) creado por Maslach y Jackson en el año 1981 bajo su modelo teórico tridimensional, la adaptación peruana fue por Laja, Sarriá y García en el 2007. Consta de 22 preguntas cuyas opciones de respuestas se da bajo una escala tipo Likert, teniendo un rango de puntajes entre 0 a 6 puntos (0 = nunca, 1 = pocas veces al año, 2 = una vez al mes o menos, 3 = unas pocas veces al mes, 4 = una vez a la semana, 5 = unas pocas veces a la semana y 6 = todos los días), dicho instrumento mide tres dimensiones que se denominan: Cansancio Emocional (CE), Despersonalización (DP) y Realización Personal (RP), las cuales se categorizan en nivel bajo, medio y alto.

El instrumento fue validado en Perú por Parrera (2020) quien realizó una validez de contenido usando juicio de 20 expertos vinculados al tema y usando la prueba estadística V de Aiken, donde se tuvo como resultado 0.80 lo que se consideró como superior en todas las dimensiones de burnout, tanto en cansancio emocional, despersonalización y realización personal, asimismo, realizó una validez de estructura interna junto a un análisis de correlación ítem – test para poder examinar el tipo de relación que existe entre las dimensiones mencionadas y los ítems del instrumento; en la dimensión cansancio emocional hubo una correlación con sus ítems, encontrándose una correlación de 0.222 hasta 0.666, del mismo modo, en la dimensión despersonalización la relación de los ítems presentaron correlación que varían desde 0.309 hasta 0.484 y de igual forma en la dimensión realización personal los ítems evidencian una relación que varía desde 0.319 hasta 0.543; en base a ello, se comprueba la existencia de homogeneidad y se conserva todos los ítems porque cumple con los criterio de Kline. Por otro lado, para analizar el nivel de confiabilidad, se realizó un análisis de consistencia interna, encontrándose que los coeficientes de fiabilidad alfa y omega para las dimensiones superan el margen establecido (> 0.69).

Según Llaja et al. (2007) citado por Nunura (2016) las tres dimensiones del síndrome de burnout ofrecen un diagnóstico por niveles a cada dimensión, a su vez ello lo permite evaluar como síntomas, para esto es necesario crear categorías mediante

algoritmos basados en los puntajes T, ya que el burnout es continuo y creciente, donde se encuentra, presenta síndrome de burnout (aparición de tres síntomas), tendencia al síndrome de burnout (aparición de dos síntomas), riesgo al síndrome de burnout (aparición de un síntoma) y sin riesgo al síndrome de burnout, por lo tanto:

Riesgo al síndrome de burnout, la persona se encuentra en riesgo de desarrollar burnout, si manifiesta solo un síntoma, puede ser niveles altos en cansancio emocional o despersonalización, asimismo si refleja realización personal en un nivel bajo.

Tendencia al síndrome de burnout, la persona tiene una tendencia a desarrollar burnout, si manifiesta dos síntomas, ya sea nivel alto en cansancio emocional o despersonalización, como nivel bajo en realización personal.

Presenta síndrome de burnout, la persona desarrolló y presenta burnout, si manifiesta tres síntomas, por lo tanto, evidencia cansancio emocional y despersonalización en nivel alto y realización personal en nivel bajo.

Capítulo V

Los Resultados

5.1. El Trabajo de Campo

Para llevar a cabo esta investigación, primero se coordinó con la directora del CEDIF Los Cabitos para darle a conocer los fines de la investigación y así poder tener la autorización respectiva para dar inicio a la realización del estudio y recolección de datos. Seguidamente se procedió con la aplicación de los instrumentos respectivos, el cual fue de forma presencial e individual durante las tres primeras semanas del mes de julio del 2022 en la ciudad de Tacna, previamente se explicó a cada trabajador sobre el consentimiento informado y los instrumentos.

Al finalizar la recolección de datos, la información fue analizada y procesada a través de una base de datos con el programa Microsoft Excel, simultáneamente se trabajó con el programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versión 27, llegándose a emplear la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk y así se determinó usar la prueba estadística Chi Cuadrado bondad de ajuste y Rho de Spearman, lo cual ayudó a validar las hipótesis, todo ello plasmado en tablas de frecuencia y representaciones gráficas.

5.2. Diseño de Presentación de Resultados

Seguidamente, se presentan los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados en relación con los objetivos de la investigación, presentados en el siguiente orden:

Primero, se presentan los hallazgos encontrados en la muestra total según la prevalencia e incidencia de la variable satisfacción laboral, donde se describe las siete dimensiones.

Segundo, se presentan los hallazgos encontrados en la muestra total según la prevalencia e incidencia de la variable síndrome de burnout, donde se describe las tres dimensiones.

Tercero, se presentan los hallazgos encontrados de la relación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout.

Finalmente, se procede a desarrollar la contrastación de la hipótesis general y las tres hipótesis específicas.

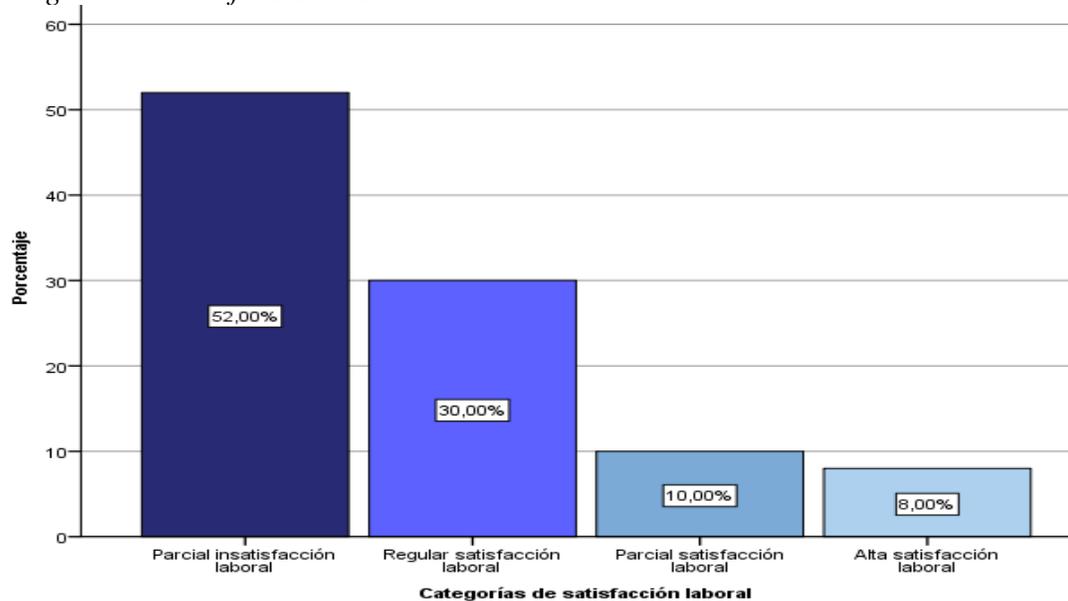
5.3. Resultados

5.3.1. Resultados Descriptivos de la Variable Satisfacción Laboral

Tabla 3

Categorías de satisfacción laboral

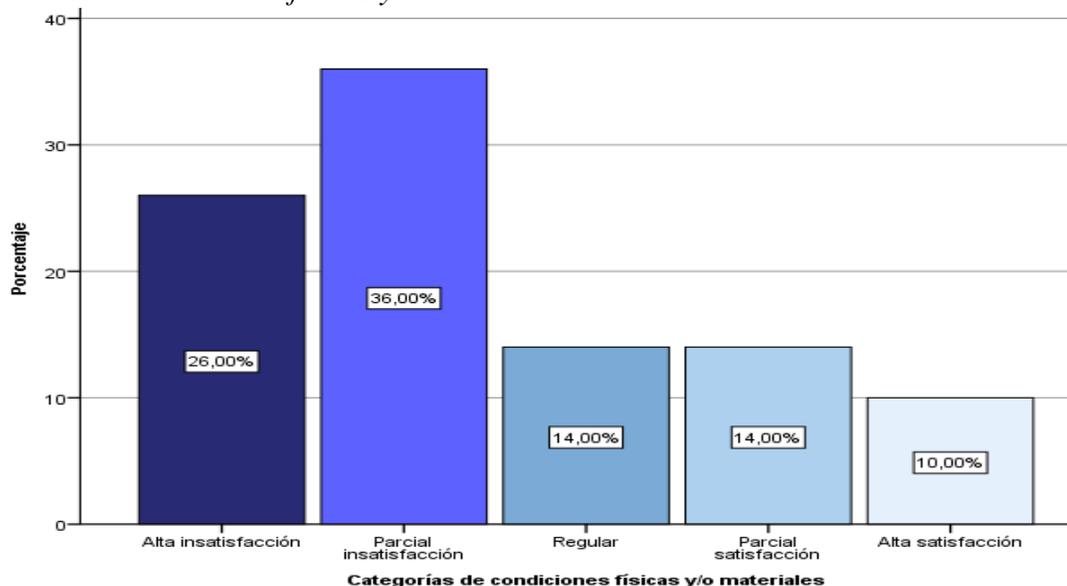
Categorías	f	%
Parcial insatisfacción laboral	26	52.0
Regular satisfacción laboral	15	30.0
Parcial satisfacción laboral	5	10.0
Alta satisfacción laboral	4	8.0
Total	50	100.0

Figura 2*Categorías de satisfacción laboral*

En la Tabla 3 y Figura 2, se observa las categorías de satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, donde 26 trabajadores que corresponde al 52% presentan parcial insatisfacción laboral, por otro lado, 15 trabajadores que equivale al 30% presentan regular satisfacción laboral, 5 trabajadores que corresponde al 10% presentan parcial satisfacción laboral y solo 4 trabajadores que equivale al 8% presentan alta satisfacción laboral.

Tabla 4*Dimensión condiciones físicas y/o materiales*

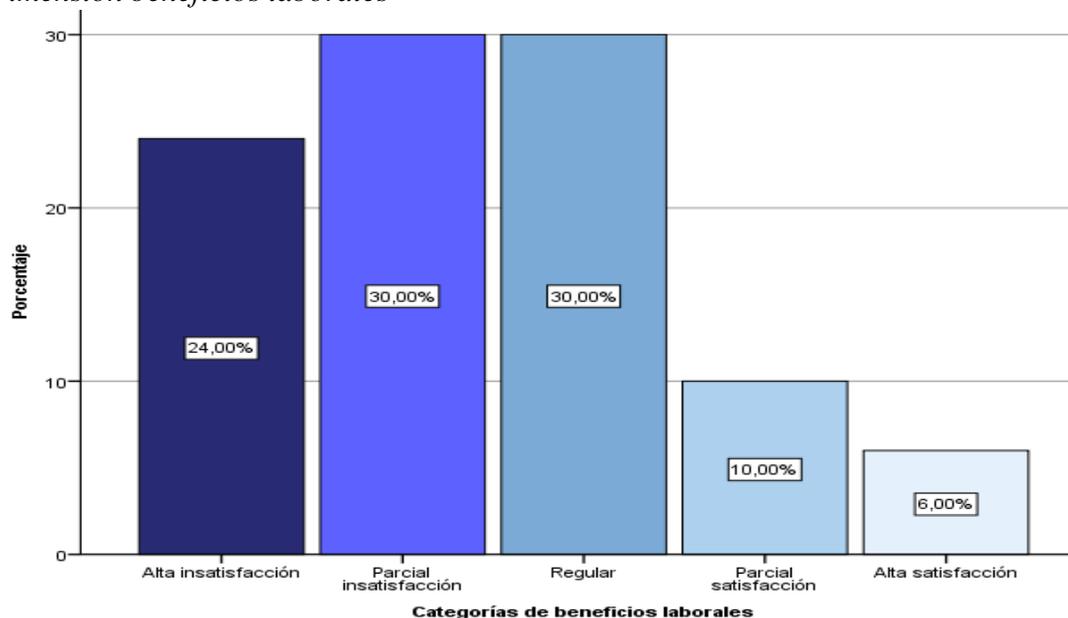
Categorías	f	%
Alta insatisfacción	13	26.0
Parcial insatisfacción	18	36.0
Regular	7	14.0
Parcial satisfacción	7	14.0
Alta satisfacción	5	10.0
Total	50	100.0

Figura 3*Dimensión condiciones físicas y/o materiales*

En la Tabla 4 y Figura 3, se observa las categorías de la dimensión condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, donde 18 trabajadores que corresponde al 36% presentan parcial insatisfacción, por otra parte, 13 trabajadores que equivale al 26% presentan alta insatisfacción, 7 trabajadores que corresponde al 14% presentan regular, del mismo modo, 7 trabajadores que equivale al 14% presentan parcial satisfacción y solo 5 trabajadores que corresponde al 10% presentan alta satisfacción.

Tabla 5*Dimensión beneficios laborales*

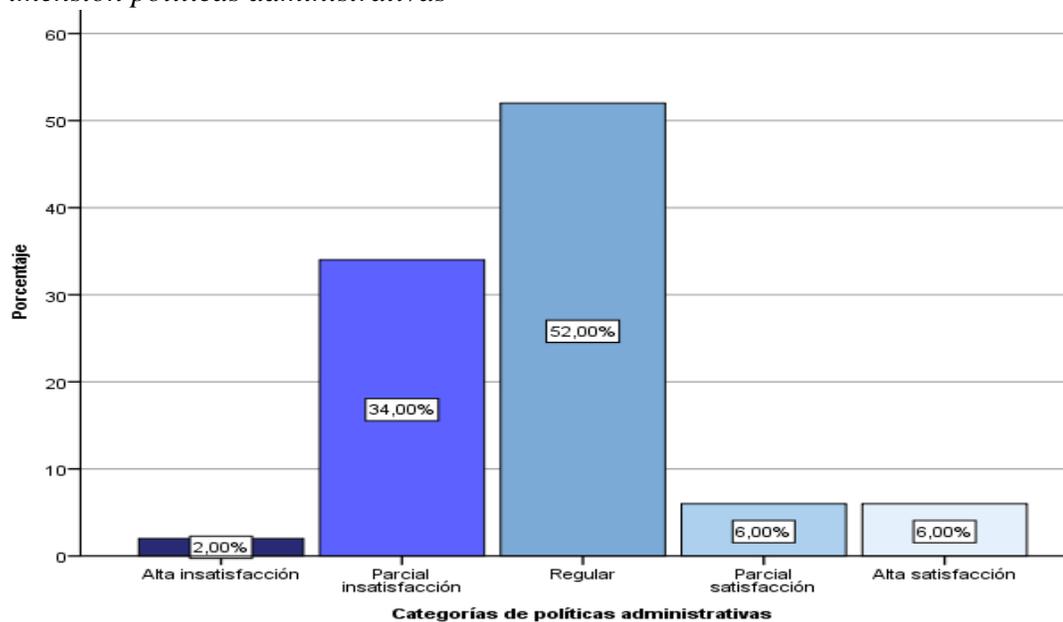
Categorías	f	%
Alta insatisfacción	12	24.0
Parcial insatisfacción	15	30.0
Regular	15	30.0
Parcial satisfacción	5	10.0
Alta satisfacción	3	6.0
Total	50	100.0

Figura 4*Dimensión beneficios laborales*

En la Tabla 5 y Figura 4, se observa las categorías de la dimensión beneficios laborales en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, donde 15 trabajadores que corresponde al 30% presentan parcial insatisfacción, del mismo modo, 15 trabajadores que equivale al 30% presentan regular, 12 trabajadores que corresponde al 24% presentan alta insatisfacción, 5 trabajadores que equivale al 10% presentan parcial satisfacción y solo 3 trabajadores que corresponde al 6% presentan alta satisfacción.

Tabla 6*Dimensión políticas administrativas*

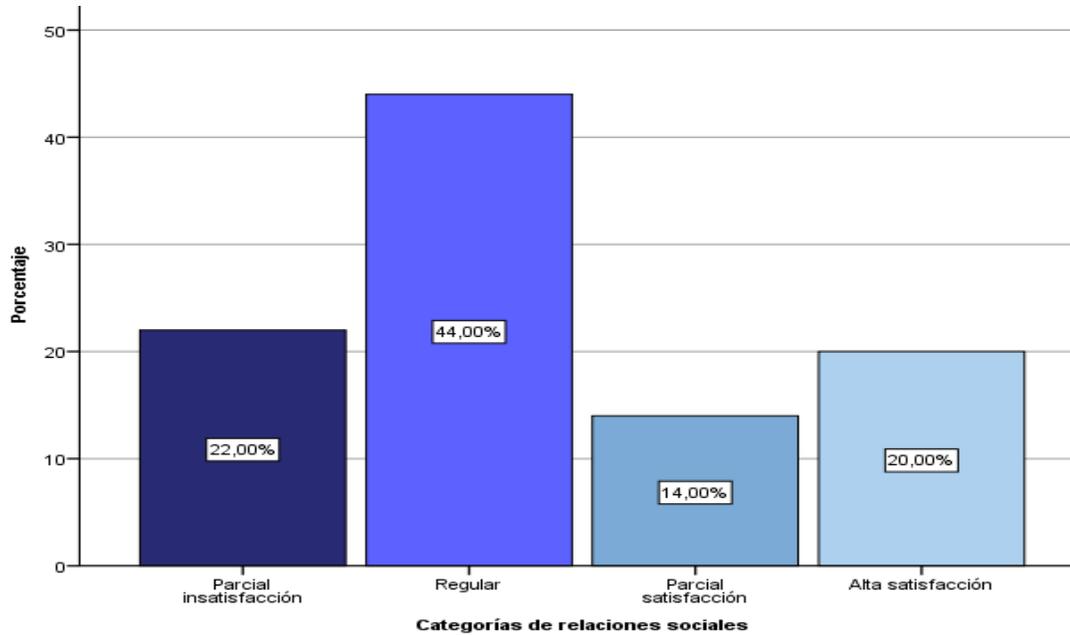
Categorías	f	%
Alta insatisfacción	1	2.0
Parcial insatisfacción	17	34.0
Regular	26	52.0
Parcial satisfacción	3	6.0
Alta satisfacción	3	6.0
Total	50	100.0

Figura 5*Dimensión políticas administrativas*

En la Tabla 6 y Figura 5, se observa las categorías de la dimensión políticas administrativas en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, donde 26 trabajadores que corresponde al 52% presentan regular, por otro lado, 7 trabajadores que equivale al 34% presentan parcial insatisfacción, 3 trabajadores que corresponde al 6% presentan parcial satisfacción, de igual forma, 3 trabajadores que equivale al 6% presentan alta satisfacción y solo 1 trabajador que corresponde al 2% presenta alta insatisfacción.

Tabla 7*Dimensión relaciones sociales*

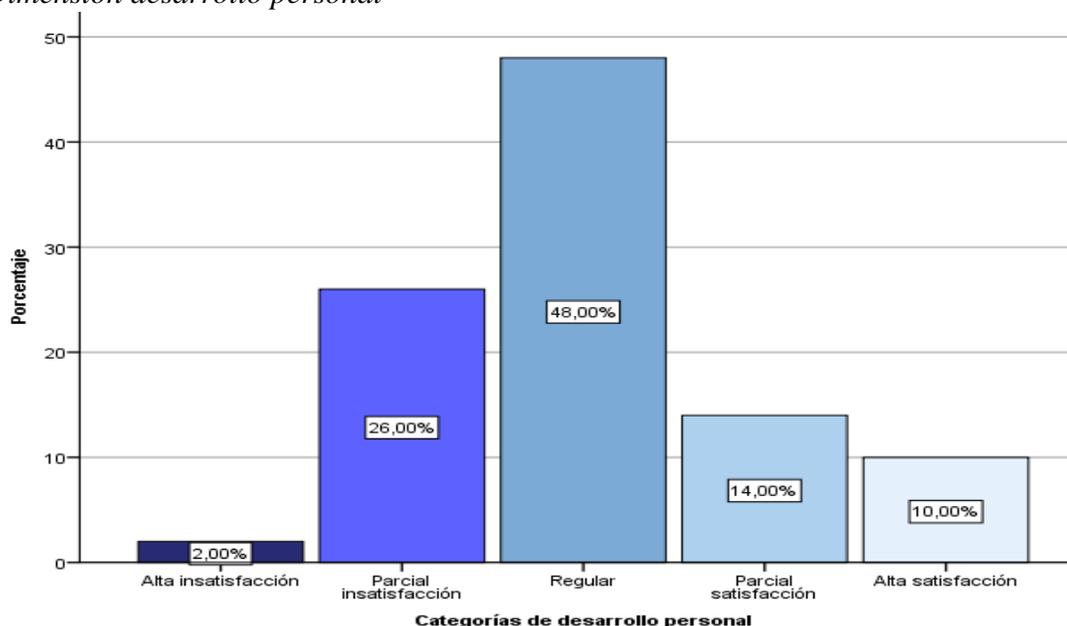
Categorías	f	%
Parcial insatisfacción	11	22.0
Regular	22	44.0
Parcial satisfacción	7	14.0
Alta satisfacción	10	20.0
Total	50	100.0

Figura 6*Dimensión relaciones sociales*

En la Tabla 7 y Figura 6, se observa las categorías de la dimensión relaciones sociales en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, donde 22 trabajadores que corresponde al 44% presentan regular, por otra parte, 11 trabajadores que equivale al 22% presentan parcial insatisfacción, 10 trabajadores que corresponde al 20% presentan alta satisfacción y solo 7 trabajadores que equivale al 14% presentan parcial satisfacción.

Tabla 8*Dimensión desarrollo personal*

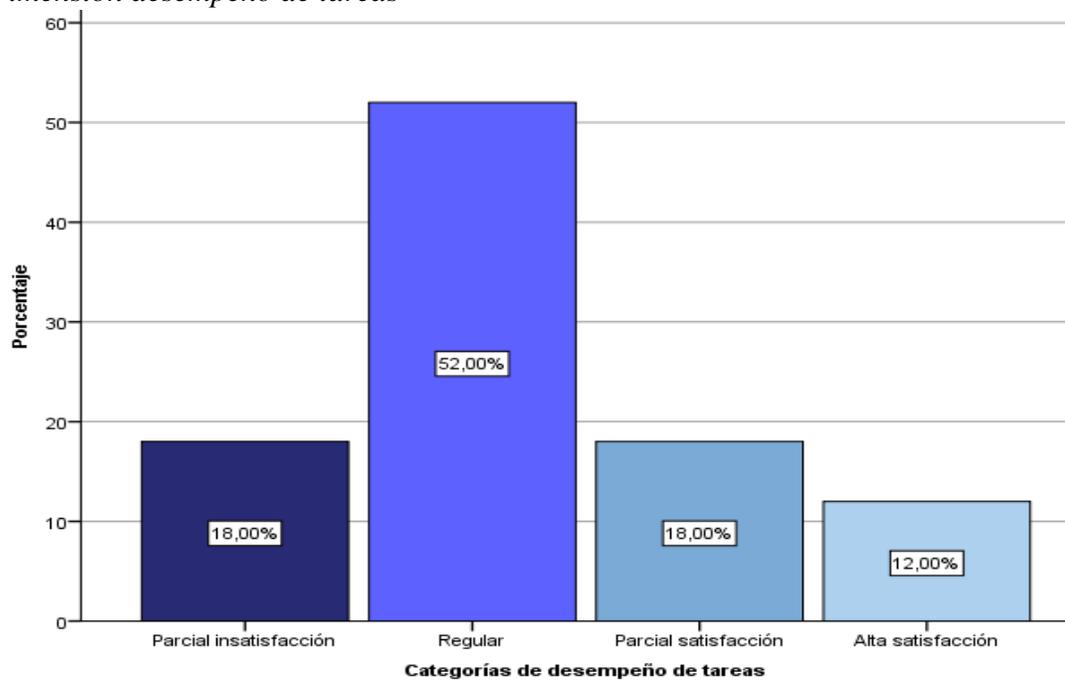
Categorías	f	%
Alta insatisfacción	1	2.0
Parcial insatisfacción	13	26.0
Regular	24	48.0
Parcial satisfacción	7	14.0
Alta satisfacción	5	10.0
Total	50	100.0

Figura 7*Dimensión desarrollo personal*

En la Tabla 8 y Figura 7, se observa las categorías de la dimensión desarrollo personal en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, donde 24 trabajadores que corresponde al 48% presentan regular, por otro lado, 13 trabajadores que equivale al 26% presentan parcial insatisfacción, 7 trabajadores que corresponde al 14% presentan parcial satisfacción, 5 trabajadores que equivale al 10% presentan alta satisfacción y solo 1 trabajador que equivale al 2% presentan alta insatisfacción.

Tabla 9*Dimensión desempeño de tareas*

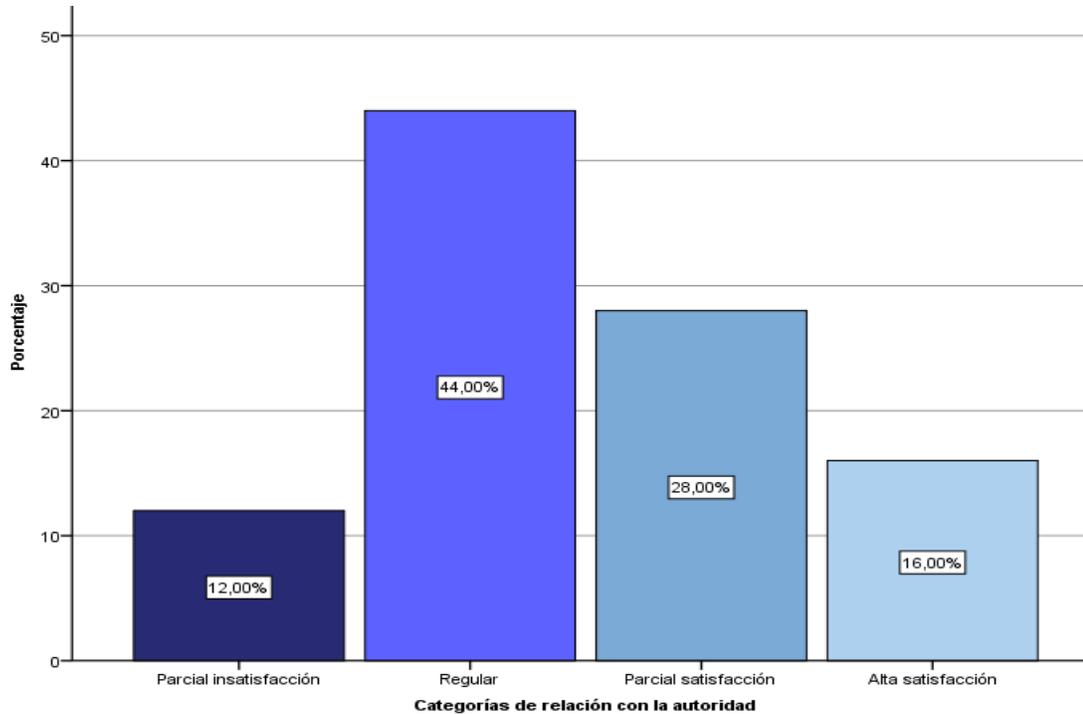
Categorías	f	%
Parcial insatisfacción	9	18.0
Regular	26	52.0
Parcial satisfacción	9	18.0
Alta satisfacción	6	12.0
Total	50	100.0

Figura 8*Dimensión desempeño de tareas*

En la Tabla 9 y Figura 8, se observa las categorías de la dimensión desempeño de tareas en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, donde 26 trabajadores que equivale al 52% presentan regular, por otra parte, 9 trabajadores que corresponde al 18% presentan parcial insatisfacción, del mismo modo, 9 trabajadores que equivale al 18% presentan parcial satisfacción y solo 6 trabajadores que corresponde al 12% presentan alta satisfacción.

Tabla 10*Dimensión relación con la autoridad*

Categorías	f	%
Parcial insatisfacción	6	12.0
Regular	22	44.0
Parcial satisfacción	14	28.0
Alta satisfacción	8	16.0
Total	50	100.0

Figura 9*Dimensión relación con la autoridad*

En la Tabla 10 y Figura 9, se observa las categorías de la dimensión relación con la autoridad en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, donde 22 trabajadores que corresponde al 44% presentan regular, por otro lado, 14 trabajadores que equivale al 28% presentan parcial satisfacción, 8 trabajadores que corresponde al 16% presentan alta satisfacción y solo 6 trabajadores que equivale al 12% presentan parcial insatisfacción.

5.3.2. Resultados Descriptivos de la Variable Síndrome de Burnout

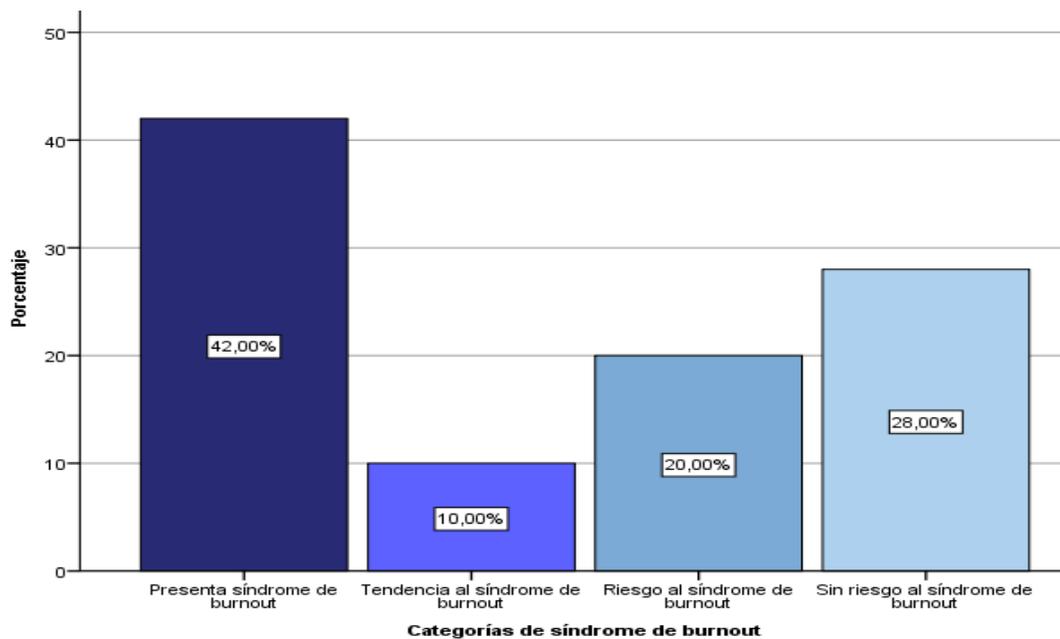
Tabla 11

Categorías de síndrome de burnout

Categorías	f	%
Presenta síndrome de burnout	21	42.0
Tendencia al síndrome de burnout	5	10.0
Riesgo al síndrome de burnout	10	20.0
Sin riesgo al síndrome de burnout	14	28.0
Total	50	100.0

Figura 10

Categorías de síndrome de burnout



En la Tabla 11 y Figura 10, se observa las categorías de síndrome de burnout

en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, donde 21 trabajadores que corresponde al 42% presenta síndrome de burnout, por otro lado, 14 trabajadores que equivale al 28% se encuentra sin riesgo al síndrome de burnout, 10 trabajadores que corresponde al 20% se encuentra en riesgo al síndrome de burnout y 5 trabajadores que equivale al 10% se encuentra con tendencia al síndrome de burnout.

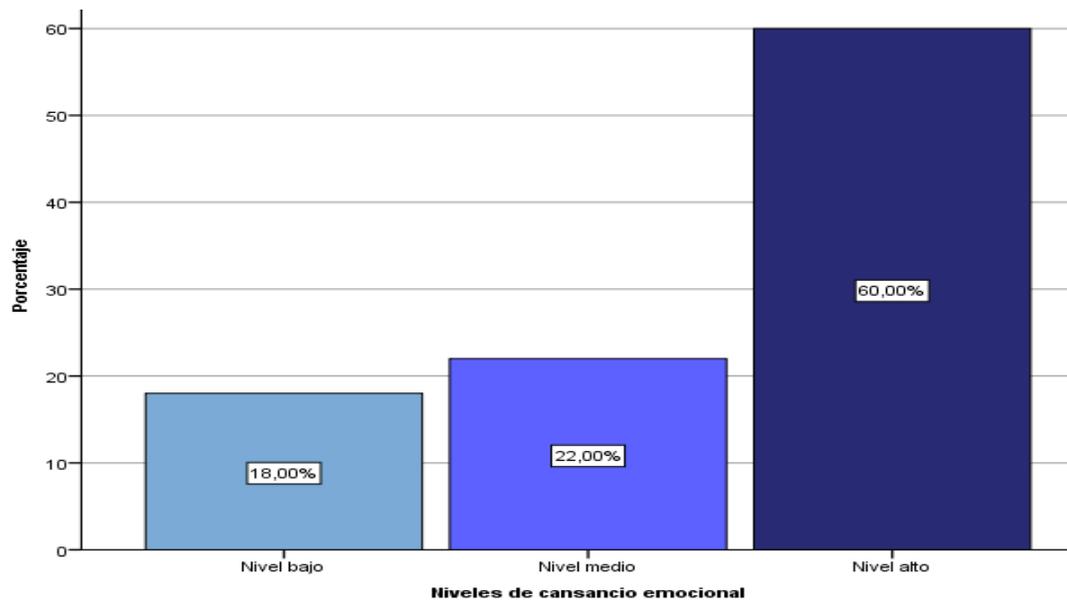
Tabla 12

Dimensión cansancio emocional

Nivel	f	%
Bajo	9	18.0
Medio	11	22.0
Alto	30	60.0
Total	50	100.0

Figura 11

Dimensión cansancio emocional



En la Tabla 12 y Figura 11, se observa los niveles de la dimensión cansancio emocional en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los

Cabitos, donde 30 trabajadores que corresponde al 60% presentan un nivel alto, por otra parte, 11 trabajadores que equivale al 22% presentan un nivel medio y 9 trabajadores que compete al 18% que presentan un nivel bajo.

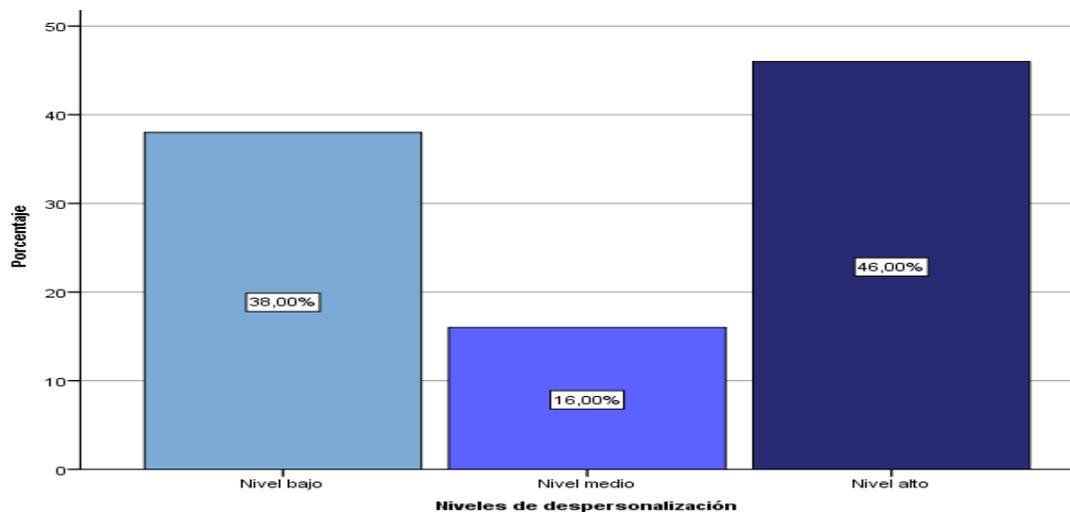
Tabla 13

Dimensión despersonalización

Nivel	f	%
Bajo	19	38.0
Medio	8	16.0
Alto	23	46.0
Total	50	100.0

Figura 12

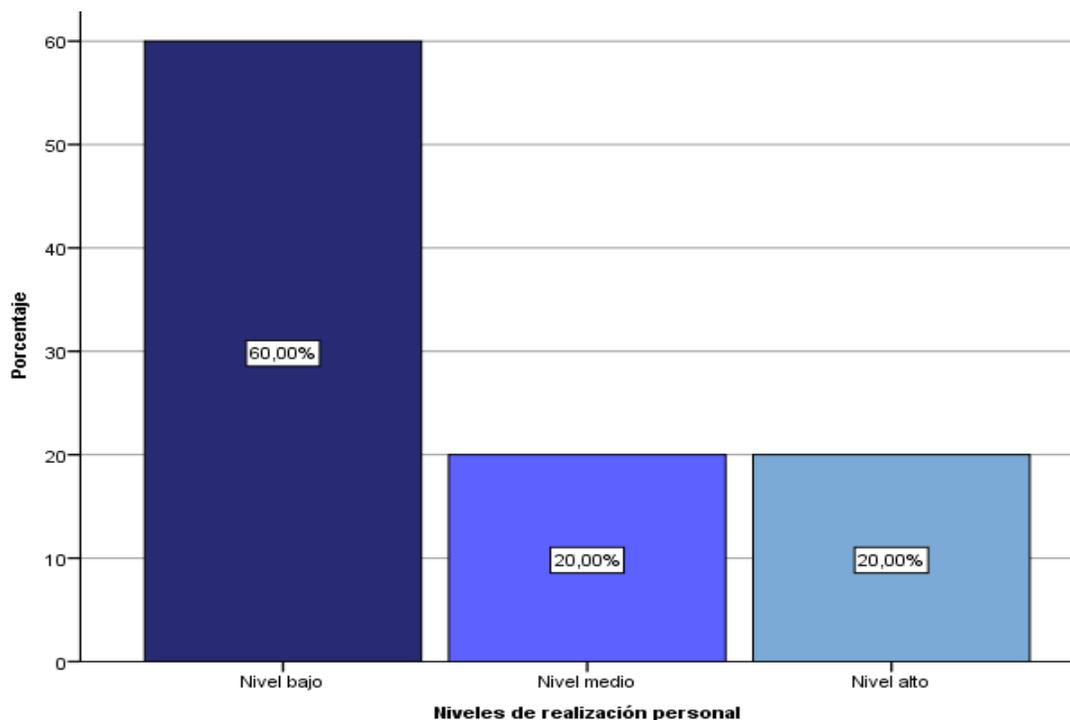
Dimensión despersonalización



En la Tabla 13 y Figura 12, se observa los niveles de la dimensión despersonalización en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, donde 23 trabajadores que corresponde al 46% presentan un nivel alto, por otro lado, 19 trabajadores que equivale al 38% presentan un nivel bajo y 8 trabajadores que corresponde al 16% presentan un nivel medio.

Tabla 14*Dimensión realización personal*

Nivel	f	%
Bajo	30	60.0
Medio	10	20.0
Alto	10	20.0
Total	50	100.0

Figura 13*Dimensión realización personal*

En la Tabla 14 y Figura 13, se observa los niveles de la dimensión realización personal en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, donde 30 trabajadores que corresponde al 60% presentan un nivel bajo, por otra parte, 10 trabajadores que equivale al 20% presentan un nivel medio y de igual forma, 10 trabajadores que corresponde al 20% presentan un nivel alto.

5.3.3. Resultados de las Variables Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout

Tabla 15

Categorías de satisfacción laboral y síndrome de burnout

		Satisfacción laboral				Total
		Parcial insatisfacción laboral	Regular satisfacción laboral	Parcial satisfacción laboral	Alta satisfacción laboral	
Presenta síndrome de burnout	Recuento	13	6	1	1	21
	% del total	26.0%	12.0%	2.0%	2.0%	42.0%
Tendencia al síndrome de burnout	Recuento	1	3	1	0	5
	% del total	2.0%	6.0%	2.0%	0.0%	10.0%
Riesgo al síndrome de burnout	Recuento	6	3	1	0	10
	% del total	12.0%	6.0%	2.0%	4.0%	20.0%
Sin riesgo al síndrome de burnout	Recuento	6	3	2	3	14
	% del total	12.0%	6.0%	4.0%	6.0%	28.0%
Total	Recuento	26	15	5	4	50
	% del total	52.0%	30.0%	10.0%	8.0%	100%

En la Tabla 15, se observa las categorías de satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, donde 13 trabajadores que corresponde al 26% manifiestan parcial insatisfacción laboral y presentan síndrome de burnout; por otra parte, 6 trabajadores que equivale al 12% manifiestan regular satisfacción laboral y presentan síndrome de burnout; del mismo modo, 1 trabajador que corresponde al 2% evidencia parcial satisfacción y presenta síndrome de burnout; de igual forma, 1 trabajador que equivale al 2% manifiesta parcial insatisfacción laboral y presenta tendencia al síndrome de burnout,

como también, 6 trabajadores que corresponde al 12% evidencian parcial insatisfacción laboral y presentan riesgo al síndrome de burnout; por consecuente, solo 3 trabajadores tienen alta satisfacción laboral y se encuentran sin riesgo al síndrome de burnout.

5.4. Contrastación de Hipótesis

Supuesto de Normalidad

Antes de realizar la contrastación de hipótesis se realizó la prueba de normalidad.

Para establecer la prueba de hipótesis a ejecutar se requiere determinar si los datos cumplen con el criterio de normalidad estadística, para lo cual se ejecuta la prueba de distribución normal de Shapiro – Wilk, teniendo en cuenta que la muestra es igual a 50, siendo el criterio:

Valor de significancia < 0.05 : No existe distribución normal

Valor de significancia > 0.05 : Existe distribución normal

Tabla 16

Prueba de distribución normal de Shapiro-Wilk

	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	,888	50	.000
Síndrome de burnout	,963	50	.123

Debido a que el valor de significancia para la variable Satisfacción laboral es menor de 0.05, se establece que no existe distribución normal, y el valor de significancia para la variable Síndrome de burnout es mayor a 0.05, se establece que, si existe distribución normal.

A partir de ello, se recomienda la prueba chi cuadrado bondad de ajuste para una muestra y, para la correlación estadística la prueba Rho de Spearman, que es una

prueba que determina la relación entre dos variables, tomando en consideración que la data en conjunto no presenta distribución normal.

5.4.1. *Contrastación de la Hipótesis General*

Para la comprobación de la hipótesis general se utilizó la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, la cual tiene como finalidad buscar la relación entre dos variables que no siguen un comportamiento normal.

Formulación de Hipótesis

H0: No existe relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.

H1: Existe relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.

Establecer un Nivel de Significancia

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

Estadístico de Prueba

Rho de Spearman

Tabla 17*Prueba de Correlación de Rho-Spearman para la hipótesis general*

			Síndrome de burnout	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coefficiente de correlación	1.000	-.340
		Sig. (bilateral)	.	.033
		N	50	50
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-.340	1.000
		Sig. (bilateral)	.033	.
		N	50	50

Lectura del P valorHo: ($p \geq 0.05$) → No se rechaza la HoH1: ($p < 0.05$) → Se rechaza la HoP = 0.033158; $\alpha = 0.05$ → P < 0.05 → Se rechaza la Ho

En la tabla 17 se observa que el valor P de significancia obtenido es de 0.033158, siendo menor de 0.05; en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Ho y se acepta la H1, concluyendo con un nivel de confianza del 95%, que existe relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.

5.4.2. Contrastación de la Hipótesis Específica 1

Para la contrastación de la primera hipótesis específica, se utilizó una prueba estadística no paramétrica llamada Chi cuadrada bondad de ajuste, la cual es apropiada para los niveles de datos tanto nominal como ordinal, dado que su objetivo es determinar cuan bien se ajusta un conjunto de datos a un conjunto esperado a un 95%

de confianza.

Formulación de Hipótesis

H0: La categoría predominante no es parcial insatisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.

H1: La categoría predominante es parcial insatisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.

Establecer un Nivel de Significancia

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

Estadístico de Prueba

Prueba no paramétrico Chi cuadrado “Bondad de ajuste”

Tabla 18

Prueba de chi cuadrado bondad de ajuste para la hipótesis específica 1

Prueba para una muestra			
	Chi-cuadrado	gl	Sig. (bilateral)
Satisfacción laboral	25.360	3	0.00

Lectura del P valor

Ho: ($p \geq 0.05$) → No se rechaza la Ho

H1: ($p < 0.05$) → Se rechaza la Ho

$P = 0.000013$; $\alpha = 0.05$ → $P < 0.05$ → Se rechaza la Ho

En la tabla 18 se observa que el valor P de significancia obtenido es de 0.000013, siendo menor de 0.05; en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Ho y se acepta la H1, concluyendo con un nivel de confianza del 95%, que la categoría predominante es parcial insatisfacción laboral en los trabajadores del Centro de

Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.

5.4.3. *Contrastación de la Hipótesis Específica 2*

Para la contrastación de la segunda hipótesis específica, se utilizó una prueba estadística no paramétrica llamada Chi cuadrada bondad de ajuste, la cual es apropiada para los niveles de datos tanto nominal como ordinal, dado que su objetivo es determinar cuan bien se ajusta un conjunto de datos a un conjunto esperado a un 95% de confianza.

Formulación de Hipótesis

H0: La categoría predominante no es presenta síndrome de burnout en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.

H1: La categoría predominante es presenta síndrome de burnout en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.

Establecer un Nivel de Significancia

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

Estadístico de Prueba

Prueba no paramétrico Chi cuadrado “Bondad de ajuste”

Tabla 19

Prueba de chi cuadrado bondad de ajuste para la hipótesis específica 2

Prueba para una muestra			
	Chi-cuadrado	gl	Sig. (bilateral)
Síndrome de burnout	10.960	3	0.012

Lectura del P valor

Ho: ($p \geq 0.05$) → No se rechaza la Ho

H1: ($p < 0.05$) → Se rechaza la Ho

$P = 0.011944$; $\alpha = 0.05$ → $P < 0.05$ → Se rechaza la Ho

En la tabla 19 se observa que el valor P de significancia obtenido es de 0.011944, siendo menor de 0.05; en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la Ho y se acepta la H1, concluyendo con un nivel de confianza del 95%, que la categoría predominante es presenta síndrome de burnout en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.

5.4.4. Contrastación de la Hipótesis Específica 3

Para la contrastación de la tercera hipótesis específica se utilizó la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman.

Formulación de Hipótesis

H0: El nivel de relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout no es significativo en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.

H1: El nivel de relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout es significativo en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.

Establecer un Nivel de Significancia

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

Estadístico de Prueba

Rho de Spearman

Tabla 20*Prueba de Correlación de Rho-Spearman para la hipótesis específica 3*

			Síndrome de burnout	Satisfacción laboral
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1.000	-.340
	Síndrome de burnout	Sig. (bilateral)	.	.033
		N	50	50
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-.340	1.000
		Sig. (bilateral)	.033	.
		N	50	50

Lectura del P valorHo: ($p \geq 0.05$) → No se rechaza la HoH1: ($p < 0.05$) → Se rechaza la HoP = -0.340180; $\alpha = 0.05$ → P < 0.05 → Se rechaza la Ho**Tabla 21***Nivel de relación según el coeficiente de correlación Rho Spearman*

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media

Rango	Relación
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

En la tabla 20 se observa que el valor de Rho de Spearman obtenido es de -0.340180 lo cual se interpreta en la Tabla 21 como un nivel de relación media. También se puede apreciar que el valor P es menor al nivel de significancia (0.05), en consecuencia, se toma la decisión de rechazar la H_0 y se acepta la H_1 , concluyendo con un nivel de confianza del 95% que el nivel de relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout es significativo en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.

5.5. Discusión

La presente investigación estudió la relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022; a continuación, se discuten los resultados en orden de objetivo general a específicos.

Referente al resultado obtenido de la hipótesis general, relacionado a ambas variables estudiadas, se encontró que existe relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout con un valor P de significancia de 0.033158 según Rho de Spearman, en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, ello concuerda con lo encontrado por Molina y Palomino (2021) quienes también encontraron relación entre ambas variables según Pearson con una significación (bilateral) de 0.232, todo lo contrario con lo hallado por Salgado – Roa y Lería – Dulcic (2018) quienes no encontraron correlación entre ambas variables, ello se podría dar por el contexto sociocultural donde fue aplicado, un clima organizacional

diferente, del mismo modo, según Gil – Monte (2001) citado por Manzanares (2021) menciona que los síntomas e intensidad del síndrome de burnout van a varias según los estilos de afrontamiento de cada trabajador, lo cual se relaciona con Bonilla (2018) que explica que los colaboradores tendrán diferentes perspectivas que considerarán para sentir satisfacción laboral.

En lo que respecta a los principales hallazgos encontrados en la presente investigación relacionados a la hipótesis específica 1, vinculada a la variable satisfacción laboral, se encontró que la categoría predominante es parcial insatisfacción laboral con un valor P de significancia de 0.000013 en los colaboradores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, ello significa que la categoría parcial insatisfacción laboral obtuvo 52%, seguido de regular satisfacción laboral con 30%, parcial satisfacción laboral con 10% y alta satisfacción laboral con un 8%, dichos resultados encajan con el estudio de Ramos – Narváez et al. (2020) quienes encontraron mayor predominio en el nivel baja satisfacción laboral con 27%, estos autores explican que la satisfacción laboral es un factor que establece el bienestar de la persona en su centro de trabajo, al evidenciar nivel bajo de satisfacción conllevaría a un estado poco placentero de apreciación frente a las propias experiencias laborales; por otro lado, los resultados hallados en la investigación actual difieren con lo encontrado por Bonilla (2018) quien encontró mayor relevancia en la categoría regular con un 93.10%, según dicho autor las categorías de satisfacción laboral no son las apropiadas para una organización sin fines de lucro, como el de las Organizaciones no gubernamentales (ONG) y públicas, así mismo Molina y Palomino (2021) difiere, puesto que en su estudio realza la categoría regular satisfacción con un 67.50% y solo el 5% refleja parcial insatisfacción, los resultados de algunas investigaciones no concuerdan con lo encontrado en la presente investigación y ello podría deberse al tipo de población estudiada, ya que en el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos se encuentran diversos profesionales, entre psicólogos, trabajadores sociales, docentes, auxiliares de educación, nutricionistas, personal administrativos, promotores comunales familiares, entre otros, y el nivel de satisfacción percibida es diferente, así

mismo, puede influir el entorno y condiciones laborales, puesto que al ser una entidad del estado sin fines de lucro el presupuesto económico no es elevado, como también pudo variar los resultados por el proceso de evaluación, la sinceridad del trabajador y el nivel de confiabilidad de los resultados alcanzados, asegurando al trabajador que sus respuestas no tendrán algún tipo de repercusiones en el futuro, según Lizarazo de la Ossa y Sánchez (2016) mencionan que los trabajadores a veces mienten para mantener u obtener un beneficio directo, también por el sesgo de deseabilidad social o el hecho de hacer lo que los demás hacen, donde la preocupación por mantener una buena imagen es más importante al momento de responder honestamente, por otro lado existe la quiescencia o la teoría de la complacencia en encuestas, lo cual se da cuando el trabajador responde las preguntas sin esforzarse y marcando la misma opción (Hamby & Taylor, 2016).

En la dimensión condiciones físicas y/o materiales de la variable satisfacción laboral, se halló que un 36% de trabajadores refleja parcial insatisfacción y el 26% alta insatisfacción, ello concuerda con la investigación de Salgado – Roa y Lería – Dulcic (2018) donde le da énfasis a la alta insatisfacción, según Atalaya (2018) los trabajadores que evidencien un nivel bajo de satisfacción no cuentan con una base de confort y comodidad para el desenvolvimiento laboral y la calidad de su trabajo es mínimo al no contar con la infraestructura y materiales necesarios, todo lo contrario sucedería si evidencia un nivel más alto como en la investigación de Bonilla (2018) quien encuentra prevalencia en la categoría regular con un 69% y en el estudio de Franco (2018) donde se encuentra un nivel regular, con una media de 3.05.

Los resultados en la dimensión beneficios laborales se evidenció que el 30% de colaboradores manifiesta parcial insatisfacción y regular y el 24% alta insatisfacción, dicho resultado difiere con lo encontrado en el estudio de Bonilla (2018) descubriendo que el 50% de trabajadores se encuentran satisfechos, como también no coincide con lo encontrado por Molina y Palomino (2021), quienes hallaron mayor índice en regular con un 70% y sólo un 2.5% de parcial insatisfacción, según Reaño (2019) todo trabajador busca un salario y ascensos justos para así incrementar su satisfacción

laboral.

Por otro lugar, en la dimensión políticas administrativas se encontró que el 52% evidencia regular satisfacción y el 34% parcial insatisfacción, ello difiere con lo encontrado en el estudio de Molina y Palomino (2021) donde hallaron prevalencia regular con el 50%. Otra dimensión lo es las relaciones sociales donde se hizo realce con el 44% regular satisfacción y 22% parcial insatisfacción, ello coincide con los resultados encontrados por Alvarado y Llacza (2017) quienes encontraron mayor énfasis en regular satisfacción.

En la dimensión desarrollo personal se detectó que un 48% de trabajadores manifiestan la categoría regular y el 26% parcial insatisfacción, ello coincide con Molina y Palomino (2021) que encuentra 42.5% de regular satisfacción, estos resultados difieren con Bonilla (2018) quien encuentre parcial insatisfacción y con Franco que encuentra un bajo nivel. Mientras tanto en la dimensión desempeño de tareas se descubrió que el 52% de trabajadores manifiesta regular satisfacción, ello no concuerda con lo encontrado por Bonilla (2018) quien descubre que el 50% de trabajadores se encuentran satisfechos, sin embargo, concuerda con lo hallado por Molina y Palomino (2021) con un 47.5% de regular satisfacción. Por otro lado, en la dimensión relación con la autoridad se tuvo un 44% de satisfacción regular ello concuerda con lo encontrado por Alvarado y Llacza (2017) quienes hallaron un 45% de satisfacción regular.

En cuanto a los principales resultados alcanzados en la presente investigación relacionados a la hipótesis específica 2, vinculada a la variable síndrome de burnout, se encontró que la categoría predominante es presenta síndrome de burnout con un valor P de significancia de 0.011944 en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, ello significa que la categoría presenta síndrome de burnout obtuvo un 42%, seguido de 20% de trabajadores con riesgo al síndrome de burnout, el 10% de trabajadores con tendencia al síndrome de burnout y 28% sin riesgo al síndrome de burnout, dichos resultados difieren a los encontrados por Salgado – Roa y Lería (2018) donde encontraron en su estudio mayor realce en el nivel

medio/moderado (tendencia) con un 88.8% y solo un 10.7% en nivel alto (presenta síndrome de burnout), dichos autores hacen hincapié que el índice de síndrome de burnout tiene una gran posibilidad de incrementar, esto dependería de las estrategias de los trabajadores, la capacidad preventiva y los factores del entorno ligados a la satisfacción laboral; del mismo modo, Molina y Palomino (2021) encontraron un 97.50% en el nivel medio/moderado (tendencia) y solo 2.50% en nivel alto (presenta síndrome de burnout); dichos resultados no coinciden con los autores y ello puede deberse a que en las investigaciones utilizaron diferentes criterios de evaluación, siendo esta por niveles y en la presente investigación lo catalogamos por categorías, así mismo, el tipo de población a estudiar, es diferente una entidad privada o internacional a una entidad del estado y que está orientada a abordar casos de niños, niñas, adolescentes y personas adultas mayores en situación de pobreza, pobreza extrema y riesgo social, lo cual provoca mayor cansancio emocional por la misma exigencia que amerita los puestos de trabajo, como lo está el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos.

En cuanto a la dimensión de cansancio emocional de la variable síndrome de burnout, se halló prevalencia en el nivel alto con un 60%, ello coincide con los resultados encontrados por Molina y Palomino (2021), en su estudio encontraron mayor realce en el nivel alto con el 72.5%, sin embargo, los resultados difieren con Gómez et al. (2021) y Manzanares (2021) quienes tienen mayor incidencia en el nivel medio. Según Aldás (2017) los trabajadores con nivel altos en cansancio emocional evidencian una notable pérdida de energía y desgaste producto de una sobre carga laboral, como consecuencia el trabajador siente que no puede dar más de sí mismo, disminuyendo su productividad y enfrentando frustración y apatía.

Por otro lado, en la dimensión despersonalización, se detectó que existe mayor dominancia en el nivel alto con un 46%, el resultado coincide con lo hallado por Molina y Palomino (2021), según Aguirre et al. (2018) el trabajador con nivel alto de despersonalización desarrollará actitudes y conductas de cinismo y frialdad con los usuarios y compañeros, a diferencia de los trabajadores estudiados por Gómez et al.

(2021) que encontró en su estudio un mayor realce en el nivel medio y Manzanares (2021) que evidencia prevalencia en el nivel bajo.

En la dimensión realización personal, se descubrió mayor prevalencia en el nivel bajo con un 60%, ello coincide con Molina y Palomino (2021) que tienen 67.5% en el nivel bajo y Manzanares (2021) que refleja 90% en el nivel bajo, pero, el resultado difiere con Gómez et al. (2021), quienes tienen mayor prevalencia en el nivel alto. Según Cruz y Puentes (2017) el trabajador con realización personal bajo se autoevalúa negativamente, ligándose a una baja autoestima laboral, queriendo abandonar sus actividades y disminuir su interacción.

De igual importancia, en cuanto a los resultados alcanzados en la presente investigación relacionados a la hipótesis específica 3 relacionada a ambas variables de estudio, se halló que el nivel de relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout es significativo en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos con un valor de Rho de Spearman de -0.340180 interpretándose como un nivel de correlación negativa media, dicho resultado no concuerda con lo encontrado por Molina y Palomino (2021) quienes si bien encontraron relación entre ambas variables esta no es significativa.

Finalmente, se pudo comprobar todas las hipótesis de la investigación, dando un panorama general de la realidad de los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos.

Capítulo VI

Conclusiones y Sugerencias

6.1. Conclusiones

6.1.1. Primera

Se comprobó que existe relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.

6.1.2. Segunda

Se estableció que la categoría predominante es parcial insatisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.

6.1.3. Tercera

Se encontró que la categoría predominante es presenta síndrome de burnout en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.

6.1.4. Cuarta

Se determinó que el nivel de relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout es significativo en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la

Familia Los Cabitos, Tacna 2022.

6.2. Sugerencias

6.2.1. Primera

Se sugiere que el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, por medio del área de Recursos Humanos, pueda realizar una mesa de diálogo entre todos los trabajadores buscando estrategias que incrementen la satisfacción laboral, como una reorganización y distribución de ambientes y materiales idóneos para el desenvolvimiento de cada trabajador, proponer la ampliación del presupuesto económico designado para los sueldos, plantear contratar a un psicólogo organizacional, de igual forma realizar encuestas de satisfacción laboral de forma trimestral, para así brindar un canal anónimo de retroalimentación.

6.2.2. Segunda

Se sugiere que el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, por medio del área de Recursos Humanos, al tener conocimiento de los resultados de la presente investigación realicen un plan de intervención con la finalidad de atenuar y eliminar paulatinamente los efectos del síndrome de burnout en cada trabajador, ello se trabajaría mediante talleres psicoeducativos que brinden técnicas de relajación, asimismo, crear pausas activas durante la jornada laboral para que los trabajadores recuperen energía, despejen su mente y con ello incrementar su satisfacción, bienestar y productividad laboral.

6.2.3. Tercera

Se sugiere que el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, por

medio del área de psicología, se conforme un grupo de apoyo entre los trabajadores, con el fin de crear un soporte emocional dentro del ámbito laboral y se pueda compartir estrategias para afrontar las dificultades que se tenga, con ello se fomenta el sentido de pertenencia a la organización, se incrementa la satisfacción laboral y colateralmente la productividad y calidad de servicio.

6.2.4. Cuarta

Se sugiere que el Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, por medio del área de Recursos Humanos, puedan realizar feedback positivos a los trabajadores, resaltando su buen desenvolvimiento y productividad, con ello se incrementará la satisfacción laboral y reconocimiento del esfuerzo por cumplir con sus funciones y superar las metas.

6.2.5. Quinta

Considerando que los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos es una población poco estudiada a nivel regional como nacional, se incita a realizar planes de intervención dirigidas a la satisfacción laboral y síndrome de burnout, teniendo como población no solo a los trabajadores de Los Cabitos, sino a los diversos trabajadores que se encuentran dentro de los programas del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, con la finalidad de poder contar con trabajadores con buena salud mental, brinden un servicio de calidad y sean productivos dentro de su institución.

Referencias

- Aguirre, C., Gallo, A., Ibarra, A., Sánchez, J. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Ciencias Psicológicas*. 12 (2), 239-248. <https://goo.su/ssacNqz>
- Aldás, A. (2017). *Estrategias de afrontamiento y síndrome de burnout en personal de salud*. [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26500/2/Ana%20Carolina%20Ald%c3%a1s%20Villac%c3%ads%20pdf.pdf>
- Aliaga, G. & Castillo, B. (2020). *Clima laboral y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa privada – Lima, 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN <https://goo.su/nU9II00>
- Alvarado, H. & Llacza, C. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia de Tahuantinsuyo, Lima 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional UIGV <https://goo.su/TPCf>
- Álvarez, R. (2020). *La satisfacción laboral y la intención de rotación de personal en SGP Business SRL, Chimbote – 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV <https://goo.su/dd1f338>
- Atalaya, M. (2018). *Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal*. [Tesis de doctor, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMS <https://goo.su/zmLmY>
- Baldoceda, E. (2018). *Síndrome de Burnout en los trabajadores del área de Call Center de una Empresa Privada de Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional UIGV <https://goo.su/sCA8yPc>
- Barradas, E., Trujillo, G., Sánchez, V. & López, J. (2017). Burnout estudiantil en universitarios veracruzanos. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el*

- Desarrollo Educativo*. 7 (14), 1-19. <https://goo.su/TtvyjB>
- Bazalar, S., & Rojas, E. (2018). La personalidad del trabajador administrativo y la calidad de atención a los usuarios de la oficina de registros y asuntos académicos de la UNJFSC, 2017. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional UNJFSC <https://goo.su/EkVPbb>
- Bonilla, G. (2018). *Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Federico Villareal]. Repositorio Institucional UNFV <https://goo.su/QCIBK>
- Bostal, M., & Malleville, S. (2016). *Las relaciones sociales en el trabajo: análisis de un factor de riesgo psicosocial en los trabajadores no docentes de la UNLP* [Congreso]. Conferencias IX Jornadas de Sociología de la Universidad Nacional de la Plata, La Plata. <https://goo.su/GczLYyn>
- Canchanya, E. (2017). *Nivel de satisfacción laboral en el personal operativo de la Empresa Estrategias Corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín - Callao, 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional UIGV <https://goo.su/Veaf>
- Candia, M., Castro, C. & Sánchez, E. (2017). *Relación entre la satisfacción laboral y el engagement en la intención de rotar en una empresa minera*. [Tesis de magister, Universidad del Pacífico]. Repositorio Institucional UP <https://goo.su/jZwU8ZP>
- Castillo, R. (2020). *Burnout y estresores psicológicos en enfermeras de hospitales públicos de Lima Metropolitana*. [Tesis de magíster, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM <https://goo.su/Mzz09c>
- Cauna, E. (2019). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería de los servicios de atención de urgencia en la región Tacna, 2018*. [Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio Institucional UNJBG <https://goo.su/5K0aSZ>

- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas*. [Tesis de doctor, Universidad Autónoma de Barcelona]. Repositorio Institucional UAB <https://goo.su/BsFzSLD>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. 2.
- Cotrina Y. & Panez L. (2019). Síndrome de Burnout en médicos de tres hospitales de Huánuco. *Revista Peruana de investigación en salud*. 3 (3), 127-132. <https://goo.su/zyoW>
- Cruz, D. & Puentes, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Psicogente*. 20 (38), 268-281. <https://goo.su/Jds6eWq>
- Dawis, R. (1994). La teoría del ajuste del trabajo como teoría convergente. *APA PsycNet: Convergence in career development theories: Implications for science and practice*.
- Durán, M. (2019). *Relación entre prácticas pedagógicas con la existencia de burnout en profesores de educación media de la Región Metropolitana*. [Tesis de magíster, Universidad de Chile]. Repositorio Institucional UC <https://goo.su/UQng>
- Esteras, J., Chorot, P., & Sandín, B. (2018). *El síndrome de burnout en los docentes*. Ediciones Pirámide.
- Franco, F. (2018). *Factores de la motivación laboral y su relación con la satisfacción laboral en miembros administrativos de la policía nacional del Perú, Tacna 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional UPT <https://goo.su/5upLy0>
- Gandarillas, G. (2021). *Riesgos psicosociales y síndrome de burnout en docentes de pregrado de la Universidad Privada de Tacna, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional UPT <https://goo.su/F5yHbrA>

- Gavidia, L. (2018). *Síndrome de burnout en trabajadores de minería y pesquería con largas jornadas laborales*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV <https://goo.su/yisKHV>
- Gestión RH – Solución Integral (2019). Satisfacción laboral mundial. *Gestión RH*. <https://goo.su/JR4nMe>
- Gil-Monte, P. R. (2019). *Prevención y tratamiento del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)*. Ediciones Pirámide.
- Gómez, G., Valencia, C. & Monroy, R. (2021). *Factores de riesgo del síndrome de burnout del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar*. [Tesis de grado en especialización, Universidad Libre]. Repositorio Institucional <https://goo.su/Hhmm>
- Gonzales, I. & Villagomez, J. (2021). *Factores de riesgos psicosociales y satisfacción laboral en los trabajadores de la contratista minera Robocon – Tambomayo*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio Institucional UNSA <https://goo.su/KFmvo>
- Guerrero, M. (2020). *Motivación y satisfacción laboral en docentes de cinco instituciones educativas públicas de Comas, 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN <https://goo.su/CvhhZfy>
- Hamby, T., & Taylor, W. (2016). La satisfacción de la encuesta infla las medidas de confiabilidad y validez: una comparación experimental de muestras de College y Amazon Mechanical Turk. *Educational and Psychological Measurement*. 76 (6), 912-932. <https://t.co/y9N01svhAf?amp=1>
- Heredia, F. (2018). *Factores sociodemográficos relacionados al síndrome de burnout en profesoras de educación inicial en ejercicio del Distrito de Tacna – 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional UPT <https://goo.su/gWws>
- Herzberg, F. (1966). *El trabajo y la naturaleza del hombre*. World Publishing Company.

- Huamán, E. (2020). *Síndrome de burnout en el profesional de enfermería del hospital II-E Simón Bolívar Cajamarca – 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional UNC <https://goo.su/az4i3>
- Hurtado, D. (2017). *Síndrome de burnout en conductores de una empresa de taxis de Lima Metropolitana*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional ULIMA <https://cutt.ly/ungSkXq>
- Ionut, M. (2019). *Programa de intervención del burnout en profesores de Educación Secundaria Obligatoria*. [Tesis de maestría, Universitat Jaume I]. Repositorio Institucional UJI <https://cutt.ly/8ngSggn>
- Jarro, D. (2018). *Relación entre las características sociodemográficas y laborales y el síndrome de burnout en enfermeras/os del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, año 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional UPT <https://goo.su/kBMe>
- León, L. (2021). *Relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en personal de salud*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional ULIMA <https://goo.su/K7X0>
- Lizarazo de la Ossa, S. & Sánchez, F. (2016). Efectos de la mentira en el contexto laboral: pérdida de confianza y experiencia emocional negativa. *Revista Colombiana de Psicología*. 25 (2), 251-264. 10.15446/rcp.v25n2.50717
- Locke, E. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. Handbook of industrial and organizational Psychology.
- Locke, E. (1984). *Social Psychology and organizational behavior*. John Wiley & Sons.
- Machuca, R. (2020). *Satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales*. [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional URP <https://goo.su/BYFAIex>
- Manzanares, N. (2021). *Estilos de afrontamiento y prevalencia del síndrome de burnout en el personal de emergencia y cuidados críticos del Hospital Hipólito Unanue en tiempos de Covid – 19, Tacna 2020*. [Tesis de licenciatura,

- Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional UPT
<https://goo.su/czhL>
- Maslach, C. & Jackson, E. (1997). *Manual del Inventario de Burnout de Maslach*. TEA Ediciones.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1986). The measurement of experinciend bournout. *Journal of Occupational Behavior*. 2, 99-113.
- Maslach, C. & Jackson, S. (2009). Comprendiendo el Burnout. Universidad de California. *Ciencia y Trabajo*. 11 (32).
<http://www.vitoriagasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*. 52, 397-422.
- Maslow, A. H. (1987). *Motivación y Personalidad*. Diaz De Santos S.A.
- Menghi, M. S., Rodríguez, M. & Oñate, E. (2019). Diferencias en los valores de las dimensiones del burnout en educadores con y sin síntomas o problemas de salud. *Propósitos y Representaciones*. 7 (3), 179-197. <https://goo.su/UxMuf>
- Miranda, A. & Espinoza, M. (2021). *Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa operadora en lima durante la pandemia*. [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional URP
<https://goo.su/0PFgBVY>
- Molero, M., Pérez – Fuentes, M., Atria, L., Oropesa, N. & Gázquez, J. (2019). Burnout, eficacia percibida y satisfacción laboral: percepción del contexto educativo en docentes de secundaria. *BioMed Research International*, 2019.
<https://goo.su/u9gnFNw>
- Molina, G. & Palomino, L. (2021). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la clínica Santa Teresa, durante marzo – junio del 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio Institucional UAI
<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1137/1/TESSIS%20PALOMINO%20-%20MOLINA.pdf>

- Montenegro, J. (2021). *Satisfacción laboral y engagement en docentes de instituciones educativas estatales de la provincia de Chiclayo*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional UA <https://goo.su/GtPhUf>
- Mora, L. (2020). *El síndrome de burnout en el trabajo: causas, consecuencias e intervenciones en las organizaciones*. [Tesis de licenciatura, Universitat Jaume I]. Repositorio UJI. <https://cutt.ly/RngA5s1>
- Morales, C. (2021). *Modos de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en personal de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Tacna, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional UPT <https://goo.su/IUsu9Z>
- Natividad, M. & Zavala, A. (2018). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores Administrativos en la Constructora Río Bravo S.A.C. en el 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional UPC <https://goo.su/d54Us8T>
- Nunura, L. (2016). *Burnout en profesionales de establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lima Metropolitana*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional ULIMA <https://goo.su/qD7nq>
- Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020). *El burnout, reconocido por la OMS como una enfermedad profesional*. <https://prevencionar.com/2019/05/30/el-burnout-reconocido-por-la-oms-como-una-enfermedad-profesional/>
- Organización Panamericana de la Salud (OPS) & Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. <https://onx.la/c9a04>
- Palma, S. (1999). Elaboración y Estandarización de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista de la Facultad de Psicología URP*. 9 (1). 27-34.
- Palma, S. (2005). *Manual de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana*. <https://goo.su/PtEUv>

- Parrera, G. (2020). *Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en efectivos del águila negra de la policía nacional del Perú*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional UA. <https://onx.la/c7a1d>
- Pérez, M. (2018). *Burnout en docentes de nivel primario de Capital Federal*. [Tesis de licenciatura, Universidad del Salvador]. Repositorio Institucional USAL <https://goo.su/W0fi>
- Ramos-Narváez, A.; Coral-Bolaños, J.; Villota-López, K.; CabreraGómez, C.; Herrera-Santacruz, J. & Ivera-Porras, D. (2020). Salud laboral en administrativos de educación superior: relación entre bienestar psicológico y satisfacción laboral. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*. 39 (2). 237 – 250. <https://goo.su/v5axTY>
- Reaño, R. (2019). *Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal administrativo de la administración central de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio Institucional UNSA <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9358>
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13^a ed.). Prentice Hall.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Pearson.
- Robbins, S. (2008). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall.
- Salgado – Roa, J. & Lería – Dulcic, F. (2018). Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. *Univ. Salud*. 22 (1). 06 – 16. <https://goo.su/9kmktX8>
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Biblioteca Nacional del Perú.
- Santillán, R. (2017). *Clima organizacional y nivel de satisfacción en la Municipalidad Provincial San Juan de la Frontera de los Chachapoyas, Región Amazonas – 2015*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de

- Mendoza de Amazona]. Repositorio Institucional UNTRM
<https://goo.su/Y7p8D>
- Sarmiento, G. (2019). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017*. [Tesis de magister, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMS <https://goo.su/sQycZ>
- Silva, Y. (2019). ¿Están de guardia o están en guardia los trabajadores de la salud? Estudio psicodinámico exploratorio descriptivo sobre el síndrome de burnout. *Revista perspectivas en psicología*. 3 (1), 61-69. <https://goo.su/yRTZnb>
- Sodexo – Servicio de beneficios e incentivos (2021). Estudio índice de calidad de vida. *Sodexo*. <https://cl.sodexo.com/home.html>
- Spector, Paul E. (2002). *Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica*. El Manual Moderno.
- Vargas L., Niño C., Acosta J. (2017). Estrategias que modulan el síndrome de Burnout en enfermeros (as): una revisión bibliográfica. *Revista Ciencia y Cuidado*. 14 (1), 111-131. <https://onx.la/70405>
- Valenzuela, N., Buentello, C. & Ramos, A. (2016). Análisis de la insatisfacción laboral en una mediana empresa de sector servicios. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*. 9 (1), 945-963. <https://goo.su/7WE14Lo>
- Villalva, D. (2020). *La satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Arequipa de la agencia Coronel Mendoza, Tacna 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional UPT <https://goo.su/zb6dk>

ANEXOS

Anexo A: Matriz de la investigación.

Anexo B: Carta de presentación.

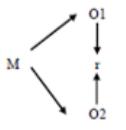
Anexo C: Consentimiento informado.

Anexo D: Fotografías durante la aplicación de los instrumentos.

Anexo A: Matriz de la investigación

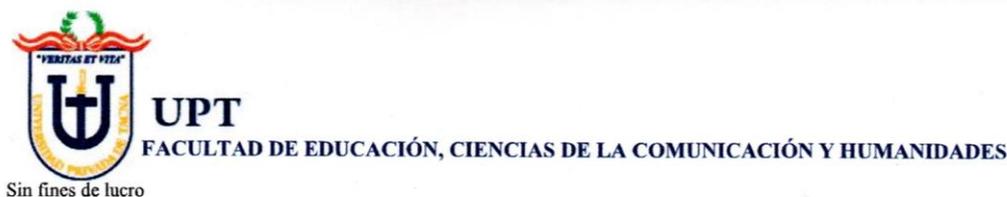
MATRIZ

Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	METODOLOGÍA
PG: ¿Existe relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022?	OG: Establecer la relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.	HG: Existe relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.	Satisfacción laboral	Condiciones físicas y/o materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura • Materiales 	Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC)	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Descriptivo – Correlacional Diseño: No experimental, transversal  Donde M: Es la muestra donde se realizará el estudio. V1: Indica la medición a la variable (satisfacción laboral). V2: Indica la medición a la variable (síndrome de burnout).
P1: ¿Cuál es la categoría predominante de satisfacción laboral que presentan los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022?	O1: Determinar la categoría predominante de satisfacción laboral que presentan los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.	H1: La categoría predominante es parcial insatisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.		Beneficios laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivos económicos 		
				Políticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> • Conformidad frente a normas institucionales 		
				Relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Interrelación con compañeros 		
				Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de realizar actividades significativas • Realización 		
				Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración de las tareas cotidianas 		
				Relación con la autoridad	<ul style="list-style-type: none"> • Trato con el jefe directo 		

<p>P2: ¿Cuál es la categoría predominante de síndrome de burnout que presentan los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022?</p>	<p>O2: Identificar la categoría predominante de síndrome de burnout que presentan los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.</p>	<p>H2: La categoría predominante es presentan síndrome de burnout en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.</p>	<p>Síndrome de burnout</p>	<p>Cansancio Emocional (CE)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exhausto emocionalmente • Cansancio • Fatiga 	<p>Inventario de Burnout de Maslach (IBM)</p>	<p>Población y muestra: 50 trabajadores del CEDIF Los Cabitos</p> <p>Método: Cuantitativos, pruebas estandarizadas y/o inventarios</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Aplicación: Práctica</p>
<p>P3: ¿Cuál es el nivel de relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022?</p>	<p>O3: Establecer el nivel de relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.</p>	<p>H3: El nivel de relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout es significativo en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.</p>		<p>Despersonalización (DP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud de frialdad • Actitud de distanciamiento 		
<p>Realización Personal (RP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sentimientos de autosuficiencia • Sentimientos de eficacia 						

Anexo B: Carta de presentación.



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CARTA DE PRESENTACIÓN



Tacna, 2022 julio 08

Señora Lic.

Ubina Victoria Rojas Álvarez

Directora del Centro de Desarrollo Integral de la Familia "Los Cabitos"

Ciudad.-

Con especial agrado me dirijo a usted para expresarle un cordial saludo y así mismo manifestarle que la señorita **Katherine Elizabeth Saravia Esteban**, egresada de la Carrera Profesional de Psicología, viene realizando su trabajo de investigación titulado "SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA LOS CABITOS, TACNA 2022", para lo cual requiere la aplicación del instrumento Inventario de Burnout de Maslach (IBM) y la Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC)

Por lo que mucho agradeceré tenga a bien brindarle las facilidades necesarias para que pueda recabar información académica de los estudiantes de la Institución que tan dignamente dirige.

Quedando muy reconocidos por su colaboración, es propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi consideración más distinguida.

Atentamente,



Firmado por
MARCELINO RAUL VALDIVIA DUEÑAS

CN = MARCELINO RAUL VALDIVIA DUEÑAS
O = UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
T = DECANO FACULTAD EDUCACION, CS.
COMUNICACION Y HUMANIDADES
SerialNumber = DNI:00412536
C = PE

c.c. - Archivo
gca*
Reg. Carta Nº 141-2022

Universidad Privada de Tacna
Campus Capanique s/n, Tacna – Perú
Fono: 427212 Anexo 405, correo electrónico: educacion@upt.pe

Anexo C: Consentimiento informado.



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE HUMANIDADES
CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN
“SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DEL CENTRO DE DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA
LOS CABITOS, TACNA 2022.”

Investigador : Bach. Katherine Elizabeth Saravia Esteban

Título : Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Desarrollo Integral de la Familia Los Cabitos, Tacna 2022.

Este documento tiene como propósito asegurar la autorización del permiso para el desarrollo de la investigación de tesis, con esto conocer la relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores del CEDIF “Los Cabitos”, siendo ejecutada con únicos fines académicos y como aporte para el conocimiento.

La participación constará en responder dos instrumentos psicológicos y el proceso de investigación será compartido únicamente con la Magister Glenda Vilca Coronado, que cumplirá la función de asesor en el proceso de investigación.

La información registrada será confidencial, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados y la información será usada sólo con fines de estudio.

Se puede realizar preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y puede retirarse del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para su persona; de tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a la investigadora y es de conocimiento que los resultados serán entregados al ser concluido el estudio y será de forma general.

Yo, _____
identificado con DNI _____ después de haber sido informado (a)
sobre el procedimiento de mi participación en la investigación y estando de acuerdo, doy el consentimiento pertinente.

Tacna, 20 de Julio de 2022

FIRMA DEL PARTICIPANTE

NOMBRE:

DNI:

Anexo D: Fotografías durante la aplicación de los instrumentos.







UPT

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES

Sin fines de lucro

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

RESOLUCIÓN N° 199-D-2022-UPT/FAEDCOH

Tacna, 2022 julio 07

VISTA:

La solicitud con Registro N° 15400 de fecha 07 de julio del 2022, presentada por la bachiller en Psicología **SARAVIA ESTEBAN, Katherine Elizabeth**, solicitando inscripción de su plan de trabajo de investigación y designación de jurado evaluador; y,

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución N° 113-2018-UPT-CU de fecha 06 de junio del año 2018, fue aprobado el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada de Tacna.

Que, mediante Resolución N° 077-2019-UPT-CU del 27 de mayo de 2019, el Consejo Universitario ratifica la aprobación del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.

Que, de acuerdo al Art 25 del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades, el plan de trabajo de investigación, tesis, trabajo de suficiencia o trabajo académico (Glosario de términos RENATI Art. 45 de la Ley Universitaria Ley N° 30220) según sea el caso, debe estar enmarcado dentro de las líneas de investigación de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades.

Que, el Art. 26 inciso a) del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades expresa: Presentado el plan de trabajo de investigación, tesis, trabajo de suficiencia o trabajo académico por el egresado, la Facultad deberá designar un jurado evaluador del plan de trabajo de investigación, tesis, trabajo de suficiencia o trabajo académico en cada caso, quien emitirá su informe en un plazo no mayor de 15 días hábiles; y,

De conformidad a las atribuciones conferidas al señor Decano, por la Ley Universitaria 30220, Estatuto y el Reglamento General de la Universidad Privada de Tacna;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Designar a la **Mtro. Glenda Rosario Vilca Coronado**, como jurado evaluador del plan de trabajo de investigación denominado: "SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA LOS CABITOS, TACNA 2022.", presentada por la Bachiller en Psicología **SARAVIA ESTEBAN, Katherine Elizabeth**, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología.

ARTÍCULO SEGUNDO.- El jurado evaluador tendrá un plazo máximo de 15 días para la emisión del informe de acuerdo a la normatividad vigente.

ARTÍCULO TERCERO.- La Secretaría Académico Administrativa de la Facultad, se encargará del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

Firmado por

MARCELINO RAUL VALDIVIA DUEÑAS



CN = MARCELINO RAUL VALDIVIA DUEÑAS
O = UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
T = DECANO FACULTAD EDUCACIÓN, CS.
COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES
SerialNumber = DNI:00412536
C = PE

Distribución: -Jurado Evaluador - Interesado -Coord. UI FAEDCOH-
PNC/gca

Sec. Acad.

- Archivo

Universidad Privada de Tacna

Campus Capanique s/n, Tacna – Perú

Fono:- 427212- Anexo 405, correo electrónico: educacion@upt.edu.pe

INFORME

AL : Dr. MARCELINO RAÚL VALDIVIA DUEÑAS
Decano de la FAEDCOH - UPT

DEL : Psic. GLENDA R. VILCA CORONADO
Docente de la Carrera Profesional de Psicología

ASUNTO : Informe de jurado evaluador de plan de trabajo de
investigación.

FECHA : Tacna, 13 de julio de 2022

Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y cumplir con lo dispuesto en la resolución N° 199-D-2022-UPT/FAEDCOH, en la que se me designa como jurado evaluador de plan de trabajo de investigación titulado: "SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA LOS CABITOS, TACNA 2022", presentado por la Bachiller SARAVIA ESTEBAN, Katherine Elizabeth.

Al respecto, luego del acompañamiento y levantamiento de observaciones respectivas, comunico a usted que el proceso de evaluación culminó satisfactoriamente, pudiendo continuar con la siguiente etapa.

Es cuanto informo para los fines pertinentes,



Psic. GLENDA ROSARIO VILCA CORONADO
Docente - Escuela Profesional de Humanidades
Carrera Profesional de Psicología

ESCUELA PROFESIONAL DE HUMANIDADES

Carrera Profesional de Psicología

Estructura del Plan de Tesis

TÍTULO DEL PLAN DE TESIS	SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA LOS CABITOS, TACNA 2022
AUTORÍA	SARAVIA ESTEBAN, Katherine Elizabeth
SEMESTRE ACADÉMICO	2022-I
JURADO EXAMINADOR	Psic. Glenda R. Vilca Coronado
FECHA DE EVALUACIÓN	13 de julio de 2022

Nº	COMPONENTES DEL PLAN DE TESIS	INDICADORES	% DE APROBACIÓN
1	Título del Plan de Tesis	Es breve y coherente con el enunciado del problema, contiene variables en estudio, relación de estudio, lugar, año de ejecución de la investigación	5 %
		Bueno Regular Recomendaciones:	
2	Autoría	El nombre del autor(a) va centrado y en el siguiente orden: apellidos y nombres	5 %
		Bueno Regular Recomendaciones:	
3	Líneas y Sublínea de investigación	El título del Plan de Tesis se desarrolla en las líneas de Investigación y las sub líneas correspondiente a la escuela profesional de la FAEDCOH	5 %
		Bueno Regular Recomendaciones:	
4	Planteamiento del problema	Describe específicamente donde se encuentra la problemática objeto del estudio y describe las posibles causas que generan la problemática en estudio	5 %
		Bueno Regular Recomendaciones:	
5	Formulación del problema	Las interrogantes del problema principal y secundario contienen las variables del estudio, el sujeto de estudio, la relación y la condición en que se realiza la investigación.	5 %
		Bueno Regular Recomendaciones:	
6	Justificación de la investigación	Responde a las preguntas ¿Por qué se está realizando la investigación?, ¿cuál es la utilidad de estudio?, ¿Por qué es importante la investigación?	5 %
		Bueno Regular Recomendaciones:	
7	Objetivos	Guardan relación con el título, el problema de la investigación y son medibles	5 %
		Bueno Regular Recomendaciones:	
		Se aprecia un objetivo por variable como mínimo.	5 %
8	Antecedentes del estudio	Presenta autoría, título del proyecto de investigación, conclusiones relacionadas con su Plan de Tesis y metodología de la investigación	5 %
		Bueno Regular Recomendaciones:	
9	Bases Teóricas - Científicas	Se encuentra respaldado por autores y textos que se citan en APA en el mismo, respeta la corrección idiomática y la extensión del fundamento teórico científico le da solidez al Plan de tesis	2.5 %
		Bueno Regular Recomendaciones:	
10	Formulación de las Hipótesis	Las hipótesis general y específica serán comprobables, guardan relación y coherencia con el título, el problema y los objetivos de la investigación.	5 %
		Bueno Regular Recomendaciones:	
11	Operacionalización de Variables y escalas de medición	Se encuentran bien identificadas las variables en el título del Plan de Tesis y los indicadores permiten medir las variables	5 %
		Bueno Regular Recomendaciones:	
		Se precisa claramente la escala de medición por variable	5 %
12	Tipo y diseño de investigación	El Plan de Tesis guarda correspondencia con el tipo de investigación y la relación entre las variables.	5 %
		Bueno Regular Recomendaciones:	

		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		El diseño de investigación guarda correspondencia con el tipo de investigación y el nivel de investigación			5 %
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
13	Ámbito y tiempo social de la investigación	Es factible la ejecución de la investigación en el lugar o ámbito y tiempo social que se indica en el Plan de Tesis			5 %
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
14	Unidad de estudio	Se encuentra claramente definida la unidad de estudio en cuanto al objeto y el ámbito de la investigación			5 %
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
15	Población	Se identifica con precisión la población en la se realiza la investigación.			5 %
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
16	Muestra	Se precisa la forma en que se determinará el tamaño de la muestra, su margen de error y muestreo utilizado para la selección de las unidades muestrales			5 %
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
17	Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	Se señalan la pertinencia de las técnicas e instrumentos por variable y se indica cómo se recopilará la información			5 %
		Se indica cómo se presentarán los datos, cómo se analizarán y los procedimientos para su interpretación			5 %
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
18	Referencias	Respeta las normas APA y las fuentes presentadas están dentro de los rangos de actualidad			5 %
		Las referencias coinciden con las citas hechas dentro del Plan de Tesis			5 %
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
19	Recursos	Señala si los recursos son suficientes para la ejecución del Plan de Tesis			5 %
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
20	Presupuesto	El presupuesto es real y suficiente para la ejecución del Plan de Tesis			5 %
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
21	Cronograma de actividades	Expresa el momento, la duración de cada actividad y acciones de investigación a realizar			5 %
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
TOTAL % DE APROBACIÓN					%

% de APROBACIÓN: 130 = 100 %

DONDE:

Bueno	Regular
5 %	2.5 %

$$x = \frac{127.5 - 5 \times 100\%}{130} = 94.23$$

EVALUACIÓN

- 80 a 100% = Cumple con los requisitos del Plan de Tesis
- 60 a 79 % = Cumple medianamente con los requisitos del Plan de Tesis, debe subsanar las recomendaciones
- 0 a 59 % = No Cumple con los requisitos, debe volver a realizar el Plan de Tesis



Jurado Dictaminador



UPT

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Y

Sin Fines de Lucro

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

RESOLUCIÓN N° 360-D-2022-UPT/FAEDCOH

Tacna, 2022 setiembre 23.

VISTA:

La solicitud con Registro N° 23090 presentada por la Bachiller en Psicología **SARAVIA ESTEBAN, Katherine Elizabeth**, mediante la cual requiere la designación de dictaminadores, conforme al nuevo Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades; y,

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución N° 208-2022-UPT-CU, con fecha 07 de julio del 2022, se aprueba la actualización del Reglamento para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales en la Universidad Privada de Tacna.

Que mediante Resolución N° 209-2022-UPT-CU del 12 de julio de 2022, el Consejo Universitario ratifica la actualización del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna.

Que, el Art. 25, inciso d) del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades, especifica textualmente lo siguiente: Recibido el informe de culminación de la asesoría, la FAEDCOH designará 02 jurados dictaminadores, quienes emitirán informe en un plazo no mayor de 15 días hábiles.

Que, a efecto de uniformizar criterios, procedimientos y responsabilidades en el proceso, los docentes dictaminadores deberán tomar en cuenta las disposiciones contenidas en la normatividad vigente; y,

De conformidad a las atribuciones conferidas al señor Decano por la Ley Universitaria 30220, el Estatuto y los Reglamentos vigentes de la Universidad Privada de Tacna.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Designar a los siguientes académicos: Dra. Luz Edith Vargas Chirinos y Mtro. Yefer Andres Torres Gozanles, como jurados dictaminadores de la Tesis denominada: "**Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro De Desarrollo Integral De La Familia Los Cabitos, Tacna 2022**", presentada por la Bachiller en Psicología **SARAVIA ESTEBAN, Katherine Elizabeth**, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología.

ARTÍCULO SEGUNDO.- La Secretaria Académico Administrativa de la FAEDCOH queda encargada de dar cumplimiento a la Presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Firmado por

MARCELINO RAUL VALDIVIA DUEÑAS



CN = MARCELINO RAUL VALDIVIA DUEÑAS
O = UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
T = DECANO FACULTAD EDUCACIÓN, CS.
COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES
SerialNumber = DNI:00412536
C = PE

DISTRIBUCION:

- Jurados
PNC/geca*

- Interesado

- Archivo

Universidad Privada de Tacna

Campus Capanique s/n, Tacna – Perú

Fono:- 427212,- Anexo 405, correo electrónico: educacion@upt.edu.pe

INFORME N° 05/LVCH/FAEDCOH/2022

AL: **DR. MARCELINO RAUL VALDIVIA DUEÑAS**
Decano de la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades

DE: **DRA. LUZ VARGAS CHIRINOS**
Jurado Dictaminador

ASUNTO : Culminación de Evaluación del Informe de Investigación o Tesis

Fecha : Tacna, 21 de octubre del 2022

REF. : Resolución N° 360-D-2022-UPT/FAEDCOH

Me dirijo a Ud., para hacerle llegar el informe de evaluación del Informe de investigación o Tesis titulada: **“SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA LOS CABITOS, TACNA 2022”**

Realizado (a) por: **Bachiller en Psicología SARA VIA ESTEBAN, Katherine Elizabeth**

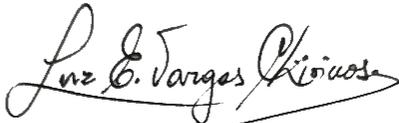
(X) Cumple con los requisitos del Informe de investigación o Tesis.

() No cumple con los requisitos del Informe de investigación o Tesis.

Observaciones:

Se levantaron las observaciones hechas directamente

Atte.



(Firma)

Nombres y apellidos: Dra. LUZ VARGAS CHIRINOS

D.N.I.: 00479672

ORCID: 0000-0002-2091-8308

INFORME N°03/2022 YATG/ FAEDCOH

Al: **Dr. Marcelino Raúl Valdivia Dueñas**
Decano de la Facultad de Educación, Ciencias de la comunicación
y Humanidades.

De: **Maestro. Yefer Andrés Torres Gonzales.**
Jurado Dictaminador.

Asunto: Culminación de evaluación del informe de investigación o tesis.

Fecha: Tacna 14 de noviembre de 2022.

Doc. Ref.: Resolución N° **360-D-2022-UPT/FAEDCOH**

Me dirijo a Ud., para hacerle llegar el informe de evaluación del informe de investigación o tesis titulada: **“Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro De Desarrollo Integral De La Familia Los Cabitos, Tacna 2022”**; realizado por la bachiller en psicología: **SARAVIA ESTEBAN, Katherine Elizabeth.**

Al respecto debo informar que:

Cumple con los requisitos del informe de investigación o tesis.

No cumple con los requisitos del informe de investigación o tesis

Observaciones: Se levantaron las observaciones hechas directamente.

Atte.



.....
Mgtr. Yefer Andrés Torres Gonzales
D.N.I. 29688902
ORCID: 0000000238230915

ESCUELA PROFESIONAL DE HUMANIDADES
Carrera Profesional de Psicología

ESTRUCTURA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN O TESIS

Título	“Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro De Desarrollo Integral De La Familia Los Cabbitos, Tacna 2022”.
AUTORÍA Y AFILIACIÓN	SARAVIA ESTEBAN, Katherine Elizabeth
SEMESTRE ACADÉMICO	2022-II
JURADO DICTAMINADOR	Mtro. YEFER ANDRES TORRES GONZALES
FECHA DE EVALUACIÓN	15-11-2022

Nº	COMPONENTES DE LA TESIS	INDICADORES	% AVANCE
1	Portada	Contiene los datos principales de acuerdo a la estructura del Plan de Trabajo de Investigación (monografía) de la FAEDCOH	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
2	Título, autor y asesor	En el título se encuentran las variables del estudio, la unidad del estudio del lugar y el tiempo	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
		Declara correctamente la autoría (va centrado y en orden: apellidos y nombres) y al asesor que contribuyó en el desarrollo de la Tesis	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
3	Líneas y Sub línea de investigación	El título de la Tesis se desarrolla en las líneas de Investigación y las sub líneas correspondiente a la escuela profesional de la FAEDCOH	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
4	Índice de contenido, tablas y figuras	El índice de contenidos refleja la estructura de la tesis en capítulos y acápite indicando la página en donde se encuentran	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
		En el índice de tablas y figuras se ubican las mismas con el número de páginas en que se encuentran	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
5	Resumen y Abstract	El resumen tiene una extensión adecuada no mayor a una página y se encuentran: los principales objetivos, el alcance de la investigación, la metodología empleada, los resultados alcanzados y las principales conclusiones	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
		Se encuentra el abstract en la tesis (traducción del resumen en inglés) e incluye las palabras claves como mínimo 5 y están escrita en minúscula, separada con coma y en orden alfabético	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
6	Introducción	Describe contextual y específicamente la problemática a investigar, establece el propósito de la investigación e indica la estructura de la investigación	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
7	Determinación del problema	Describe específicamente donde se encuentra la problemática objeto del estudio y describe las posibles causas que generan la problemática en estudio	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
8	Formulación del problema	Las interrogantes del problema principal y secundario contienen las variables del estudio, el sujeto de estudio, la relación y la condición en que se realiza la investigación.	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
9	Justificación de la investigación	Responde a las preguntas ¿Por qué se está realizando la investigación?, ¿cuál es la utilidad de estudio?, ¿Por qué es importante la investigación?	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
10	Objetivos	Guardan relación con el título, el problema de la investigación, son medibles y se aprecia un objetivo por variable como mínimo.	5

		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
11	Antecedentes del estudio	Presenta autoría, título del proyecto de investigación, conclusiones relacionadas con su Informe de investigación y metodología de la investigación			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
12	Definiciones operacionales	Da significado preciso según el contexto y expresión de las variables de acuerdo al problema de investigación formulado			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
13	Fundamentos teórico científicos de la variables	Las bases teóricas, abordan con profundidad el tratamiento de las variables del estudio y está organizado como una estructura lógica, y sólida en argumentos bajo el estilo APA			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		En el fundamento teórico científico se desarrollan los indicadores de cada una de las variables, la extensión del fundamento teórico científico le da solidez a la tesis y respeta la corrección idiomática.			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
14	Enunciado de las Hipótesis	Las hipótesis general y específica son comprobables, guardan relación y coherencia con el título, el problema y los objetivos de la investigación.			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
15	Operacionalización de las variables y escala de medición	Las variables se encuentran bien identificadas en el título del informe de investigación o Tesis			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		Se establecen las dimensiones o los indicadores de las variables que permiten su medición.			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		Se precisa claramente la escala de medición de las variables			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
16	Tipo y diseño de investigación	El informe de investigación guarda correspondencia con el tipo de investigación y la relación entre las variables.			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		El diseño de investigación guarda correspondencia con el tipo de investigación y el nivel de investigación			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
17	Ámbito de la investigación	Precisa el ámbito y el tiempo social en que se realizó la investigación			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
18	Unidad de estudio, población y muestra	Se encuentra claramente definida la unidad de estudio en cuanto al objeto y el ámbito de la investigación			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		Se identifica con precisión la población en la se realiza la investigación.			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		Se precisa la forma en que se determinó el tamaño de la muestra, su margen de error y muestreo utilizado para la selección de las unidades muestrales			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
19	Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	Se señala la pertinencia de las técnicas e instrumentos por variable y se indica cómo se recopiló la información. A su vez presenta la validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
		Se indica cómo se presentó y analizó los datos y los procedimientos para su interpretación			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
20	El trabajo de campo	Se describe la forma en que se realizó la aplicación de los instrumentos, el tiempo utilizado y las coordinaciones realizadas.			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
21	Diseño de presentación de los resultados	El diseño de presentación de resultados es pertinente con el diseño de investigación seleccionado.			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	
22	Los resultados	La presentación de las tablas y figuras cumplen con los requisitos formales requeridos y conducen a la comprobación de la hipótesis			5
		Bueno	Regular	Recomendaciones:	

		Los argumentos planteados son suficientes para comprobar las hipótesis específicas de la investigación.	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
		La investigación considera pruebas estadísticas	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
23	Comprobación de las hipótesis	La comprobación de la hipótesis específica permite la comprobación de la hipótesis general	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
24	Discusión	Describe las contribuciones más originales o de mayor impacto del estudio, las posibles aplicaciones prácticas de los resultados y también las limitaciones de la investigación.	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
25	Conclusiones	Las conclusiones guardan correspondencia con los objetivos de la investigación y se encuentran redactadas con claridad y precisión	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
26	Sugerencias	Las sugerencias planteadas parten de las conclusiones de la investigación y muestra su viabilidad	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
27	Referencias	Respetar las normas APA y las fuentes bibliográficas de artículos y tesis deben estar dentro de los rangos de actualidad, salvo excepciones de libros clásicos.	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
28	Anexos	Se encuentra la matriz de consistencia, el formato de los instrumentos utilizados y presenta otros elementos que permiten reforzar los resultados presentados en el informe de investigación o Tesis	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
29	Aspectos formales	La Tesis cumple con la totalidad de los aspectos formales (tipo de letra, tamaño, interlineado, párrafos justificados) indicados en la estructura del Plan de Trabajo de Investigación (ensayo) de la FAEDCOH.	5
		Bueno Regular Recomendaciones:	
TOTAL % DE APROBACIÓN			100%

% de APROBACIÓN: 205 = 100 %

DONDE:

Bueno	Regular
5 %	2.5 %

$$x = \frac{205 \times 100\%}{205}$$

EVALUACIÓN

- (X) 80 a 100% = Cumple con los requisitos del Informe de Investigación o Tesis
- () 60 a 79 % = Cumple medianamente con los requisitos del Informe de Investigación o Tesis, debe subsanar las recomendaciones
- () 0 a 59 % = No Cumple con los requisitos, debe volver a realizar el Informe de Investigación o Tesis



.....
Mgtr. Yefer Andrés Torres Gonzales

D.N.I. 29688902

ORCID: 0000000238230915