

# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

## ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Teología



*Una Institución Adventista*

**Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en  
obrerros evangélicos del área ministerial,  
Unión Peruana del Norte, Perú, 2019**

Por:  
Bill Quispe Sanca

Asesor:  
Dr. Daniel William Richard Pérez

**Lima, julio de 2019**

## ANEXO 07 DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

Yo *Daniel William Richard Pérez*, de la Facultad de Teología y Unidad de Posgrado de Teología y Escuela de Posgrado, de la Universidad Peruana Unión.

### DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: ***"SÍNDROME DE BURNOUT Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN OBREROS EVANGÉLICOS DEL ÁREA MINISTERIAL, UNIÓN PERUANA DEL NORTE, 2019"*** constituye la memoria que presenta el **Bachiller Bill Quispe Sanca** para aspirar al Grado académico de Maestro en Teología ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima a los *veintitrés de julio de dos mil diecinueve*.



Dr. Daniel William Richard Pérez



*Síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción Laboral en  
obreros Evangélicos del área Ministerial, Unión Peruana  
del Norte, 2019*

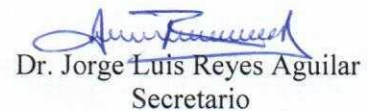
TESIS

Presentada para optar el Grado Académico de Maestro en Teología

JURADO DE SUSTENTACIÓN



Dr. Walter Mauricio Alaña Huapaya  
Presidente



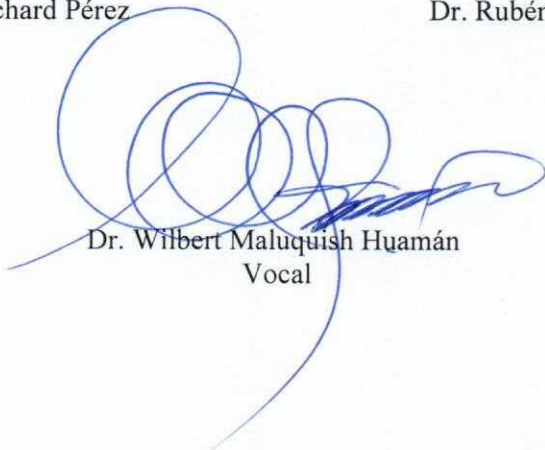
Dr. Jorge Luis Reyes Aguilar  
Secretario



Dr. Daniel William Richard Pérez  
Asesor



Dr. Rubén Fidolino Jaimes Zubieta  
Vocal



Dr. Wilbert Maluquish Huamán  
Vocal

Lima, 23 de julio de 2019

## RESUMEN

En la Unión Peruana del Norte, fueron estudiados 236 obreros evangélicos del área ministerial, con el objetivo de determinar la relación del síndrome de Burnout con la satisfacción laboral. El estudio fue de tipo descriptivo y correlacional. Se aplicó el inventario de Burnout de Maslach y Jackson y la escala de satisfacción laboral SL – SPC, ambos instrumentos validados con un nivel de confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.91 y 0.7, respectivamente. Se determinó que el síndrome de Burnout tiene un nivel bajo con tendencia marcada a nivel medio, mientras que las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización se encuentran en un nivel bajo, y la realización personal en un nivel alto. Con respecto a la satisfacción laboral, se encontró que va de un nivel satisfecho a medianamente satisfecho. En la mayoría de dimensiones los encuestados manifestaron estar satisfechos con tendencia a estar altamente satisfechos; la única dimensión donde se encuentran medianamente satisfechos es en su relación con la autoridad.

El estudio muestra una relación inversa y altamente significativa de la satisfacción laboral con el agotamiento emocional y la despersonalización, en tanto que, la dimensión realización personal sí tiene relación directa y altamente significativa. Finalmente, el estudio muestra que existe una relación significativa ( $p < 0.05$ ), pero negativa ( $\rho = -0.137$ ) entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, es decir, cuando el síndrome de Burnout aumenta, la satisfacción laboral de los obreros disminuye, o es viceversa.

**Palabras clave:** obreros evangélicos, síndrome de Burnout, satisfacción laboral.

## ABSTRACT

In the Northern Peruvian Union, 236 evangelical workers from the ministerial area were studied, in order to determine the relationship between Burnout Syndrome and job satisfaction. The study was descriptive and correlational. The Maslach and Jackson Burnout Inventory and the SL - SPC Job Satisfaction Scale were applied, both instruments validated with a Cronbach Alpha reliability level of 0.91 and 0.7 respectively. It was determined that Burnout Syndrome has a low level with a marked tendency at medium level, while the dimensions emotional exhaustion and depersonalization are at a low level and personal fulfillment at a high level. With respect to job satisfaction, it was found that it ranges from a satisfied level to a moderately satisfied level. In most dimensions, respondents said they were satisfied with a tendency to be highly satisfied; The only dimension where they are moderately satisfied is in their relationship with authority.

The study shows an inverse and highly significant relationship between job satisfaction and emotional exhaustion and depersonalization, while the personal fulfillment dimension does have a direct and highly significant relationship. Finally, the study shows that there is a significant relationship ( $p < 0.05$ ), but negative ( $\rho = -0.137$ ) between burnout syndrome and job satisfaction, that is when Burnout Syndrome increases, worker satisfaction decreases or is vice versa.

**Keywords:** Evangelical Workers, Burnout Syndrome, Job Satisfaction

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi amada iglesia, en la cual Dios me ha puesto para servirle incansablemente en el cumplimiento de la misión: hacer discípulos.

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios, por conducirme hasta el final de este proyecto. Solo por su gracia y misericordia esto se hace posible.

Agradezco también a mi esposa, Rosa Esther Pomahualca Silva, por su apoyo y sacrificios, para que este proyecto llegue a feliz término. A mis hijos, Yeimy y Bill José, por sus constantes oraciones elevadas a Dios en mi favor.

Agradezco al Dr. Daniel William Richard Pérez, por la asesoría y la conducción durante el desarrollo de la presente tesis.

## TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS .....	xi
LISTA DE ABREVIATURAS .....	xii

### Capítulo

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
Descripción de la realidad problemática .....	1
Antecedentes de la investigación .....	4
Formulación del problema .....	11
Problema general .....	11
Problemas específicos.....	11
Objetivos de la investigación .....	11
Objetivo general .....	11
Objetivos específicos.....	11
Hipótesis de la investigación.....	12
Hipótesis general .....	12
Hipótesis específicas.....	12
Justificación .....	13
Viabilidad.....	14
Delimitación.....	14
Limitaciones.....	14
Presuposiciones.....	14
2. MARCO TEÓRICO .....	15
Marco bíblico teológico .....	15
Burnout en el trabajo .....	18
Salvaguardia contra el Burnout .....	22
Fundamento teórico de las variables .....	23
Síndrome de Burnout.....	23
Historia del Burnout .....	24
Definición de Burnout .....	26
Dimensiones del síndrome de Burnout.....	28
Signos y síntomas del Burnout .....	29
Evolución del síndrome de Burnout .....	31
Factores desencadenantes del Burnout .....	31
Consecuencias del Burnout .....	33



Satisfacción laboral .....	34
Definición de satisfacción laboral .....	34
Factores que determinan la satisfacción laboral .....	35
Tipos de satisfacción laboral .....	38
Dimensiones de satisfacción laboral.....	38
Teorías de la satisfacción laboral .....	42
Marco conceptual.....	43
Pastor distrital.....	43
Unión Peruana del Norte .....	43
Distrito misionero.....	43
Administradores .....	44
Campo local.....	44
Cargo .....	44
Obrero.....	45
3. METODOLOGÍA.....	46
Tipo de investigación.....	46
Diseño de investigación .....	46
Población y muestra.....	46
Población .....	46
Muestra .....	47
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47
Inventario de Burnout de Maslach y Jackson.....	47
La escala de satisfacción laboral SL – SPC.....	49
Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos obtenidos.....	50
Operacionalización de variables .....	50
Procedimiento en la recolección de la información .....	51
Proceso de tabulación y análisis de datos .....	52
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	53
Resultados sociodemográficos.....	53
Resultados de descripción de variables.....	55
Resultados de contrastación de hipótesis.....	57
Hipótesis general .....	58
Hipótesis específica 1 .....	59
Hipótesis específica 2 .....	60
Hipótesis específica 3 .....	61
Discusión de resultados.....	62
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	64
Conclusiones .....	64
Recomendaciones.....	65

BIBLIOGRAFÍA .....	66
APÉNDICE: CUESTIONARIO SOBRE SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL .....	66

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Cantidad de pastores distritales por campo misionero de la UPN.....	47
Tabla 2. Información sociodemográfica .....	53
Tabla 3. Información sociolaboral .....	54
Tabla 4. Resultados de la variable síndrome de Burnout y sus dimensiones .....	55
Tabla 5. Resultados de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones .....	57
Tabla 6. Prueba de normalidad de las variables estudiadas .....	58
Tabla 7. Relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019 .....	59
Tabla 8. Relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019 .....	60
Tabla 9. Relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019 .....	61
Tabla 10. Relación de la realización personal y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019 .....	62

## LISTA DE ABREVIATURAS

ANoP	Asociación Nor Pacífico
APCE	Asociación Peruana Central Este
CESU	Centro de Educación Superior Unión
CG	Conferencia General
DSA	División Sudamericana
IASD	Iglesia Adventista del Séptimo Día
MiCOP	Misión Centro Oeste del Perú
MNO	Misión Nor Oriental
MPN	Misión Peruana del Norte
OMS	Organización Mundial de la Salud
UPN	Unión Peruana del Norte

## CAPÍTULO 1

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### **Descripción de la realidad problemática**

El síndrome de Burnout, durante los últimos años, ha sido de interés en los profesionales de salud y las instituciones u organizaciones, especialmente entre sus gestores y líderes. Esta situación es denominada, comúnmente, como “síndrome de desgaste” o también con el nombre de “síndrome de quemarse en el trabajo”. En el espacio propiamente laboral, es denominado como “síndrome de estrés laboral”, considerado actualmente como una enfermedad profesional y caracterizada por “el agotamiento emocional”, crisis vocacional, insatisfacción personal, fatiga; que puede ser acompañado además de otros síntomas físicos, psíquicos y sociales.<sup>1</sup>

Por otro lado, “la satisfacción laboral” viene a ser “una actitud”, la cual se refiere a las “diversas opiniones y conductas del trabajador hacia sus labores”; es decir, significa “actitudes laborales positivas”. Dicho de otro modo, los trabajadores revelan sus “sentimientos de satisfacción cuando piensan o hablan de sus puestos de trabajo, aunque diversos aspectos del trabajo pueden resultar en tipos diferentes de sentimientos”.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Francisco Antonio Vallenás, “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en docentes de la Universidad Norbert Wiener” (Tesis doctoral, Universidad Norbert Wiener, 2017), 1.

<sup>2</sup>Elisa Isabel Cáceres, “Relación entre satisfacción laboral y síndrome de Burnout en médicos asistentes y residentes del Instituto Nacional de Salud Mental Honorio

En la actualidad, es inevitable abordar “el ambiente laboral” al margen del “Síndrome de Burnout”, los cuales constituyen ambientes y realidades emergentes, afectando inevitablemente el clima, la salud de las personas y de las instituciones. Cada día, ambas realidades se convierten en elementos que atentan contra el bienestar de las personas.<sup>3</sup> Repercute entonces en el campo de las ciencias del comportamiento para tornarse en una dificultad de la salud pública.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), “el estrés laboral es uno de los diez problemas principales de salud relacionados con el trabajo”.<sup>4</sup> Los niveles constantes y altos de estrés dejan consecuencias catastróficas para una persona en cuya vida quedan selladas las experiencias estresantes, expresadas en los aspectos: fisiológico, cognitivo, conductual y afectivo. Las consecuencias del síndrome de Burnout no solamente “afectan la vida de la persona”, sino a las instituciones donde trabajan. En este sentido, Golembiewski y Muzenrider<sup>5</sup> abordan las consecuencias para la organización y para las personas que laboran.

La satisfacción tiene una “relación con el desempeño laboral”; por eso, se ha dicho siempre: “Un trabajador feliz es un trabajador productivo”. Un trabajador satisfecho produce más, está comprometido con las actividades organizacionales, revela

---

Delgado Hideyo Noguchi, 2018” (Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2014), 50.

<sup>3</sup>Edgar Silva, “El síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2016” (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, 2018).

<sup>4</sup>Ibíd.

<sup>5</sup>R.T. Golembiewski and R.F. Muzenrider, *Phases Of Burnout: Developments In Concepts And Applications* (New York: Praeger, 1989) 12-16.

identificación, identidad y compromiso.<sup>6</sup>

Según Jetro Ferreira,<sup>7</sup> el trabajo pastoral hoy en día es una ocupación con altos índices de agotamiento; sin embargo se ha presentado poca atención sobre el tema.

En la Unión Peruana del Norte, un pastor distrital tiene un promedio de 13,2 iglesias.<sup>8</sup> Esta realidad, unida a la sobrecarga de actividades que realiza un pastor cotidianamente y los desafíos del campo, genera una tendencia a padecer de estrés; como consecuencia se afecta el mayor capital humano que tiene la IASD: los pastores. De esta manera se compromete el cumplimiento cualitativo y cuantitativo de la misión.

La División Sudamericana (DSA) de la IASD, reportó que entre los años 2013 y 2017, el número de pastores aumentó en un 48%; el número de trabajadores creció en 42%; sin embargo, solo se tuvo un 2% de crecimiento en bautismos.<sup>9</sup>

En la Unión Peruana del Norte (UPN),<sup>10</sup> desde el año 2016 hasta el 2018, el número de bautismos disminuyó, mostrando en el 2018 un decrecimiento del 12% respecto al año anterior. En el período del 2013 al 2017 ingresaron a la iglesia 106, 895 personas; en ese mismo período salieron 86,671. Esto demuestra que el crecimiento no es

---

<sup>6</sup> Juan Carlos Valda, “¿Cómo aumentar la satisfacción laboral en las PYMES?”, Grandes Pymes, <https://www.grandespymes.com.ar/2016/03/26/como-aumentar-la-satisfaccion-laboral-en-las-pymes/> (consultado: 15 de diciembre, 2018)

<sup>7</sup>Jetro Ferreira Da Silva, “Síndrome de Burnout Entre Os Pastores Adventistas Da Cidade de Sao Paulo: Causas Potenciais E Medidas Preventivas” (Tesis de maestría, Universidade metodista de Sao Paulo, 2003).

<sup>8</sup>ACMS, <https://www.acmsnet.org/> (Brasilia: División Sudamericana de la Iglesia Adventista del Séptimo Día, 2019), (consultado: 15 de diciembre, 2018).

<sup>9</sup>División Sudamericana de la Iglesia Adventista del Séptimo Día, *The Global Church Member Survey 2018 - Análisis División Sudamericana*, 2018.

<sup>10</sup>Unión Peruana del Norte, *Reporte Quinquenal 2013 - 2017 UPN*, 2018.

real, la disminución del número de personas que ingresaron a la iglesia respecto a la cantidad de personas que salieron de ella es de 20,224; es decir, 8 de cada 10 abandonaron la iglesia. Esto quiere decir que, si se hubiese tenido un programa sólido de conservación de feligreses, en este momento se tendría un campo misionero más en la Unión Peruana del Norte con aproximadamente 86,000 miembros.

Según el reporte de Secretaría Ministerial de la UPN, del 2014 al 2018 han sido desvinculados del trabajo 27 pastores y 12 misioneros. La salida del ministerio, tanto de los que tienen credencial ministerial como con los de credencial misionera se debe a problemas mayormente relacionados con la incomprensión matrimonial, la infidelidad, el estrés, la substracción de recursos, la pérdida de la vocación misionera y problemas de salud mental.

Por los resultados expuestos en los párrafos anteriores y teniendo en cuenta que el síndrome de Burnout puede perjudicar la producción, afectar la salud física, mental y espiritual de los trabajadores, nos proponemos realizar este estudio.

### **Antecedentes de la investigación**

Al realizar la revisión de la literatura sobre el tema de estudio, se encontró poco aplicado a pastores de la IASD o de otras denominaciones. Sobre todo, se han encontrado algunos trabajos que comparan “el síndrome de Burnout y satisfacción laboral” aplicado a docentes, personal de salud, municipalidades, etc.

Marta Martínez<sup>11</sup> investigó “el síndrome de Burnout: presencia silenciada en los que cuidan el rebaño”. La población estuvo conformada por 40 hombres y 30 mujeres,

---

<sup>11</sup>Marta Martínez, “El síndrome de Burnout: presencia silenciada en los que cuidan el rebaño” (Tesis de maestría, California Christian University, 2015).



seleccionados al azar de un grupo de cristianos de las redes sociales de diferentes denominaciones evangélicas provenientes del Uruguay. De esta población se obtuvo una muestra de 25 hombres y 25 mujeres. Estos respondieron en su totalidad y de forma anónima y sin ninguna marca que los identificara la encuesta sociodemográfica, el MBI y la Mini encuesta de autocuidado. El objetivo de dicho trabajo fue analizar si los denominados cristianos radicalmente consagrados (CRC), también experimentan el síndrome de Burnout, y en qué medida el autocuidado como estrategia de afrontamiento, es una herramienta promotora y protectora de salud. Se obtuvo una muestra de 50 personas; para esto, se usó una metodología descriptiva, exploratoria, transversal y no experimental. Se aplicó el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y una Mini encuesta de autocuidado diseñada por la autora.

Entre los resultados hallados se puede destacar que los CRC desarrollan el síndrome de Burnout en niveles medios y altos. Los hallazgos de este estudio sugieren que los CRC son un colectivo propenso al síndrome de Burnout, y que de no promoverse estrategias de afrontamiento pueden llegar a riesgos importantes que deterioren aún más su salud y su bienestar. Los niveles de las medias obtenidas en las escalas despersonalización, agotamiento emocional y realización personal son similares a los de la bibliografía estudiada, siendo de 18,4 para la escala agotamiento emocional; 5,86 para la escala despersonalización, y un 34,28 para la escala realización personal. Del total de 50 encuestados, un 24 % pertenece al nivel muy quemados; mientras que el 34% a los desgastados intermedios. Un 42 % de la muestra no presentó desgaste alguno. Esto significa que un total del 58% experimenta los síntomas del Burnout en mayor o menor medida. El síndrome de Burnout posee una alta incidencia en el nivel de salud general de

los CRC limitados en esta investigación. Así tenemos que, al momento de ser encuestados los del nivel muy quemados tenían trastornos de ansiedad y pánico, hipertensión, problemas digestivos, hipertensión, alteraciones del sueño, entre otros. Los encuestados que resultaron ser del nivel intermedio manifestaron padecer problemas similares. Se pudo demostrar que los niveles de Burnout están netamente asociados a estrategias de autocuidado. A mayores niveles de autocuidado, menor probabilidad de padecer Burnout.

Jetro Ferreira<sup>12</sup> realizó la investigación “Síndrome de Burnout entre os pastores adventistas da cidade de Sao Paulo: causas potenciais e medidas preventivas”, cuyo objetivo principal fue presentar una revisión de la literatura disponible sobre el concepto de estrés y Burnout, resaltar las particularidades de Burnout en el ministerio y presentar estrategias de prevención y control del Burnout pastoral. Concluye que la prevalencia del estrés y el agotamiento se ha convertido en un problema común en las profesiones asistenciales. Los ministros religiosos no son una excepción. La evidencia disponible, derivada de reflexiones personales e investigaciones científicas muestra que el trabajo pastoral hoy en día es una ocupación con altos índices de agotamiento; sin embargo, se ha prestado poca atención a este tema. Hace una sugerencia fundamental: como no era el objetivo de esta disertación, la prueba no se aplicó para verificar la incidencia y los niveles de desgaste en los pastores adventistas de la ciudad de São Paulo, y así poder establecer una comparación con otros grupos de pastores que trabajan en diferentes lugares. Se sugiere, por lo tanto, que en estudios futuros se verifique esta cuestión. Si esto

---

<sup>12</sup>Jetro Ferreira Da Silva, “Síndrome de Bunout Entre Os Pastores Adventistas Da Cidade de Sao Paulo: Causas Potenciais E Medidas Preventivas” (Tesis de maestría, Universidade metodista de Sao Paulo, 2003).

se hace, ciertamente resultará en una gran contribución al ambiente científico y a la organización de la Iglesia Adventista en particular.

Arturo Benavidez<sup>13</sup> investigó sobre la “Prevalencia del síndrome de Burnout en profesores universitarios”; para esto se determinó una muestra constituida por docentes portugueses, encontrándose evidencias objetivas de actitudes, sentimientos, trastornos y disfunciones psicofisiológicas con resultados perjudiciales para la salud. Los datos fueron recogidos mediante dos instrumentos: “MBI (Maslach Burnout Inventory), el ISB (Inventario de Síntomas del Burnout)”. También se utilizó un cuestionario con el propósito de levantar información sociodemográfica. Participaron 60 docentes. La investigación concluye en que la docencia universitaria se ha constituido en una profesión bastante estresante, además de muy susceptible y expuesta a la experiencia del Burnout.

Por su parte, Alonso Oramas<sup>14</sup> desarrolló un estudio titulado “Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria”. El estudio es de tipo descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal. Reveló la presencia de estrés laboral en el 88.24% de los sujetos estudiados, y el síndrome de Burnout en el 67.5%. Se encontró que el volumen de trabajo fue el estresor identificado con más frecuencia. Además, el agotamiento emocional fue la dimensión del Burnout más afectada, con predominio de valores no deseables en el 64.4%. Se concluye que el “estrés laboral y el Burnout” en los docentes presenta una magnitud elevada, generando consecuencias disfuncionales en los aspectos de la salud y del bienestar.

---

<sup>13</sup>Arturo Benavidez, “El síndrome de Burnout en una muestra de docentes portugueses” (Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid, 2010).

<sup>14</sup>Alonso Oramas, “Estrés laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria” (Tesis doctoral, Escuela Nacional de Salud Pública de la Habana – Cuba, 2013).

Yoraima Rivas realizó la investigación denominada “Impacto del estrés laboral en el rendimiento ocupacional en funcionarios policiales de un Municipio del Estado Anzoátegui, 2010”; cuyo diseño es no experimental de tipo correlacional. Según el estudio se determinó que el 80% experimentó un “estrés laboral en un nivel bajo”; por otro lado, se encontró que “el rendimiento ocupacional” estuvo calificado de “muy bueno”, percibido en un número considerable de los funcionarios. Se concluye que “el estrés laboral” no fue “variable predictora del rendimiento ocupacional de los funcionarios policiales”. Por otro lado, en la parte de las sugerencias se recomendó “estrategias para abordar el estrés laboral a nivel individual e institucional, así como reconocimientos e incentivos a los trabajadores por su destacado rendimiento”.<sup>15</sup>

Vícor Joffre,<sup>16</sup> en su investigación titulada “Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Hospital General Dr. Carlos Canseco, Tampico – Tamaulipas – México”, encontró el síndrome de Burnout en una proporción reducida. El estudio es de tipo descriptivo con diseño no experimental. Es importante señalar que un porcentaje de trabajadoras, aunque no presentan Burnout como tal, registran agotamiento emocional y despersonalización. Asimismo, se halló una relación estadísticamente significativa entre la antigüedad y el cansancio emocional, por lo que el estudio considera que una acción relevante sería evaluar periódicamente a este grupo ya que ello podría representar un factor de riesgo para el desarrollo del síndrome.

---

<sup>15</sup>Yoraima Rivas, “Impacto Del estrés laboral en el rendimiento ocupacional en funcionarios policiales de un municipio del Estado Anzoátegui, 2010” (Tesis de maestría - Universidad Nacional Experimental de Guayana – Venezuela, 2012).

<sup>16</sup>Víctor Joffre, “Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Hospital General Dr. Carlos Canseco, Tampico, Tamaulipas, México” (Tesis doctoral, Universidad de Granada, España, 2009).

María Rosales<sup>17</sup> efectuó una investigación titulada “Relación entre el síndrome de Burnout y la calidad de vida del profesional de enfermería de la clínica Good Hope, julio 2009”, cuyo objetivo fue “determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la calidad de vida de los enfermeros de la Clínica Good Hope”. La investigación corresponde a “un estudio de corte transversal correlacional”, realizado en 35 enfermeras. Para recabar los datos requeridos se usó “el cuestionario de Maslach Burnout Inventory”, con el propósito de “medir el síndrome de Burnout”. También se usó “el SF-36 de Medical Outcomes Study” destinado para evaluar “la calidad de vida”. Para procesar los datos se utilizó el SPSS v.15, en “un nivel de confianza 95%”. “El área de agotamiento emocional” presenta “un nivel medio”; “el área de despersonalización”, “un nivel medio”; “el área de realización personal”, “un nivel bajo”. Las profesionales encuestadas “tienen mejor calidad de vida en las dimensiones función física, rol físico y rol emocional”; también “presentan en promedio nivel medio de agotamiento emocional y despersonalización”, inclusive se ubican en un “nivel bajo de despersonalización” y “se encuentran con mayor tendencia a desarrollar este síndrome”.

Por otro lado, Gustavo Gómez, Adriana Meneses y María Palacio,<sup>18</sup> en su estudio sobre satisfacción laboral y síndrome de Burnout, encontraron que el bienestar psicológico puede reducir significativamente los niveles de Burnout en el trabajo. El objetivo del trabajo fue evaluar la relación de la satisfacción laboral, el capital

---

<sup>17</sup>M. Rosales, “Relación entre el Síndrome de Burnout y la calidad de vida del profesional de enfermería de la Clínica Good Hope”, *Revista Científica de Ciencias de la Salud*. 3, no. 1 (2015): 199.

<sup>18</sup>Gustavo Gómez, Adriana Meneses y María Palacio, “La satisfacción laboral y el capital psicológico: factores que influyen en el síndrome de Burnout”, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1134793716300550> (consultado: 2 de julio, 2019).

psicológico y el síndrome de Burnout. La muestra estuvo conformada por 111 trabajadores. El resultado final mostró una relación inversa entre las variables satisfacción laboral y capital psicológico, y la variable síndrome de Burnout. Esta investigación evidenció los beneficios de los programas dirigidos a promover la satisfacción laboral y el capital psicológico en el campo organizacional.

Por su parte, Vicenta Escribá, Lucía Artazcoz y Santiago Pérez,<sup>19</sup> en su investigación sobre el “Efecto del ambiente psicosocial y de la satisfacción laboral en el síndrome de Burnout en médicos especialistas” encontraron que “la probabilidad de presentar un alto nivel de cansancio emocional y despersonalización es mayor en los profesionales expuestos a un alto nivel de contacto con el sufrimiento y la muerte, y conlleva un impacto negativo del trabajo en la vida familiar”. También se encontró que “la probabilidad de presentar un elevado cansancio emocional es mayor en los que tienen una alta sobrecarga de trabajo. El riesgo de obtener bajos logros personales es mayor en las personas que presentan una baja satisfacción con respecto a las recompensas profesionales y en las que no realizan actividades de docencia”. En consecuencia, a insatisfacción laboral y la calidad de las relaciones con los pacientes y sus familiares influye negativamente en las tres dimensiones del síndrome de Burnout.

---

<sup>19</sup>Vicenta Escribá, Lucía Artazcoz y Santiago Pérez, “Efecto del ambiente psicosocial y de la satisfacción laboral en el síndrome de Burnout en médicos especialistas”, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S021391110872394X?via%3Dihub> (consultado: 3 de julio, 2019).

## **Formulación del problema**

### Problema general

¿Cómo se relacionan el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019?

### Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de síndrome de Burnout en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019?

¿Cómo se relacionan el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019?

¿Cómo se relacionan la despersonalización y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019?

¿Cómo se relacionan la realización personal y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019?

## **Objetivos de la investigación**

### Objetivo general

Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019.

### Objetivos específicos

Determinar el nivel de síndrome de Burnout en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019.

Determinar el nivel de satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019.

Determinar la relación entre el agotamiento emocional y el nivel de satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019.

Determinar la relación entre la despersonalización y el nivel de satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019.

Determinar la relación entre la realización personal y el nivel de satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019.

### **Hipótesis de la investigación**

#### Hipótesis general

H<sub>i</sub>: Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial, de la Unión Peruana del Norte, 2019.

H<sub>o</sub>: No existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019.

#### Hipótesis específicas

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019.

H<sub>2</sub>: Existe relación significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019.



H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019.

H<sub>3</sub>: Existe relación significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019.

### **Justificación**

Estudiar el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral es de importancia capital para entender la complejidad de la labor de los pastores distritales de la IASD, y sobre todo, por ser uno de los primeros estudios en esa población singular. La investigación será una contribución al conocimiento sobre dicha temática.

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación permitirá probar los instrumentos de medición del síndrome de Burnout y satisfacción laboral en una población de pastores distritales de la IASD poco estudiada y de gran interés para el desarrollo de la iglesia.

En cuanto al impacto social, al encontrar los factores del síndrome de Burnout y de la satisfacción laboral que están afectando a los pastores distritales, el estudio permitirá crear programas de prevención que ayuden a los mismos en su estado de salud; como consecuencia, en el desarrollo de la iglesia.

En cuanto a las implicancias prácticas, el estudio estará al alcance de los pastores distritales de la IASD, quienes podrán encontrar un material de ayuda personal que redundará en beneficio de sus respectivas familias y feligreses de sus distritos pastorales.

### **Viabilidad**

La presente investigación es viable porque el autor, por su función, tiene acceso a las personas que son objeto de esta investigación y toma decisiones de mejoras con base en un estudio científico.

### **Delimitación**

La investigación abordó las variables síndrome de Burnout y la satisfacción laboral. El estudio se realizó en los pastores y misioneros que están liderando un distrito o proyecto misionero en la Unión Peruana del Norte, en el año 2019.

### **Limitaciones**

En cuanto a los encuestados hay reservas en cuanto a manifestar con fidelidad la información requerida.

### **Presuposiciones**

El autor de la presente investigación tiene como norma de fe y práctica a la Santa Biblia donde se revela la absoluta y expresa voluntad de Dios. Asimismo, acepta los escritos de Elena G. de White como inspirados, los cuales forman un todo armónico con la Santa Biblia.

## CAPÍTULO 2

### MARCO TEÓRICO

#### **Marco bíblico teológico**

Por lo general, cuando una persona experimenta el síndrome de Burnout, desea encontrar solución al problema de modo que pueda experimentar bienestar. El Burnout se define como un estado de agotamiento excesivo en el que la persona afectada pierde interés en sus actividades cotidianas, incluyendo el gusto por la vida en general. El Burnout es un estado de agotamiento físico, mental, social e indudablemente espiritual. La experiencia se puede manifestar “en cualquier etapa de la vida” y “en cualquier nivel” socioeconómico.

Los cristianos no están inmunes a esta dolencia, ya que debido a las demandas de este tiempo deben esforzarse en demasía para avanzar en la vida. El ritmo acelerado de vida ha hecho de que los cristianos también experimenten Burnout en sus centros de trabajo. Debido a esto, es necesario encontrar un equilibrio que ayude a manejar los niveles de Burnout en un estado adecuado a fin de vivir una vida plena y feliz.

El Burnout puede ocurrir en cualquier parte. Siendo el resultado de demandas o responsabilidades abrumadoras, ya sea impuestas por otros o por nosotros mismos, simplemente no podemos soportar. Entonces, ¿qué dice la Biblia acerca del Burnout? Jesús dijo: "Vengan a mí, todos ustedes que están cansados y agobiados, y les daré descanso. Tomen mi yugo y aprendan de mí, porque soy amable y humilde de corazón, y encontrarán descanso para sus almas. Porque mi yugo es fácil y ligera mi carga"(Mt

11:28-30). Después de leer este versículo se entiende que la única salida para aquellos que sufren Burnout se encuentra en el descanso ofrecido por Cristo.

Dios busca que sus hijos se encuentren en buen “estado de salud física y mental”, para que sean utilizadas todas sus capacidades. El Creador ha otorgado a sus criaturas el gozo del bienestar. Ellen White escribió al respecto: “Los que aceptan la palabra de Cristo al pie de la letra, y entregan su alma a su custodia, y su vida para que él la ordene, hallarán paz y quietud. Ninguna cosa del mundo puede entristecerlos cuando Jesús los alegra con su presencia. En la perfecta aquiescencia hay descanso perfecto”.<sup>1</sup> Sólo Cristo puede dar la felicidad que tanto anhela el ser humano; de la misma manera, solamente Él puede restablecer la vida de sus criaturas. “Las palabras de nuestro Salvador: “Venid a mí... y yo os haré descansar” (Mt 11:28), son una receta para curar las enfermedades físicas, mentales y espirituales. A pesar de que por su mal proceder los hombres han atraído el dolor sobre sí mismos, Cristo se compadece de ellos. En él pueden encontrar ayuda. Hará cosas grandes en beneficio de quienes en él confíen”.<sup>2</sup>

El Burnout es, a menudo, el resultado de la autosuficiencia. Este problema es muy común en la humanidad. Los seres humanos aprenden a confiar en sus propias fuerzas para resolver asuntos en su vida dejando siempre de lado a Dios y dejando de confiar en su soberanía y poder. Al desplazar a Dios no hacen más que avanzar en la vida sin rumbo ni dirección; en vez de pedir la sabiduría y la dirección de Dios. Ellen White dice:

---

<sup>1</sup>Elena G. de White, *El Deseado de todas las gentes* (Washington DC: Review and Herald, 2012), 294.

<sup>2</sup>Elena G. de White, *Consejos para la iglesia* (Washington DC: Review and Herald, 2012), 392.

“Vivimos en medio de los peligros de los últimos días, y si tenemos un espíritu de autosuficiencia e independencia, estaremos expuestos a las trampas de Satanás y seremos vencidos”.<sup>3</sup> La autosuficiencia deja al hombre como un blanco fácil para Satanás; además, lo ahoga “en el mar de las dificultades” sin darle la posibilidad de encontrar un puerto seguro donde desembarcarse. Este sendero es realmente muy peligroso de recorrer. Elena de White vuelve a advertir que “el mayor peligro del hombre es el engaño propio, el agrado de la autosuficiencia, lo cual lo separa de Dios, la fuente de su poder. Nuestras tendencias naturales, a menos que sean corregidas por el Espíritu Santo de Dios, llevan dentro de ellas las semillas de la muerte moral. A no ser que tengamos una conexión vital con Dios, no podremos resistir los efectos no consagrados del amor propio, la complacencia propia y la tentación a pecar”.<sup>4</sup>

En un sentido religioso, esta experiencia negativa se observa en un pastor que intenta llevar a cabo toda la labor por sí mismo cuando sus miembros deberían ayudarlo. Intenta hacer todo el trabajo del cuerpo de Cristo; pero no hace más que cansarse y dañar su salud. Otra causa conocida para el Burnout es la falta de cuidado personal. Aquellos quienes no se cuidan a sí mismos realmente no comprenden cuánto los valora y ama Dios. Esto hace que ellos no acepten el descanso que Jesús ofrece, ni su amor que brinda para ellos.

La gracia de Dios es incalculable. Está dispuesta sin límites para los hombres y las mujeres. Sin embargo, mucho no aceptan su descanso ni su amor, destinados desde la fundación del mundo para ellos y se martirizan en el altar para complacer a los demás.

---

<sup>3</sup>Elena G. de White, *Testimonios para la iglesia* (Washington DC: Review and Herald, 2012), 3:66.

<sup>4</sup>Ibíd., 330.

Por estas causas, los hombres pueden llegar a sacrificar su tiempo de descanso o de sueño, alimentar incorrectamente a su organismo, ampliar sus horarios de trabajo, inclusive descuidar sus necesidades propias; por ejemplo, la falta de cuidado personal, la insistencia en la autosuficiencia. El Burnout también se manifiesta por la ausencia de la comprensión, por la falta de comprensión lo que significa “el carácter de Dios”, posiblemente no se entiendan bien las expectativas de Dios para la vida de las personas.

### Burnout en el trabajo

Sin lugar a dudas, el trabajo es parte del mismo ser humano y fue atribuido por Dios desde la misma creación del mundo (Gn 1:28 y 2:15). Esto hace que el trabajo en sí mismo no sea malo, sino que cumple una función importante en la vida del ser humano.

De esta forma, Ellen White menciona:

El trabajo que se nos ha dado en esta vida es una preparación para la vida eterna. Si lo realizamos como Dios quiere que lo hagamos, toda tentación puede obrar para nuestro progreso; porque en la medida que resistamos sus seducciones, avanzaremos en la vida divina. En el calor del conflicto, estarán a nuestro lado agentes invisibles, a los cuales el cielo ordenó que nos ayuden en nuestras luchas; y en la crisis serán impartidas fuerzas, firmeza y energía, y tendremos un poder superior al mortal.<sup>5</sup>

En su sabiduría, Dios sabía que el trabajo iba a ser una bendición para el ser humano; y serviría de una manera al mantenerlo ocupado y al desarrollar sus dones y talentos con un fin específico. Debido a esto, la generatividad es una parte esencial del trabajo que da un sentido lleno de significado y propósito pleno a la vida. Por otro lado, se espera que los cristianos hagan auto sacrificios, dando más allá de ellos mismos. Sin embargo, en ninguna parte de la Biblia, Dios compara la aceptabilidad o la identidad

---

<sup>5</sup>Elena G. de White, *Conducción del niño* (Washington DC: Review and Herald, 2012), 225.

propia con el trabajo que el individuo realiza. Es bueno resaltar que, en ninguna parte de la Biblia, también Dios ordena o aprueba para el ser humano trabajar tan duro y experimentar el Burnout. Más bien, su trabajo debe ser energizado por Él.

Dios demostró este principio al mostrar la importancia del descanso en el séptimo día de la creación con el sábado (Gn 2:2-3; Ex 20:8-11; Mr 2:27). Por otro lado, después de un momento particularmente ocupado, Jesús invitó a sus discípulos a alejarse de las multitudes para un momento de descanso (Mr 6:31). Jesús también dijo que vinieran a Él con sus cargas y tomaran Su yugo. Asimismo, entregó el Espíritu Santo ya que puede descifrar en qué tareas hay que decir "Sí" y en cuales es necesario un "No".

#### Ejemplos de sobrecarga laboral

En el Antiguo Testamento está registrada una historia importante sobre Burnout y estrés laboral. Moisés fue encomendado para liberar a su pueblo: sus compatriotas los israelitas. Estos serían liberados de la esclavitud por la mano de Dios y Moisés. Moisés tenía que acompañarlos y dirigirlos de vuelta a su tierra. Diariamente atendía a miles de personas y terminaba exhausto. Al parecer, la carga de trabajo nunca disminuía. La Biblia registra lo siguiente: "Aconteció que al día siguiente se sentó Moisés a juzgar al pueblo; y el pueblo estuvo delante de Moisés desde la mañana hasta la tarde" (Ex 18:13).<sup>6</sup> Sin lugar a dudas, Moisés estaba sobrecargado con la inmensa carga laboral que tenía con aquella responsabilidad.

Su suegro Jetro, al verlo en esta situación le dio un consejo de administración para evitar la sobrecarga y aliviar los ánimos de Moisés. La Biblia menciona: "Entonces el

---

<sup>6</sup>A menos que se indique lo contrario, todas las citas bíblicas de esta investigación han sido tomadas de la versión Reina Valera 1960.

suegro de Moisés le dijo: No está bien lo que haces... Desfallecerás del todo, tú, y también este pueblo que está contigo; porque el trabajo es demasiado pesado para ti; no podrás hacerlo tú solo... Oye ahora mi voz; yo te aconsejaré, y Dios estará contigo. Está tú por el pueblo delante de Dios, y somete tú los asuntos a Dios... Además, escoge tú de entre todo el pueblo varones de virtud... y ponlos sobre el pueblo por jefes de millares, de centenas, de cincuenta y de diez... Ellos juzgarán al pueblo en todo tiempo; y todo asunto grave lo traerán a ti, y ellos juzgarán todo asunto pequeño. Así aliviarás la carga de sobre ti, y la llevarán ellos contigo... Y oyó Moisés la voz de su suegro, e hizo todo lo que dijo” (Ex 18:14-24).

Este caso de Moisés es uno de los más resaltantes en relación al Burnout. Si no hubiese sido por Jetro, Moisés muy seguramente hubiese padecido las consecuencias físicas y emocionales del agotamiento laboral. Al respecto, Ellen G. de White escribió:

Durante su estada en el campamento, Jetro vio lo pesadas que eran las cargas que recaían sobre Moisés. Era una tarea tremenda la de mantener el orden y la disciplina entre aquella gran multitud ignorante y sin experiencia. Moisés era su jefe y legislador reconocido, y atendía no solo a los intereses y deberes generales del pueblo, sino también a las disputas que surgían entre ellos. Había estado haciéndolo porque le daba la oportunidad de instruirlos; o de declararles, como dijo, “los preceptos de Dios y sus leyes”. Pero Jetro objetó... Este consejo fue aceptado, y no solo alivió a Moisés, sino que también estableció mejor orden entre el pueblo.<sup>7</sup>

En el Nuevo Testamento también hay una historia relacionada al Burnout. Luego de la ascensión de Cristo al cielo, los apóstoles empezaron a organizar iglesias y el número de creyentes empezaba a crecer en demasía. En los grupos de creyentes había personas de diferentes lugares, razas, nacionalidad, contextos económicos y políticos. Al inicio de la iglesia, los apóstoles resolvían cualquier dificultad que aparecía hasta que

---

<sup>7</sup>Elena G. de White, *Patriarcas y profetas* (Washington DC: Review and Herald, 2012), 264.



llegaron tiempos en los cuales la demanda era realmente grande y extenuante.

Diariamente aparecían cientos de dificultades y necesidades de la congregación que

quitaban el tiempo para el evangelismo, la predicación y la enseñanza de la Palabra.

Debido a esto, los apóstoles en la iglesia primitiva, así como Moisés, también delegaron

sabiamente algunas tareas cuando nombraron diáconos para ayudar a llevar la carga del

ministerio. Hechos 6:1-7 registra:

En aquellos días, como creciera el número de los discípulos, hubo murmuración de los griegos contra los hebreos, de que las viudas de aquéllos eran desatendidas en la distribución diaria... Entonces los doce convocaron a la multitud de los discípulos, y dijeron: No es justo que nosotros dejemos la palabra de Dios, para servir a las mesas... Buscad, pues, hermanos, de entre vosotros a siete varones de buen testimonio, llenos del Espíritu Santo y de sabiduría, a quienes encarguemos de este trabajo... Y nosotros persistiremos en la oración y en el ministerio de la palabra...Agradó la propuesta a toda la multitud; y eligieron (a los diáconos) ... a los cuales presentaron ante los apóstoles, quienes, orando, les impusieron las manos... Y crecía la palabra del Señor, y el número de los discípulos se multiplicaba grandemente en Jerusalén.

La elección de los diáconos fue la solución al problema que se presentaba; al

respecto, Elena G. de White escribió:

En la iglesia primitiva había gente de diversas clases sociales y distintas nacionalidades... Los discípulos de Jesús habían llegado a una crisis... Bajo la sabia dirección de los apóstoles, que habían trabajado unidos en el poder del Espíritu Santo, la obra encomendada a los mensajeros del Evangelio se había desarrollado rápidamente. La iglesia estaba ensanchándose de continuo, y este aumento de miembros acrecentaba las pesadas cargas de los que ocupaban puestos de responsabilidad...Ningún hombre, ni grupo de hombres, podría continuar llevando esas cargas solo, sin poner en peligro la futura prosperidad de la iglesia... Los apóstoles debían dar ahora un paso importante en el perfeccionamiento del orden evangélico en la iglesia, colocando sobre otros algunas de las cargas llevadas hasta ahora por ellos.<sup>8</sup>

En la cita anterior, se percibe la manera cómo Dios dirige a su pueblo a encontrar salida ante sus problemas institucionales.

---

<sup>8</sup>Elena G. de White, *Hechos de los apóstoles* (Washington DC: Review and Herald, 2012), 62-63.

## Salvaguardia contra el Burnout

El Señor Jesús brinda descanso y alivio para todas personas que se acercan a Él; al mismo tiempo, pone límites para los horarios y actividades humanas. También permite que su iglesia viva en comunidad para que mutuamente se ayuden a llevar a cabo el trabajo que Él mismo ha encomendado a su iglesia. Usando la imagen de un cuerpo y su funcionamiento, Jesús enseñó a sus discípulos que el cuerpo de Cristo o la iglesia está destinada a funcionar como un todo. Cada miembro ayuda a llevar las cargas de los demás y todos descansan en Cristo (Gá 6:2; Ef 4:16). En la iglesia, no existe un llamado para experimentar la soledad.

En la vida eclesiástica trabajar unido al conjunto general es vital, ya que un miembro que trabaja solitariamente desentona con la afinación implementada por el mismo Jesucristo. Elena G. de White aconseja: “Dios quiere que estén unidos por las agradables cuerdas del compañerismo. Como obreros del Señor, deben presentar sus planes unos a otros. Estos planes deben ser considerados cuidadosamente y con oración, porque el Señor dejará que quienes así no lo hagan, tropiecen en su propia supuesta sabiduría y grandeza superior”.<sup>9</sup>

Por último, es importante resaltar que la recuperación del Burnout también se logra entrando en el reposo ofrecido por Dios. Esto es fácil de conseguir cuando el ser humano entra en sintonía con la dirección específica de Dios en su vida. Esto significa que Dios debe ser consultado sobre cargas laborales, horarios, tiempo de ocio y tiempo personal. Sin lugar a dudas, la Biblia tiene principios guadores para todos los problemas humanos. Es necesario, por lo tanto, hacer una revisión profunda sobre algún tema en

---

<sup>9</sup>Elena G. de White, *Liderazgo cristiano* (Washington DC: Review and Herald, 2012), 59.

particular y encontrar el fundamento seguro. Al hacer esto, se dejará de confiar en las propias fuerzas y Dios podrá ejercer su maravilloso poder al ayudar a sus hijos que le claman por ayuda. En 1 Pedro 5:7 se afirma: “Echando toda vuestra ansiedad sobre él, porque él tiene cuidado de vosotros”. Dios está siempre dispuesto a vincularse y a ayudar a sus criaturas; por este motivo Ellen G. de White declara:

Cuando Cristo se humanó, vinculó a la humanidad consigo mediante un lazo que ningún poder es capaz de romper, salvo la decisión del hombre mismo. Satanás nos presentará de continuos incentivos para inducirnos a romper ese lazo, a decidir que nos separemos de Cristo. Necesitamos velar, luchar y orar, para que nada pueda inducirnos a elegir otro maestro; pues estamos siempre libres para hacer esto. Mantengamos por lo tanto los ojos fijos en Cristo, y Él nos preservará. Confiando en Jesús, estamos seguros. Nada puede arrebatarnos de su mano. Si le contemplamos constantemente, “somos transformados en la misma semejanza, de gloria en gloria, así como por el Espíritu del Señor.”<sup>10</sup>

## **Fundamento teórico de las variables**

### **Síndrome de Burnout**

El término Burnout es una palabra inglesa que ha sido adaptada para ser usada en el contexto psicológico y organizacional. Su definición básica es compleja ya que representa una idea figurativa de la acción que se quiere representar. Esto se debe a que en la gramática inglesa existe una estructura gramatical completa que no existe en otros idiomas, la cual es conocida como phrasal verbs o “verbos en frases”.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup>Elena G. de White, *El camino a Cristo* (Washington DC: Review and Herald, 2012), 72.

<sup>11</sup>El phrasal verb es una frase idiomática que consta de un verbo y otro elemento, generalmente un adverbio o una preposición, las cuales son conocidas como partículas. En inglés, la combinación de un verbo y una o dos partículas pueden formar palabras y conceptos nuevos independientemente del origen básico de la palabra o la partícula. Por ejemplo, usando la palabra Go (ir): Go + in (en) = Entrar; Go + out (fuera) = Salir; Go + up (arriba) = Subir; Go + down (abajo) = Bajar; etc. La palabra va a cambiar de significado de acuerdo a su partícula acompañante. Para más información ver: *Oxford*

Burn en inglés significa encender algo con fuego o “quemar”. Esta palabra, unida con la partícula “out”, forman un verbo en frase que tiene definiciones dependiendo del contexto. Burn out, sobre una máquina, va a significar que “se ha detenido de trabajar o funcionar porque fue usado en demasía o hasta recalentarse”;<sup>12</sup> en caso de que se hable de burn out sobre una persona significa “estar muy cansado o enfermo y no poder continuar su trabajo con normalidad debido a que ha estado trabajando demasiado duro durante un periodo prolongado de tiempo”.<sup>13</sup> Ambas definiciones son claras y representan un abuso en el uso de algo o un exceso o sobrecarga de actividades. Debido a su uso constante en las ciencias sociales, el término burn out se utiliza en la forma sustantiva “burnout”.

#### Historia del Burnout

El término “burnout” es registrado inicialmente, por vez primera, en un sentido clínico a principios de la década de 1970 por Herbert Freudenberger quien era un psicólogo estadounidense.<sup>14</sup> Luego, el concepto fue más profundamente desarrollado por la investigadora académica y psicóloga social Christina Maslach, quien posteriormente desarrolló el primer cuestionario sobre el constructo, el cual, con el paso del tiempo, llegó

---

*Phrasal Verbs Dictionary For Learners Of English* (Oxford: Oxford University Press, 2001), viii-x. En adelante *OXFORD*.

<sup>12</sup>“Burn out” en Richard A Spears, *Mcgraw-Hill's Dictionary Of American Idioms And Phrasal Verbs* (Chicago: McGraw-Hill, 2005), 33. En adelante *MGH*.

<sup>13</sup>“Burnout”, *MGH*, 34.

<sup>14</sup>Christina Maslach and Wilmar Schaufeli, *Historical And Conceptual Development Of Burnout* (Washington, DC: Taylor & Francis, 1993), 2. En adelante *HCDB*.

a ser el instrumento psicológico más utilizado para evaluar el burnout.<sup>15</sup> El término es tan famoso que ha incentivado en la aparición de innumerables investigaciones alrededor del mundo; debido a esto, una búsqueda simple en el google scholar arroja más de 75 mil entradas e incontables conexiones e interacciones con otras variables.

El término burnout se usó por primera vez como un término informal, coloquial y cotidiano. Freudenberger lo tomó prestado de la escena de drogas ilícitas, donde se refirió coloquialmente a los efectos devastadores del abuso crónico de drogas.<sup>16</sup> Este término ha sido utilizado “para describir el agotamiento emocional gradual, la pérdida de motivación” y el compromiso reducido entre los voluntarios de la Clínica Gratuita de St Mark en el East Village de Nueva York, a quienes observó mientras trabajaba como psicólogo consultor en aquel lugar.

Por otro lado, y simultáneamente, estando al otro extremo de los Estados Unidos, en California, Maslach y sus colegas llegaron al mismo término mientras trabajaban entrevistando a una variedad de trabajadores sociales para la Universidad de California en Berkeley.<sup>17</sup> Mientras trabajaba como investigadora en el campo de la psicología social en esta universidad, Maslach estaba interesada en descubrir cómo estos trabajadores hacían frente a la excitación y desgaste emocional mientras desempeñaban sus trabajos exigentes. Como resultado de sus entrevistas, aprendió que estos trabajadores a menudo se sentían emocionalmente agotados, que desarrollaban percepciones y sentimientos

---

<sup>15</sup>W.B. Schaufeli, *Burnout, Fatigue, Exhaustion* (The Netherlands: Utrecht University, 2017), 1. En adelante *BFE*.

<sup>16</sup>*HCDB*, 204.

<sup>17</sup>*HCDB*.

negativos sobre sus clientes o pacientes, y que experimentaban crisis de competencia profesional como resultado de esta agitación emocional. Tras las reveladoras autodescripciones de los síntomas brindadas por parte de los trabajadores, los profesionales se refirieron a esta “nueva” condición psicológica como “burnout”.<sup>18</sup>

Al inicio, la comunidad científica consideró el burnout como un concepto “pseudocientífico” o “de moda” y lo denunció como “psicología popular”; pero esto cambió poco tiempo después de la introducción del MBI,<sup>19</sup> que provocó una ola de investigación empírica sobre el burnout.<sup>20</sup> Actualmente esta teoría sobre el burnout es aceptada como una realidad constante en el ambiente organizacional; además, ha llevado a miles a realizar investigación científica para encontrar principios aplicables en los entornos laborales; es decir, con esto se pretende “mejorar las condiciones de los trabajadores” alrededor del mundo.

#### Definición de Burnout

El síndrome de Burnout “es también conocido como síndrome del desgaste ocupacional o profesional, y es un malestar que se produce como respuesta a presiones prolongadas que la persona sufre ante factores estresantes emocionales interpersonales relacionados con el trabajo”.<sup>21</sup> Por otro lado, diversos autores han definido el burnout de

---

<sup>18</sup>BFE, 3.

<sup>19</sup>MBI significa Maslach Burnout Inventory o Inventario de Burnout de Maslach.

<sup>20</sup>Cindy McGeary and Donald McGeary, *Handbook Of Occupational Health And Wellness* (New York: Springer, 2012), 181-200.

<sup>21</sup>Joni Beemsterboer y Bernard H. Baum, “Burnout”, *Social Work in Health Care* 10, no. 1 (1984): 97-109.

diferentes maneras, pero siempre relacionado con el desgaste emocional. Por ejemplo, para Jerry Edelwich y Archie Brodsky, el Burnout es “como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo”.<sup>22</sup> Asimismo, una definición ampliamente aceptada es la de Maslach, para quien es multidimensional: “agotamiento emocional”, “despersonalización y disminución en la realización personal” durante el “contacto directo y constante con gente”.<sup>23</sup>

Es importante reconocer también que “el síndrome de Burnout” no se encuentra reconocido como una enfermedad mental dentro del Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales en su quinta edición (DSM V); sin embargo, en la clasificación internacional de enfermedades en su décima edición (CIE-10) está presente como una condición diagnóstica con el código Z 73.0, aunque no tenga criterios fijos para establecer su diagnóstico y se encuentre en proceso de investigación. Debido a esto, el síndrome del burnout ha sido ubicado en el apartado asociado a los “problemas relacionados con el manejo de las dificultades de la vida”.<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup>Jerry Edelwich and Archie Brodsky, “Burnout: Stages Of Disillusionment In The Helping Professions”, *Social Work* 26, no. 3 (1981): 225.

<sup>23</sup>Christina Maslach and Michael P Leiter, *The Truth About Burnout* (Hoboken: John Wiley & Sons, 2008), 12.

<sup>24</sup>Ver Z73.0 en *CIE 10 - Clasificación Internacional De Enfermedades* (Madrid: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2016). Comparar con *DSM-5*.

## Dimensiones del síndrome de Burnout

Existen diversos modelos para la explicación de este síndrome. El modelo de Maslach y Jackson de 1986, es el más utilizado para la medición de este y se divide en tres dimensiones:<sup>25</sup>

### **Agotamiento emocional**

La dimensión de agotamiento emocional representa el componente del estrés individual básico del síndrome. Se determina por la presencia de sentimientos de debilidad y agotamiento frente a las exigencias laborales. Además de ello, se caracteriza por una pérdida de energía vital y una desproporción creciente entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado. Esta dimensión se describe por las constantes quejas que tienen los trabajadores sobre la cantidad de labores pendientes y por la incapacidad para realizarlas adecuadamente.

### **Despersonalización**

Maslach explica que esta dimensión se refiere a una respuesta negativa, insensible o excesivamente apática frente a diversos aspectos del trabajo. Se suele desarrollar en respuesta al cansancio emocional. Si la gente se encuentra trabajando muy intensamente y haciendo demasiadas cosas, comenzarán a apartarse, a reducir lo que están haciendo, lo cual conlleva a la minimización de su calidad y el nivel de desempeño, ya que pasará de tratar de hacer su mejor esfuerzo a hacer sólo el mínimo. En esta dimensión, el trabajador se caracteriza por tratar a los clientes, compañeros y la organización como objetos. El

---

<sup>25</sup>Extraído de Christina Maslach, Susan E Jackson y Michael P Leiter, *Maslach Burnout Inventory Manual* (Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press, 1998).



trabajador demuestra insensibilidad emocional, un estado psíquico en que prevalece el cinismo o la disimulación afectiva, la crítica exacerbada de todo su ambiente y de todos los demás.

### **Realización personal**

Esta dimensión representa el componente de autoevaluación del síndrome, se presenta de forma reducida refiriéndose a un sentido disminuido de autoeficacia y logros en el trabajo, lo cual es agravado por una carencia de recursos, así como por una falta de apoyo social y de oportunidades para desarrollarse profesionalmente. Así, los obreros llegan a tener una consideración negativa de ellos mismos y de las demás personas.

### **Signos y síntomas del burnout**

Maslach, Pines y Cherniss<sup>26</sup> sostienen que los signos y síntomas son adscritos en algunas “áreas sintomatológicas”, las cuales son cuatro: psicósomática, conductual, emocional y defensiva.

En el área psicósomática se perciben las alteraciones cardiovasculares, sin quedar al margen la hipertensión, las enfermedades coronarias. Por otro lado se suman: las fatigas crónicas, la migraña, las cefaleas; inclusive son observables: las alteraciones gastrointestinales, respiratorias, dermatológicas, menstruales, sexuales. Se manifiesta el colon irritable, también la úlcera duodenal; se perciben los dolores musculares.

En el área conductual se observa la alteración de la “conducta alimentaria”, el consumo excesivo de drogas, fármacos, alcohol, tabaco; también se percibe el ausentismo

---

<sup>26</sup>C. Maslach and A. Pines, “The Burn-Out Syndrome In The Day Care Setting”, *Child Care Quarterly* 6 (1977): 100-113.

laboral. Son notorias las “conductas de elevado riesgo”, inclusive la incapacidad para relajarse.

En el área emocional es visible el distanciamiento afectivo; inclusive se percibe la distancia emocional de los trabajadores, así en su ámbito familiar y laboral; tampoco quedan al margen la irritación, menos la depresión, la impaciencia, desmotivación. Sin lugar a dudas, se manifiestan las dificultades para ejercitar la concentración, la frustración profesional, la baja autoestima.

En el área defensiva maneja un conjunto de mecanismos, los cuales le sirven para ejercer una especie de defensa, sobre todo negando a sí mismo. Aparecen la atención selectiva, también la ironía, hobbies excesivos, el estudio desmesurado, el falso ausentismo laboral, entre otros.

De acuerdo con lo investigado por Christina Maslach, el síndrome de Burnout, inicialmente fue observado por los profesionales “médicos, psicoanalistas, policías, asistentes sociales y bomberos”; sin embargo, en los tiempos modernos se observa en los profesionales, quienes se interrelaciona activamente en un espacio laboral.<sup>27</sup>

Por su parte, Maslach estudió el burnout, el cual fue determinado en “4 niveles de patología”.<sup>28</sup> En el *primer nivel*, se percibe la ausencia de las ganas de asistir al centro laboral, siente dolores de espalda, inclusive de cuello. En el *segundo nivel*, las relaciones con los demás no son las mejores; se empeoran, se manifiesta el ausentismo, persecución, también la rotación. En el *tercer nivel*, se disminuye la capacidad laboral, aparecen las enfermedades psicosomáticas. En el *cuarto nivel*, se manifiesta la adicción al alcohol, a

---

<sup>27</sup>C. Maslach, “Burned-Out”, *Human Behavior* 5, no. 9 (1976): 16-22.

<sup>28</sup>C. Maslach, “Burned-Out”, *Human Behavior* 5, no. 9 (1976)

las drogas; aparecen los intentos de suicidio, las enfermedades; por ejemplo, las enfermedades cardiovasculares y el cáncer.

A parte de estos niveles, la psicóloga Maslach caracterizó al síndrome de Burnout por los siguientes patrones: insidioso (se manifiesta progresivamente y con mayor intensidad, desgaste profesional), negación (experiencia de fracaso, personal y profesionalmente) y fase irreversible (se incrementa su magnitud, se hace irreversible, se abandona el trabajo).

#### Evolución del síndrome de Burnout

De acuerdo con el psicólogo Cherniss, el síndrome de Burnout “es un fenómeno transaccional progresivo”, cuyo desarrollo podría evolucionar y ser establecido en cinco etapas consecutivas.<sup>29</sup> Fase de entusiasmo (parece algo estimulante); fase de estancamiento (falta claridad en los objetivos y expectativas, dudas, aburrimiento, dolores: cabeza y estomacales); fase de frustración (pérdida de motivaciones, problemas psicosomáticos crónicos, irritabilidad, tarea inadecuadas); fase de apatía (resignación en la pérdida, cinismo, bajas laborales, nunca dice no); fase de quemado (colapsos: físico, intelectual, acentuación de enfermedades).

#### Factores desencadenantes del Burnout

Estos factores son muy importantes, predicen la aparición del Burnout; por otro lado, ayudan a la mejor comprensión sobre la etiología u origen del mismo. Las maneras de identificación de los factores desencadenantes pueden ser muy diversas y se encuentran ampliamente interrelacionadas. Para una mejor comprensión se las divide en

---

<sup>29</sup>C. Cherniss, “Staff Burnout”, *Job Stress in the Human Services* 3, no. 2 (1980): 11-24.

factores organizacionales, factores sociales y factores personales.

A continuación, se describe cada uno de ellos de acuerdo con lo abordado por Maslach:<sup>30</sup> factores organizacionales, factores sociales, factores personales. Los primeros constituyen variables intrínsecas; comprenden: la dinámica laboral, “inadecuación profesional, sobrecarga de trabajo”, también los contenidos, el “ambiente físico de trabajo, los turnos de trabajo”, los conflictos y la ambigüedad de rol, los estresores tecnológicos, la estructura organizacional, los “estresores económicos, desafío en el trabajo”. También comprenden otros: “la participación en la toma de decisiones”, la autonomía laboral, el compromiso con el trabajo, las interrelaciones.

Los factores sociales también son variables, las cuales no están “relacionadas con el contexto laboral”; sin embargo, tienen relación con otros; por ejemplo, la familia, los amigos, los estilos de vida, entre otros. El apoyo social es determinante, vital para la institución, se manifiesta mediante la comunicación, las actitudes de la familia y los amigos, incluso los problemas y afrontamientos familiares, la cultura, etc.

Los factores personales son variables también, los cuales son individuales; por ejemplo, la personalidad, “los sentimientos y pensamientos de las personas”, también las emociones, sin dejar al margen las actitudes, entre otros. Estos factores se manifiestan mediante el locus de control (creencias en los acontecimientos vitales), la personalidad resistente, el sexo, la edad, el estado civil, la autoeficacia, las estrategias de afrontamiento, el patrón de personalidad tipo A y las expectativas personales.

---

<sup>30</sup>C. Maslach, “Burned-Out”, *Human Behavior* 5, no. 9 (1976): 16-22.

## Consecuencias del Burnout

Sin lugar a dudas, los niveles constantes y altos de estrés dejan consecuencias catastróficas para una persona en cuya vida quedan selladas las experiencias de estrés, expresadas en los aspectos: fisiológico, cognitivo, conductual y afectivo. Las consecuencias no solamente “afectan la vida de la persona”, sino también el ciclo de la existencia de las instituciones. En este sentido, Golembiewski y Muzenrider<sup>31</sup> abordan las consecuencias para la organización y las consecuencias personales.

En la organización se observan muchas consecuencias, las cuales son importantes; por ejemplo, no se logran los objetivos institucionales, tampoco se obtienen los resultados programados y esperados. Se percibe que disminuye la satisfacción, posiblemente sea más incrementado el ausentismo laboral. Se pierde el interés en las actividades; se observa que la calidad se deteriora; los conflictos interpersonales se incrementan; se experimenta la rotación del personal; y se incrementa el número de los accidentes en la institución. En la persona también se observan las consecuencias, especialmente en el organismo y sus sistemas. Por ejemplo, según el estudio realizado en Canadá, la persona afectada presenta dolores en la cabeza, estómago, espalda; se hinchan los tobillos, se observan las contracturas musculares. También aparece el agotamiento emocional y la falta de salud se incrementa.<sup>32</sup>

Las personas exhiben consecuencias diversas. Por ejemplo, se manifiestan las *consecuencias emocionales* (sentimientos de soledad, de alienación, de impotencia, de

---

<sup>31</sup>R.T. Golembiewski and R.F. Muzenrider, *Phases Of Burnout: Developments In Concepts And Applications* (New York: Praeger, 1989) 12-16.

<sup>32</sup> R.T. Golembiewski and R.F. Muzenrider, *Phases Of Burnout: Developments In Concepts And Applications* (New York: Praeger, 1989)

omnipotencia, ansiedad, culpabilidad, frustración), *consecuencias actitudinales* (no verbalizar, cinismo, apatía, hostilidad, suspicacia, autonegatividad, consumo de alcohol y drogas), *consecuencias psicosomáticas* (dolor precordial, palpitaciones, hipertensión, catarros frecuentes, fatiga, mayor frecuencia de infecciones, aparición de alergias, dolores cervicales y de espalda, alteraciones menstruales, úlcera gastroduodenal, jaquecas, insomnio). También se observan las *consecuencias sociales*, expresadas en las interrelaciones, mediante actitudes negativas. Se percibe una constante pérdida de la calidad de vida personal y se observan actitudes y conductas muy negativas.

### **Satisfacción laboral**

#### Definición de satisfacción laboral

Sonia Palma,<sup>33</sup> una de las investigadoras, ha realizado investigaciones sobre la satisfacción laboral. Para ella, la satisfacción laboral no es sino una actitud, un estado emocional; sin lugar a dudas, positivo y placentero que explica el resultado del trabajo, de la evaluación del mismo, especialmente en el segmento de las relaciones y las interrelaciones de los directivos y los empleados, de las cuales depende el logro de los objetivos, las metas y la generación del ambiente laboral. La satisfacción tiene “relación con el desempeño laboral”; por eso se ha dicho siempre que “un trabajador feliz es un trabajador productivo”. Un trabajador satisfecho produce más; está comprometido con las actividades organizacionales, revela identificación, identidad y compromiso.

---

<sup>33</sup>Sonia Palma, “Laboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana” (Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 1999).

## Factores que determinan la satisfacción laboral

En el contexto de los factores predictores de la satisfacción laboral, Robbins<sup>34</sup>, de acuerdo con sus investigaciones y sus conocimientos, aborda los siguientes:

### **Reto del trabajo**

No existen personas sin retos laborales. Las personas tienen muchas habilidades. Estas les permiten realizar las tareas laborales en un ambiente de libertad y confianza para su desempeño. Su reto es crecer y desarrollarse sirviendo a la organización donde laboran, en un ambiente cómodo y placentero; además, motivador para que las personas, en la condición de trabajadores, y las instituciones (hospedadoras de los trabajadores) encuentren su “realización” con la consigna de libertad e independencia (Arias, 2005).

### **Sistema de recompensas justas**

Las recompensas justas son requeridas siempre en el ámbito laboral. Estas generan satisfacción en las personas. Las recompensas son extrínsecas e intrínsecas. Las primeras las ofrece la institución; mientras que las segundas las genera el trabajador. Se consideran extrínsecas a: los salarios, los ascensos, los reconocimientos, los elogios, las felicitaciones. Las recompensas intrínsecas son: las competencias logradas, las habilidades manuales, la satisfacción personal y la realización personal.<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup>Stephen P Robbins and Timothy a Judge, “Part II The Individual in the Organization”, *Essentials of Organizational behaviour* (2010): 14–32.

<sup>35</sup>Miguel Hidalgo and Diana M Ríos Rodríguez, “Estrategia de diversificación y oportunidades de crecimiento: evidencia para el mercado español” (2007).

### **Satisfacción con el salario**

Mucho se ha hablado de la satisfacción salarial. Por ello, existen muchas controversias. No se puede negar que los incentivos económicos, el incremento de los salarios y los sueldos son generadores de satisfacción en los ambientes laborales.

La fuerza productiva no está en los directivos, sino en la mano de obra; en los empleados. Sin ellos es imposible el despegue de la institución; por esta razón, se requiere estímulos económicos para los trabajadores.<sup>36</sup>

### **Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos**

Es ambicioso y natural que las personas busquen empoderamiento, sin generar violencia ni afectar el clima laboral; sino permitiendo al mismo tiempo el desarrollo propio y de las organizaciones. Estas deben tener determinadas políticas relacionadas con los ascensos y las promociones y se espera que estén sistematizadas; solamente así se genera el crecimiento y desarrollo de las personas y de las instituciones. De esta manera, se motiva la responsabilidad, la justicia y se cuida el estatus social, económico y profesional de las personas.<sup>37</sup>

### **Condiciones favorables**

El trabajador percibe todo en la organización. A veces mucho más que los directivos. Se requiere la presencia de una cultura organizacional singular con la cual el trabajador quede comprometido e identificado. Son necesarios los sistemas de valores, la

---

<sup>36</sup>Yoraima Rivas, “Impacto del estrés laboral en el rendimiento ocupacional en funcionarios policiales de un municipio del Estado Anzoátegui, 2010”.

<sup>37</sup>Valda, “¿Cómo Aumentar La Satisfacción Laboral En Las PYMES?”



claridad de la visión, la misión y la filosofía de las instituciones. Estas dejan claridad en el horizonte institucional.

### **Satisfacción con la supervisión**

La supervisión institucional es inevitable; es determinante para el logro de las metas y los objetivos. Permite hacer la retroalimentación, en un ambiente de exigencia y tolerancia, cuyos líderes no deben ser autoritarios, déspotas ni hostiles con los subordinados. Se busca cuidar la autoestima de los trabajadores. La satisfacción, resultado de la supervisión, depende exclusivamente de la calidad y tipo de liderazgo y busca denominadores comunes en un ambiente totalmente heterogéneo.<sup>38</sup>

### **Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo**

Según Holland, la personalidad y el puesto de trabajo tienen “una relación directa”, inevitable e imprescindible. La compatibilidad de ambos produce satisfacción. Significa realizar una selección del personal; también una ubicación sabia para lograr mayor producción “de la persona y de la institución”. Significa estudiar las capacidades, habilidades y destrezas de los trabajadores. Significa una determinación y clasificación de talentos y dones para ejercer un mejor desempeño laboral; también tener la mejor atención a las demandas con eficacia.<sup>39</sup>

---

<sup>38</sup>José Alva & Morales, “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimu - Agropecuaria” (Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, en Trujillo, Perú, 2014).

<sup>39</sup>Yoraima Rivas, “Impacto del estrés laboral en el rendimiento ocupacional en funcionarios policiales de un municipio del Estado Anzoátegui, 2010”.

## Tipos de satisfacción laboral

La tipología de la satisfacción laboral es variada; pero en esta ocasión se tomará el aporte teórico de Mesones y Santos<sup>40</sup> quienes describen cuatro diferentes tipos y que están citados a continuación:

1. *Satisfacción Laboral Progresiva*. Se refiere a que el empleado se sienta satisfecho con su trabajo en la medida que incrementa su nivel de aspiración.
2. *Satisfacción Laboral Estable*. Se enfoca a un nivel moderado de satisfacción en el que la persona está motivada por mantener su nivel de aspiración y el estado placentero de satisfacción, incrementándose así su nivel de aspiración en otras áreas de la vida, lo cual puede deberse a que hay pocos incentivos laborales.
3. *Satisfacción Laboral Conformista*. Es el estado asociado con un bajo esfuerzo laboral y una voluntad reducidos para cambiar o adaptarse, lo cual refleja que el empleado no se esfuerza por llegar más allá y con ello crecer laboral y personalmente.
4. *Seudo – Satisfacción*. Se refiere a elementos que estimulan falsas sensaciones en el trabajador y que surgen como un pretexto de satisfacer una determinada necesidad, exterminando con ello la posibilidad de obtener una satisfacción adecuada en otras necesidades.

## Dimensiones de satisfacción laboral

### **Condiciones físicas y/o materiales**

Para Sonia Palma, las condiciones laborales físicas y/o materiales son el

---

<sup>40</sup>Rafaela Mesones & Santos, “Relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral de la gerencia regional de educación de La Libertad GRELL – 2015” (Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte, en Trujillo, Perú, 2016).

reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Por ejemplo, la remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones y se dispone de tecnología que facilita el trabajo<sup>41</sup>. Según Schein, las variables del ambiente físico, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor contaminación, instalaciones, maquinas, etc., son variables que afectan el clima organizacional. Si un empleado no logra desarrollar sus labores en un espacio adecuado, no rendirá como se espera en las tareas asignadas<sup>42</sup>. Esta variable deja percibir que los empleados presentan un nivel apropiado de confort dentro de la estructura laboral. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

### **Beneficios laborales y/o remunerativos**

Incluyen varios tipos de compensaciones provistas por los empleadores en adición a los salarios regulares. Las situaciones en las que los empleadores intercambian dinero por estos beneficios se llama "intercambio laboral". Si el sueldo es bajo en relación al trabajo ejecutado, el trabajador se siente mal; si se siente que el sueldo es aceptable, el trabajo cubre expectativas económicas.<sup>43</sup>

---

<sup>41</sup> Carrillo Sonia Palma, “ESCALA CLIMA LABORAL CL – SPC Manual (1º Edición”, *Manual SPC 1 edición* (2004): 52, [http://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edición](http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edición).

<sup>42</sup> Edgar H Schein, *Process Consultation: Its Role in Organization Development* (Reading, Massachusetts: Addison–Wesley, 1969).

<sup>43</sup> Sonia Palma, “Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana”, <https://www.worldcat.org/title/elaboracion-y-validacion-de-una-escala-de-satisfaccion-laboral-sl-spc-para-trabajadores-de-lima-metropolitana/oclc/780214530> (consultado: 24 de mayo, 2019).

## **Políticas Administrativas**

Es el conjunto de medios y personas que regulan la relación laboral y está asociada directamente con el trabajador. El trabajador siente que trabaja más que los demás. El trabajo explota al trabajador. El trabajador se siente incómodo por el horario de trabajo; trabaja más horas y no es reconocido.<sup>44</sup>

## **Relaciones sociales**

Está conformada por una serie de interrelaciones entre las personas reguladas por normas. En sociología, las relaciones sociales se encuentran en un nivel más complejo que el comportamiento, acto social, comportamiento social, contacto social e incluso la interacción, ya que estas forman la base de los conceptos: organización social, estructura social, movimiento social y sistema social. Se busca que el ambiente sea ideal para realizar el trabajo de todos los días. Es bastante y muy agradable observar el trabajo en equipo. Se debe evitar que el trabajador deserte “de su entorno laboral”; por eso, conviene a las instituciones evitar el grupo de trabajo solidario.<sup>45</sup>

## **Desarrollo personal**

Es la oportunidad que tiene el trabajador para realizar actividades significativas en favor de su autorrealización, desarrollo de habilidades personales y potenciales. Son las actividades que mejoran la conciencia y la identidad del trabajador. Impulsan el desarrollo de las habilidades personales y de los propios potenciales. Contribuyen a

---

<sup>44</sup>Ibíd.

<sup>45</sup>Palma, “Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral”.

construir el capital humano y facilitan la empleabilidad, mejoran la calidad de vida y contribuyen a la realización de sueños y aspiraciones. El trabajo es adecuado para su personalidad y le permite desarrollarse personalmente. Disfruta en “cada labor que realiza en su trabajo”. El trabajador siente felicidad cuando realiza su trabajo. El trabajo, sin duda, le “hace sentir realizado profesionalmente”.<sup>46</sup>

### **Desempeño tareas**

El desarrollo de las tareas y actividades de un empleado está en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización. El desempeño está integrado por los conocimientos y la pericia que tiene el trabajador en la ejecución de sus tareas, por las actitudes y el compromiso, y por los logros en productividad o resultados alcanzados. El oficio que realiza es importante igual que los demás. Revela su sentimiento de utilidad con la labor que desempeña. Las tareas que recibe las ejecuta sin restarles la importancia. Para la persona y en condiciones favorables, el trabajo no le aburre. Se siente muy feliz y complacido con la actividad y el trabajo realizado.

### **Relación con la autoridad**

Consiste en la relación del trabajador con sus superiores y jefes directos respecto a sus actividades cotidianas. La buena relación con la administración beneficia al trabajo. Uno de los factores más importantes que conduce a la satisfacción laboral es el comportamiento del jefe; es decir, cuando el supervisor inmediato es comprensible y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés personal en ellos. De esta manera, se incrementa la posibilidad de

---

<sup>46</sup>Palma, “Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral”.

tener empleados satisfechos. Esto no significa que el supervisor pase por alto conductas negativas de su personal, sino que sabe manejar la situación sin crear malestar en su ambiente de trabajo.<sup>47</sup>

## Teorías de la satisfacción laboral

### **Teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow**

Maslow propone la “Teoría de la motivación humana”.<sup>48</sup> Esta teoría ha permitido jerarquizar las necesidades y los factores de motivación. Se ha determinado cinco categorías de necesidades en orden ascendente según la importancia de supervivencia y motivación de la persona. Estas son: necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades amor y pertenencia, necesidades de estima y necesidades de auto-realización.

Las necesidades fisiológicas presentan el nivel más bajo. Para Maslow existen necesidades “deficitarias” (“fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima”) y “de desarrollo del ser” (autorealización), cuya diferencia es muy notoria entre una y otra. Las “deficitarias”, por su connotación, se refieren a la carencia; en cambio, las necesidades de “desarrollo del ser”, al quehacer de la persona.<sup>49</sup>

### **Teoría Bifactorial de Herzberg**

Esta teoría también es denominada “Teoría de los dos factores” (1959), la cual es

---

<sup>47</sup>Palma, “Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral”.

<sup>48</sup>Alejandra Zubieta, “Abraham Maslow y su teoría de la motivación humana”, [https://www.academia.edu/29873935/Abraham\\_Maslow\\_y\\_su\\_teor%C3%ADa\\_de\\_la\\_motivaci%C3%B3n\\_humana](https://www.academia.edu/29873935/Abraham_Maslow_y_su_teor%C3%ADa_de_la_motivaci%C3%B3n_humana) (consultado: 29 de mayo de 2019).

<sup>49</sup>José Humberto Quintero D., “Diseño de un modelo gerencial basado en el cuadro de mando integral para el Instituto Universitario Tecnológico de Ejido”, *Actualidad Contable FACES* 11, no. 16 (2008).

muy importante y clarificadora. Fue establecida para describir y explicar, con mejor acierto y profundidad, “los factores de la conducta y el comportamiento de las personas” de su medio laboral. Asimismo, son muy importantes “los factores de la motivación”, mucho más en los medios laborales donde la satisfacción de las personas es una respuesta directa a dichos factores. Cuando estos factores son negativos, altamente nocivos y tóxicos, aparece la insatisfacción de las personas en sus respectivos centros laborales.

### **Marco conceptual**

#### Pastor distrital

Es un teólogo que recibe una investidura especial para trabajar a tiempo completo y dedicación exclusiva en la Iglesia Adventista del Séptimo Día en un distrito misionero. En el presente trabajo se lo considerará como obrero evangélico del área ministerial.

#### Unión Peruana del Norte

Es la institución perteneciente a la Iglesia Adventista del Séptimo Día que administra a la feligresía en seis departamentos del Perú: Lima Este y Norte, La Libertad, Lambayeque, San Martín, Amazonas y Cajamarca.<sup>50</sup>

#### Distrito misionero

Está constituido por un conjunto de iglesias y grupos de creyentes en una zona geográfica y son atendidos por un pastor.<sup>51</sup>

---

<sup>50</sup>Iglesia Adventista del Séptimo Día. Estatuto de creación de la Unión Peruana del Norte. Información brindada el 26 de mayo de 2019 por el Pr. Alberto Carranza, Secretario Ejecutivo.

<sup>51</sup>División Sudamericana de los adventistas del séptimo día (DSA). Reglas de orden (Buenos Aires: Asociación Casa Editora Sudamericana, 1996), 16.

## Administradores

Son las personas elegidas en un congreso y por la correspondiente asamblea constituyente o por el cuerpo de votantes de una junta. Se encargan durante un período determinado de administrar y dirigir los intereses de la Organización en un campo local, unión, división o institución, en armonía con las disposiciones del Manual de la iglesia y del reglamento operativo de la DSA. (Véase "Oficial/Oficiales").<sup>52</sup>

## Campo local

Campo o "campo local" es un término propio de nuestro lenguaje denominacional para referirnos telegráficamente a una asociación o misión; es decir, al conjunto de iglesias locales bajo una jurisdicción eclesiástica. Es lo que otras iglesias denominan "diócesis" o "provincia eclesiástica".<sup>53</sup>

## Cargo

Posición o función administrativa, directiva o departamental para la cual una persona es elegida por un período determinado. También se le conoce como "puesto o responsabilidad".<sup>54</sup>

---

<sup>52</sup>DSA., Reglas de orden, 11.

<sup>53</sup>Ibíd., 12.

<sup>54</sup>Ibíd.



## Obrero

La palabra "obrero", tal como se la usa en este manual, es una simplificación de la frase "obrero evangélico", equivalente a "religioso", "ministro del evangelio", "eclesiástico", "pastor" o "misionero".<sup>55</sup>

---

<sup>55</sup>Ibíd., 19.

## CAPÍTULO 3

### METODOLOGÍA

#### **Tipo de investigación**

La investigación realizada es de tipo descriptiva y correlacional. Se describen los comportamientos de las variables principales y se establecen correlaciones entre ellas.

#### **Diseño de investigación**

Este estudio pertenece a un “diseño no experimental”. Las variables no fueron manipuladas. El instrumento fue aplicado en un determinado momento y tiempo únicos, razón por la cual el estudio es transversal. También se describen las variables estudiadas las cuales al mismo tiempo son correlacionadas.<sup>1</sup>

#### **Población y muestra**

##### Población

La población o sujetos en estudio que se tomó en cuenta para aplicar los instrumentos estuvo constituida por 236 pastores y misioneros que están liderando un distrito misionero o un proyecto misionero pertenecientes a los cinco campos de la Unión Peruana del Norte, los mismos que se muestran en la tabla 1.

---

<sup>1</sup>Carlos Fernández and Pilar Baptista, *Metodología de La Investigación*, 6ta ed. (Mexico: McGraw-Hill, 2010). 63-65.

Tabla 1: número de pastores distritales por campo misionero de la UPN.<sup>2</sup>

<b>Campo Misionero</b>	<b>Número de pastores distritales</b>
Asociación Nor Pacífico del Perú	55
Asociación Peruana Central Este	47
Misión Centro Oeste del Perú	34
Misión Nor Oriental	41
Misión Peruana del Norte	59

#### Muestra

La muestra es equivalente a la población. Se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico a juicio del investigador.

#### Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con el propósito de recabar la información (los datos), de acuerdo con las necesidades y las exigencias de la investigación, se utilizó la técnica denominada encuesta. Se aplicaron dos instrumentos, uno para cada variable. Para el Burnout se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach y Jackson.<sup>3</sup> Para la satisfacción laboral, la escala de satisfacción laboral SL-SPC.<sup>4</sup>

#### Inventario de Burnout de Maslach y Jackson

- Nombre de la Escala: inventario de Burnout de Maslach y Jackson.
- Autor: Christina Maslach y Susan E Jackson.

<sup>2</sup>ACMS, <https://www.acmsnet.org/> (Brasilia: División Sudamericana de la Iglesia Adventista del Séptimo Día, 2019), (consultado: 10 de noviembre, 2018).

<sup>3</sup>Christina Maslach y Susan E Jackson, “The Measurement of Experienced Burnout”, *Journal of occupational behavior* 2, no. 99–113 (1981).

<sup>4</sup>Palma, “Laboración y validación de una escala de satisfacción laboral”.

- Año: 1981.
- Procedencia: Estados Unidos.
- Administración: individual o colectiva.
- Número de ítems: 22.
- Duración: 15 a 20 minutos aproximadamente.
- Significación: nivel de Burnout dividido en las siguientes dimensiones:

agotamiento emocional, realización personal y despersonalización.

- Puntuación: calificación manual.
- Validación: el instrumento fue psicométricamente adaptado y validado

ampliamente en el Perú en diferentes investigaciones. Una de las más resaltantes es la de Vizcardo (2016) en su tesis “Adaptación del inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte, 2016”.<sup>5</sup> La escala presentó “un nivel de confiabilidad” de 0.914, de acuerdo con la “escala global Alfa de Cronbach”.

Este inventario de Maslach Burnout Inventory (Maslach y Jackson, 1981) tiene 22 ítems, los cuales permiten medir “los sentimientos y actitudes del profesional hacia su trabajo y sus pacientes”. Este instrumento permite realizar una valoración mediante un rango de siete adjetivos, entre “nunca” y “diariamente”, cuyos valores van de 0 hasta 6, según la frecuencia experimentada. El inventario presenta 3 escalas: “cansancio emocional, despersonalización y realización personal”, cuyos resultados se intercalan. En cambio, durante la medición de la satisfacción, las escalas son tratadas

---

<sup>5</sup>Wendy Vizcardo, “Adaptación del inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte, 2016” (Licenciatura, Universidad César Vallejo, 2016).

independientemente, con las denominaciones: “alto, medio, bajo”.<sup>6</sup>

Las personas por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría” “alto”; “entre el percentil 75 y el 25 en la categoría” “medio”; por debajo del percentil 25, en la categoría” “bajo”.<sup>7</sup>

#### La escala de satisfacción laboral SL-SPC

- Nombre de la escala: Satisfacción laboral SL-SPC.
- Autor: Sonia Palma Carrillo.
- Año: 1999.
- Procedencia: Lima – Perú.
- Administración: individual o colectiva.
- Número de ítems: 36.
- Duración: 15 a 20 minutos aproximadamente.
- Significación: nivel de satisfacción laboral global y específica con “relación a las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relaciones con la autoridad”.
- Puntuación: calificación manual.
- Validación: en una muestra piloto de 35 pastores. El instrumento presenta “un nivel de confiabilidad” de 0.70, de acuerdo con la “escala global Alfa de Cronbach”.

---

<sup>6</sup>Maslach y Jackson, 99-113.

<sup>7</sup>Ibíd.

## Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos obtenidos

Para procesar y analizar los resultados se utilizó el software estadístico SPSS

(Statistical Packange for the Social Sciences 22.0 para Windows).

### Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicador	Ítems	Calificación	Escala
SÍNDROME DE BURNOUT	El síndrome de Burnout es una respuesta al estrés laboral crónico que aparece cuando fracasan las estrategias de afrontamiento, generando actitudes negativas hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional.	Agotamiento emocional (AE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cansancio físico y emocional en el trabajo.</li> <li>• Agotamiento al inicio y al término de la jornada laboral.</li> <li>• Frustración en el trabajo.</li> </ul>	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20	1. Nunca 2. Pocas veces al año o menos 3. Una vez al mes o menos	Ordinal
		Despersonalización (DP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilidad ante los miembros de iglesia</li> <li>• Desinterés por la salud espiritual de los miembros de iglesia.</li> </ul>	5,10,11, 15,22	4. Unas pocas veces al mes 5. Una vez a la semana	
		Falta de realización personal (RP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza en el trabajo y profesión.</li> <li>• Satisfacción en el trabajo y profesión.</li> <li>• Eficacia en el cuidado de los miembros de iglesia.</li> </ul>	4,7,9,12, 17,18,19, 21	6. Pocas veces a la semana 7. Todos los días	

<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Satisfacción laboral es la variable como la actitud del trabajador hacia su trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidad de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe; políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y/o materiales que faciliten su tarea y desempeño.	Condiciones físicas y/o materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura de la empresa.</li> <li>• Elementos materiales.</li> <li>• Entorno laboral.</li> </ul>	1, 13, 21, 28, 32	1. Totalmente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Indeciso 4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo	<b>Ordinal</b>
		Beneficios laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sueldo.</li> <li>• Expectativas económicas.</li> </ul>	2, 7, 14, 22		
		Políticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horario.</li> </ul>	8, 15, 17, 23, 33 <sup>[SEP]</sup>		
		Relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de trabajo.</li> <li>• Relación con compañeros de trabajo.</li> </ul>	3, 9, 16, 24		
		Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logro de resultados.</li> <li>• Satisfacción.</li> <li>• Motivación profesional.</li> </ul>	4, 10, 18, 25, 29, 34 <sup>[SEP]</sup>		
		Desempeño tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de labores.</li> </ul>	5, 11, 19, 26, 30, 35		
		Relación con la autoridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación con los superiores.</li> <li>• Relación con el jefe directo.</li> </ul>	6, 12, 20, 27, 31, 36		

### **Procedimiento en la recolección de la información**

Se solicitó la autorización de la institución donde se realizó el estudio. Luego se capacitó al equipo interventor para el recojo de la información. Se fijó el día y la hora propicia para que, en lo posible en un solo momento, pudiera recolectarse toda la información.

### **Proceso de tabulación y análisis de datos**

Luego de recoger la información, los datos fueron ingresados al paquete estadístico SPSS versión 22.0. Luego se realizó el análisis de los resultados utilizando estadísticos descriptivos e inferenciales. Finalmente, la información se presenta mediante tablas.



## CAPÍTULO 4

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### Resultados sociodemográficos

En la Tabla 2 se presenta la información sociodemográfica relacionada con la edad, hijos y estado civil de los pastores que trabajan en los diferentes campos de la Unión Peruana del Norte. El reporte muestra que la mayoría de pastores tiene de 20 a 40 años (60.2%); el 15.7%, entre 51 a 60 años; y el 5.1%, entre 61 a 70 años de edad. Con respecto al número de hijos; el 25.8% aún no tiene hijos; el 19.1% tiene un hijo; el 36%, dos hijos; el 17.4%, tres hijos; y el 1.7%, cuatro hijos. Finalmente, el 11.4% es soltero; el 88.1%, casado; y el 0.4%, viudo.

Tabla 2. Información sociodemográfica

	Información	Frecuencia	Porcentaje
Edad	20 a 30 años	50	21.2%
	31 a 40 años	92	39.0%
	41 a 50 años	45	19.1%
	51 a 60 años	37	15.7%
	61 a 70 años	12	5.1%
	Total	236	100.0%
Hijos	Sin hijos	61	25.8%
	Un hijo	45	19.1%
	Dos hijos	85	36.0%
	Tres hijos	41	17.4%
	Cuatro hijos	4	1.7%
	Total	236	100.0%
Estado civil	Soltero	27	11.4%
	Casado	208	88.1%
	Viudo	1	.4%
	Total	236	100.0%

La Tabla 3 presenta los resultados de los datos sociolaborales, donde el 42.4% de pastores tiene el grado de bachiller; el 36.4%, el título de licenciado; el 17.4% posee estudios y grado de maestro; el 2.5% cuenta con el grado de doctor; y el 1.3% es egresado del Centro de Educación Superior Unión (CESU). Asimismo, el 19.9% labora en la APCE; el 14.4%, en la MiCOP; el 23.3%, en la ANoP; el 25%, en la MPN; y un menor porcentaje (17.4%), en la MNO. Otro aspecto importante tiene que ver con la empleabilidad. El 5.9% es contratado; el 26.3% tiene licencia ministerial; y el 67.8% posee credencial ministerial. En cuanto al tiempo de trabajo dentro de la obra; el 33.5% tiene de 0 a 5 años; el 41.9%, de 6 a 15 años; el 11.4%, de 16 a 25 años; el 11%, de 26 a 35 años; y solo el 2.1% tiene entre 36 a 45 años de trabajo dentro de la obra.

Tabla 3. Información sociolaboral

	Información	Frecuencia	Porcentaje
Nivel de instrucción	Bachiller	100	42.4%
	Licenciado	86	36.4%
	Maestro	41	17.4%
	Doctor	6	2.5%
	CESU	3	1.3%
	Total	236	100.0%
Campo misionero	APCE	47	19.9%
	MiCOP	34	14.4%
	ANoP	55	23.3%
	MPN	59	25.0%
	MNO	41	17.4%
	Total	236	100.0%
Ministerial	Contratado	14	5.9%
	Licencia ministerial	62	26.3%
	Credencial ministerial	160	67.8%
	Total	236	100.0%
Años en la obra	0 a 5 años	79	33.5%
	6 a 15 años	99	41.9%
	16 a 25 años	27	11.4%
	26 a 35 años	26	11.0%
	36 a 45 años	5	2.1%
	Total	236	100.0%

## Resultados de descripción de variables

En las siguientes dos tablas se presenta los resultados sobre los niveles hallados en la variable síndrome de Burnout (SB). Estos fueron divididos en tres niveles: bajo, medio y alto, los mismos que fueron separados a partir del percentil 30 y 70. Para la variable satisfacción laboral, que tiene cinco niveles (altamente insatisfecho, insatisfecho, medianamente satisfecho, satisfecho y altamente satisfecho) fueron divididos por los percentiles 20, 40, 60 y 80.

La Tabla 4 señala que, a nivel general, el 54.2% tiene un nivel bajo de síndrome de Burnout; el 42.8%, nivel medio; y solo el 3%, un nivel alto. En cuanto a la primera dimensión denominada *Agotamiento emocional*, el 82.2% tiene un nivel bajo; el 12.3%, nivel medio; y el 5.5%, un nivel alto. En la segunda dimensión denominada *Despersonalización*, el 80.1% posee un nivel bajo; el 14%, nivel medio; y el 5.9%, nivel alto. En relación a la dimensión *Realización personal*, el 19.5% tiene un nivel bajo; el 16.1%, nivel medio; y el 64.4%, nivel alto.

En resumen, en los obreros evangélicos del área ministerial, el síndrome de Burnout tiene un nivel bajo con una tendencia marcada a nivel medio; mientras que las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización están en un nivel bajo, y la realización personal esta en un nivel alto, como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 4. Resultados de la variable síndrome de Burnout y sus dimensiones

Nivel	Bajo	Medio	Alto	Total
Síndrome de Burnout	128 54.2%	101 42.8%	7 3.0%	236 100.0%
Agotamiento emocional	194 82.2%	29 12.3%	13 5.5%	236 100.0%
Despersonalización	189 80.1%	33 14.0%	14 5.9%	236 100.0%
Realización Personal	46 19.5%	38 16.1%	152 64.4%	236 100.0%

En la Tabla 5 se presenta la satisfacción laboral cuyo resultado muestra que el 3% se encuentra altamente insatisfecho; el 1.7%, insatisfecho; el 38.1% medianamente satisfecho; el 41.5%, satisfecho; y el 15.7% está en el nivel altamente satisfecho. Mientras que la primera dimensión, en las condiciones físicas, el 37.7% tiene un nivel de satisfecho, el 30.5% alcanza el nivel de medianamente satisfecho. Ambas respuestas tienen un 68.2% de las percepciones, las cuales tiene una tendencia de medianamente satisfecho a satisfecho. en la segunda dimensión, beneficios laborales, el 38.6% está altamente satisfecho y el 37.3% se encuentra satisfecho; siendo estas dos opiniones el 75.9% de la percepción que va desde satisfecho a altamente satisfecho. En cuanto a la tercera dimensión, políticas administrativas, el 36% se encuentra en el nivel de altamente satisfecho y el 31.4% en el nivel de satisfecho. Ambas respuestas representan el 67.4%, que van de un nivel satisfecho a altamente satisfecho. en la cuarta dimensión, relaciones sociales, el 41.5% se encuentra en el nivel de Satisfecho y el 38.1%, en el nivel altamente satisfecho. Ambas respuestas suman el 79.6% que van de satisfecho a altamente satisfecho. en la quinta dimensión, desarrollo personal, el 38.1% se encuentra en el nivel altamente satisfecho y el 30.5%, en el nivel satisfecho. Ambas categorías de respuestas representan un 68.6%, que va del nivel satisfecho a altamente satisfecho. en la sexta dimensión, desempeño de tareas, el 50.4%, está altamente satisfecho y el 28.4%, en el nivel de satisfecho. Ambas repuestas representan el 78.8% de las opiniones que va de satisfecho a altamente satisfecho. Finalmente, en la dimensión, relación con la autoridad, el 44.1% tiene una percepción de medianamente satisfecho, un 25.4%, satisfecho; y un 23.7%, altamente satisfecho. De esta manera se puede observar que la suma de estos tres

resultados hace un 93.2% que va desde medianamente satisfecho hasta altamente satisfecho.

En conclusión, la satisfacción laboral en los obreros evangélicos del área ministerial, va de un nivel satisfecho a medianamente satisfecho. En la mayoría de dimensiones están satisfechos con tendencia a estar altamente satisfechos. Sin embargo, se ve que en la dimensión *relacion con la autoridad* se percibe un nivel medianamente satisfecho (44%).

Tabla 5. Resultados de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones

	Altamente Insatisfecho		Insatisfecho		Medianamente Satisfecho		Satisfecho		Altamente satisfecho		Total	
Satisfacción laboral	7	3.0%	4	1.7%	90	38.1%	98	41.5%	37	15.7%	236	100.0 %
Condiciones físicas	9	3.8%	18	7.6%	72	30.5%	89	37.7%	48	20.3%	236	100.0 %
Beneficios laborales	1	.4%	3	1.3%	53	22.5%	88	37.3%	91	38.6%	236	100.0 %
Políticas administrativas	2	.8%	8	3.4%	67	28.4%	74	31.4%	85	36.0%	236	100.0 %
Relaciones sociales	2	.8%	4	1.7%	42	17.8%	98	41.5%	90	38.1%	236	100.0 %
Desarrollo personal	6	2.5%	5	2.1%	63	26.7%	72	30.5%	90	38.1%	236	100.0 %
Desempeño de tareas	2	.8%	6	2.5%	42	17.8%	67	28.4%	119	50.4%	236	100.0 %
Relación con la autoridad	5	2.1%	11	4.7%	104	44.1%	60	25.4%	56	23.7%	236	100.0 %

### Resultados de contrastación de hipótesis

En la Tabla 6 se presenta la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, que sirve para comprobar si los datos obtenidos tienen una distribución normal. El resultado del p valor para todas las variables y sus dimensiones fueron menores a 0.05 ( $p < 0.05$ ).

Esto demuestra que los datos no tienen una distribución normal; por lo tanto, para probar la relación entre las variables estudiadas se usó el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Tabla 6. Prueba de normalidad de las variables estudiadas.

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	p valor
Síndrome de Burnout	.107	236	.000
Satisfacción laboral	.092	236	.000

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

#### Hipótesis general

Ho: no existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019.

Ha: existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019.

#### Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05 ( $p > 0.05$ ), se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En la Tabla 7 se observa la relación entre el síndrome de Burnout y satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la UPN, 2019. El resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0.137 muestra una relación inversa por ser negativa, y el p valor de 0.036 ( $p < 0.05$ ) indica que es una relación significativa. El

hecho de que la relación hallada sea inversa, señala que cuanto mayor es el nivel de síndrome de Burnout, menor es la Satisfacción laboral; por el contrario, cuando es menor la percepción del síndrome de Burnout, mayor será la satisfacción laboral en los obreros evangélicos del área ministerial de la UPN.

Tabla 7. Relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019.

Síndrome de Burnout	Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	P valor	N
	-,137*	.036	236

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

#### Hipótesis específica 1

Ho: no existe relación significativa del agotamiento emocional y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019.

Ha: existe relación significativa del agotamiento emocional y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019.

#### Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05 ( $p > 0.05$ ) se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En la Tabla 8 se observa la relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019. El resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de -0.413. Esto muestra una relación inversa, por ser negativa; y el p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ) indica

una relación altamente significativa, por lo tanto, se entiende que, cuando menor sea la percepción de agotamiento emocional, mayor será la satisfacción laboral. En caso contrario, cuanto mayor sea la percepción del agotamiento emocional, menor será la satisfacción laboral experimentado por los obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019.

Tabla 8. Relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019.

Agotamiento emocional	Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	P valor	N
	-,413**	.000	236

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### Hipótesis específica 2

Ho: no existe relación significativa de la despersonalización y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019.

Ha: existe relación significativa de la despersonalización y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019.

#### Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05 ( $p > 0.05$ ) se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En la Tabla 9 se observa la relación de la despersonalización y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019.

El resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de -0.345. Esto indica una



relación inversa, por ser negativa; y el p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ) revela una relación altamente significativa; por lo tanto, se entiende que, cuando mayor sea la percepción de la despersonalización, menor será la satisfacción laboral; en caso contrario, cuando menos sea la percepción de la personalización mayor será la satisfacción laboral en los obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019

Tabla 9. Relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019.

Despersonalización	Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	P valor	N
	-,345**	.000	236

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Hipótesis específica 3

Ho: no existe relación significativa de la realización personal y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019.

Ha: existe relación significativa de la realización personal y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019.

### Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05 ( $p > 0.05$ ) se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor a 0.05 ( $p < 0.05$ ) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En la Tabla 10 se observa la relación de la realización personal y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019.

El resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.423. Esto señala una relación directa y positiva; y el p valor de 0.000 ( $p < 0.05$ ) indica una relación altamente significativa; por lo tanto, se entiende que, cuando mayor sea la percepción de la realización personal, mayor será la satisfacción laboral, o de lo contrario, cuando menor sea la percepción de la realización personal, menor será la satisfacción laboral en los obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte.

Tabla 10. Relación de la realización personal y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019.

Realización personal	Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	P valor	N
	,423**	.000	236

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Discusión de resultados

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte, 2019. Luego de la tabulación y análisis de los resultados se encontró similitudes y diferencias con otros estudios realizados y expuestos en los antecedentes del presente trabajo.

En este estudio se encontró que el síndrome de Burnout manifestado por los obreros evangélicos tiene un nivel bajo con una tendencia marcada a nivel medio; opuesto al estudio realizado por Arturo Benavides quien efectuó una investigación en docentes universitarios, en los cuales halló un alto nivel de síndrome de Burnout. Según Benavides, esto podría explicarse por el alto nivel de estrés que conlleva la docencia

universitaria en Portugal. El instrumento empleado para medir el síndrome de Burnout fue el mismo utilizado en la presente investigación, el MBI (Maslach Burnout Inventory). La diferencia sustancial en el resultado final de ambos estudios podría darse básicamente por el tipo de trabajo, compromiso y cosmovisión que tiene cada grupo intervenido.

Otro estudio realizado Víctor Joffre en su investigación titulada “Síndrome de Burnout en profesionales de la salud” halló una baja proporción de profesionales con síndrome de Burnout; pese a ello, estos mismos profesionales presentan cansancio emocional y despersonalización. Similar resultado se halló en el estudio de María Rosales realizado en la Clínica Good Hope de Lima Perú. Nuevamente, estas investigaciones difieren sustancialmente del estudio realizado por el autor del presente trabajo, en el sentido de que los obreros evangélicos del area ministerial de la UPN registran niveles bajos de agotamiento emocional y despersonalización. Pese a este resultado, sería conveniente para la población de obreros evangélicos, que la organización eclesiástica establezca estrategias de atención y detección oportuna de problemas psicológicos, y atención inmediata para quienes estén en riesgo de padecer síndrome de Burnout.

Un estudio realizado sobre satisfacción laboral, capital psicológico y síndrome de Burnout, realizado por Gustavo Gómez y colaboradores, encontró que el “bienestar psicológico puede disminuir significativamente los niveles de síndrome de Burnout en el trabajo”. La investigación encontró una relación inversa de las variables estudiadas, similar al nuestro estudio, además de los importantes beneficios de promover la satisfacción laboral de los trabajadores independientemente de su filiación religiosa, política y organización a la que pertenecen.

## CAPÍTULO 5

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### **Conclusiones**

En base a los resultados obtenidos y a las hipótesis planteadas en la investigación se formulan a continuación las siguientes conclusiones:

En el estudio se encontró que el síndrome de Burnout manifestado por obreros evangélicos del área ministerial de la UPN tiene un nivel bajo con una marcada tendencia a un nivel medio. Mientras que las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización están en un nivel bajo; la realización personal está en un nivel alto.

Con respecto a la satisfacción Laboral, la percepción de los obreros va de un nivel satisfecho a medianamente satisfecho. En la mayoría de dimensiones están satisfechos con tendencia a estar altamente satisfechos. La única dimensión donde se encuentran medianamente satisfechos es su relación con la autoridad (44%).

En cuanto a la relación del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral se encontró una relación inversa (-0.137) y significativa ( $p= 0.036$ ). La relación inversa hallada en este estudio indica que cuanto mayor es el nivel de síndrome de Burnout, menor será el nivel de satisfacción laboral. Asimismo, la prueba estadística Rho de Spearman muestra una relación inversa entre la satisfacción laboral y el agotamiento emocional (-0.413). Pero en este caso, la relación resulta ser altamente significativa ( $p = 0.000$ ), lo cual indica que, cuanto mayor es la percepción de agotamiento emocional, menor será la satisfacción laboral.

Del mismo modo, la correlación entre la satisfacción laboral y la despersonalización muestra una relación inversa (-0.345); pero altamente significativa ( $p=0.000$ ). Se entiende, por tanto, que, cuanto mayor es la percepción de la despersonalización, menor es la satisfacción laboral.

Finalmente, la correlación entre la satisfacción laboral y la realización personal manifiesta ser directa (0.423) y altamente significativa ( $p= 0.000$ ); esto indica que, cuanto mayor es la percepción de la realización personal, mayor es la satisfacción laboral.

### **Recomendaciones**

Se recomienda realizar un estudio similar en una muestra completamente aleatoria, en una población más extensa que incluya el clima laboral, familiar, estado de salud, estilo de vida y realización personal, debido al impacto que ellas tienen en el ministerio del obrero evangélico.

También se sugiere realizar un estudio cualitativo para encontrar casos especiales de problemas psicológicos o aspectos no revelados por las personas en un cuestionario con preguntas cerradas; con esto se podría encontrar una serie de factores que conllevan al síndrome de Burnout e insatisfacción laboral de los obreros evangélicos de la UPN.

Sería conveniente para la organización adventista, establecer un área de consejería psicológica para una mejor atención de la salud mental de los pastores; juntamente con ello, establecer estrategias de detección oportuna y atención inmediata para quienes estén en mayor riesgo de padecer síndrome de burnout.

Finalmente, se recomienda hacer otro estudio mixto para determinar los factores de la baja productividad en los obreros evangélicos del área ministerial de la Unión Peruana del Norte.

## BIBLIOGRAFÍA

- ACMS. <https://www.acmsnet.org/>. Brasilia: División Sudamericana de la Iglesia Adventista del Séptimo Día, 2019.
- Alva, Jose, and Junior Juarez. "Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimu Agropecuaria S.A Del Distrito De Trujillo-2014". Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, 2015.
- Beemsterboer, Joni, and Bernard H. Baum. "Burnout". *Social Work in Health Care* 10, no. 1 (1984): 97-109.
- Benavidez, Arturo. "El síndrome de Burnout en una muestra de docentes portugueses". Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid, 2010.
- Cáceres, Elisa Isabel. "Relación entre satisfacción laboral y síndrome de Burnout en médicos asistentes y residentes del Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado Hideyo Noguchi, 2018". Universidad Nacional De San Agustín de Arequipa, 2014.
- Cherniss, Cary. *Staff Burnout : Job Stress In The Human Services. Beverly Hills [Calif.] Sage Publications, 1980.*
- CIE-10-ES. [Madrid]: Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, Secretaría General Técnica, 2016.
- División Sudamericana de la Iglesia Adventista del Séptimo Día. *The Global Church Member Survey 2018 - Análisis División Sudamericana*, 2018.
- División Sudamericana de la Iglesia Adventista del Séptimo Día. *Reglas De Orden*. Buenos Aires: Asociación Casa Editora Sudamericana, 1996.
- Edelwich, Jerry, and Archie Brodsky. "Burnout: Stages Of Disillusionment In The Helping Professions". *Social Work* 26, no. 3 (1981).
- Escribà-Agüir, Vicenta, Lucía Artazcoz, and Santiago Pérez-Hoyos. "Efecto del ambiente psicosocial y de la satisfacción laboral en el síndrome de Burnout en médicos especialistas". *Scielo.Isciii.Es*. Last modified 2019. Accessed August 25, 2019. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0213-91112008000400002](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112008000400002).
- Fernández, Carlos, y Pilar Baptista. *Metodología de la investigación*. 6ta ed. Mexico:

- McGraw-Hill, 2010.
- Ferreira Da Silva, Jetro. "Síndrome de Burnout Entre Os Pastores Adventistas Da Cidade de Sao Paulo: Causas Potenciais E Medidas Preventivas". Universidade metodista de Sao Paulo, 2003.
- General Conference - Office of Archives, Statistics and Research. *The Global Church Member Survey 2018*, 2018.
- Golembiewski, Robert T, and Robert F Munzenrider. *Phases Of Burnout*. New York: Praeger, 1988.
- Gómez-Perdomo, Gustavo E., Adriana C. Meneses-Higueta, and María C. Palacio-Montes. "La satisfacción laboral y el capital psicológico: factores que influyen en el síndrome de Burnout". *Ansiedad y Estrés* 23, no. 2-3 (2017): 71-75.
- Hidalgo, Miguel, y Diana M Ríos Rodríguez. "Estrategia de diversificación y oportunidades de crecimiento: evidencia para el mercado español" (2007).
- Joffre, V.M. "Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Hospital General Dr. Carlos Canseco (Tampico – Tamaulipas – México)", (Tesis doctoral, Universidad de Granada – España, 2009).
- Martínez, Marta. "El síndrome de Burnout: Presencia silenciada en los que cuidan el rebaño". California Christian University, 2015.
- Maslach, Christina, y Ayala Pines. "The Burn-Out Syndrome In The Day Care Setting". *Child Care Quarterly* 6, no. 2 (1977): 100-113.
- Maslach, Christina, y P Leiter Michael, *Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, California, 1998.
- Maslach, Christina, y P Leiter Michael, *The Truth About Burnout*. Hoboken: John Wiley & Sons, 2008.
- Maslach, Christina, y Susan E Jackson. "The Measurement of Experienced Burnout". *Journal of occupational behavior* 2, no. 99–113 (1981).
- Maslach, C., & Schaufeli, W. B. "Historical and conceptual development of burnout". En W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Series in applied psychology: Social issues and questions. Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 1-16). Philadelphia, PA, US: Taylor & Francis, (1993).
- Maslach, C. Burned-Out. *Human Behavior*, 9, 16-22, 1976.
- McGeary, Cindy A., and Donald D. McGeary. "Occupational Burnout". *Handbook of Occupational Health and Wellness* (2012): 181-200.

- Mesones, Rafaela. " *Mesones & Santos, "Relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral de la gerencia regional de educación de La Libertad GRELL – 2015"*. Licenciatura, Universidad Privada del Norte, 2016.
- Morales, Alva &. "Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú - Agropecuaria". Universidad Privada Antenor Orrego, en Trujillo, Perú, 2014.
- Oramas, A. "Estrés laboral y síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria". Escuela Nacional de Salud Pública de la Habana - Cuba, 2013.
- Palma, Carrillo Sonia. "ESCALA CLIMA LABORAL CL – SPC Manual (1º Edición." *Manual SPC 1 edición* (2004): 52.  
[http://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edición](http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edición).
- Palma, Sonia. "Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral sl-spc para trabajadores de Lima Metropolitana". Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 1999.
- Quintero, D, y José Humberto. "Diseño de un modelo gerencial basado en el cuadro de mando integral para el Instituto Universitario Tecnológico de Ejido". *Actualidad Contable FACES* 11, no. 16 (2008).
- Rivas, Y. "Impacto del estrés laboral en el rendimiento ocupacional en funcionarios policiales de un municipio del Estado Anzoátegui, 2010". Tesis de maestría - Universidad Nacional Experimental de Guayana – Venezuela, 2012.
- Robbins, Stephen P, y Timothy a Judge. "Part II The Individual in the Organization". *Essentials of Organizational behaviour* (2010): 14–32.
- Rosales, M. "Relación entre el síndrome de Burnout y la calidad de vida del profesional de enfermería de la Clínica Good Hope." *Revista Científica de Ciencias de la Salud*. 3, no. 1 (2015): 199.
- Santos, Mesones &. "Relación entre la comunicación organizacional y el clima laboral de la gerencia regional de educación de La Libertad GRELL – 2015." Universidad Privada del Norte, en Trujillo, Perú, 2016.
- Schein, Edgar H. "Process Consultation: Its Role in Organization Development." (1969).
- Spears, Richard A. *Mcgraw-Hill's Dictionary Of American Idioms And Phrasal Verbs*. New York: McGraw-Hill, 2006.
- Silva, Edgar. "El síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2016." Universidad César Vallejo, 2018.
- Unión Peruana del Norte. *Reporte Quinquenal 2013 - 2017 UPN*, 2018.



- Valda, J. “¿Cómo aumentar la satisfacción laboral en las PYMES?”. *Recursos Humanos. Grandes Pymes*.
- Vallenas, Francisco Antonio. “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en docentes de la Universidad Norbert Wiener”. Universidad Norbert Wiener, 2017.
- Vizcardo, Wendy. “Adaptación del inventario de Burnout de Maslach en trabajadores de transporte público de Lima Norte, 2016”. Licenciatura, Universidad César Vallejo, 2016.
- White, Elena G.. *Conducción del niño*. Washington DC: Review and Herald, 2012.
- \_\_\_\_\_. *Consejos para la iglesia*. Washington DC: Review and Herald, 2012.
- \_\_\_\_\_. *El Camino a Cristo*. Washington DC: Review and Herald, 2012.
- \_\_\_\_\_. *El Deseado De Todas Las Gentes*. Washington DC: Review and Herald, 2012.
- \_\_\_\_\_. *Hechos de los Apóstoles* Washington DC: Review and Herald, 2012.
- \_\_\_\_\_. *Liderazgo Cristiano*. Washington DC: Review and Herald, 2012.
- \_\_\_\_\_. *Patriarcas y Profetas*. Washington DC: Review and Herald, 2012.
- \_\_\_\_\_. *Testimonios para la iglesia*. vol 3. Washington DC: Review and Herald, 2012.
- Zubieta, Alejandra, “Abraham Maslow y su teoría de la motivación humana”, [https://www.academia.edu/29873935/Abraham\\_Maslow\\_y\\_su\\_teor%C3%ADa\\_de\\_la\\_motivaci%C3%B3n\\_humana](https://www.academia.edu/29873935/Abraham_Maslow_y_su_teor%C3%ADa_de_la_motivaci%C3%B3n_humana) (consultado: 29 de mayo de 2019).

## APÉNDICE

### CUESTIONARIO SOBRE SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL

**A. Instrucciones:** estimado colega, este cuestionario tiene como objetivo recolectar información relacionada con el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral. La información que nos proporciones será de suma importancia para el mejoramiento de nuestra comunidad ministerial. No necesitas escribir tu nombre, solo responde con sinceridad a todas las preguntas.

**B. Datos generales.** Llene el espacio en blanco y marque con una X dentro del paréntesis su respuesta según corresponda a su realidad.

**Edad:** \_\_\_\_\_ años                      **N° de hijos:** \_\_\_\_\_

**Estado civil:** Soltero ( )<sup>1</sup>    Casado ( )<sup>2</sup>    Viudo ( )<sup>3</sup>

**Grado de instrucción** (máximo nivel alcanzado): Bachiller ( )<sup>1</sup> Licenciado ( )<sup>2</sup>

Magíster ( )<sup>3</sup> Doctor ( )<sup>4</sup>

**Condición en el ministerio:** Aspirante ( )<sup>1</sup> Misionero credenciado ( )<sup>2</sup> Pastor ordenado ( )<sup>3</sup>

**¿Cuántos años tiene en el ministerio desde su llamado?:** \_\_\_\_\_

**C. Instrucciones.** Marque con una X dentro del recuadro que corresponda con su realidad. Responda a todas las preguntas.

SINDROME DE BURNOUT		Nunca	Pocas veces al año o menos	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	0	1	2	3	4	5	6
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	0	1	2	3	4	5	6
4	Siento que puedo entender	0	1	2	3	4	5	6

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

**Instrucciones:** marque con una X dentro del recuadro que corresponda con su realidad.  
 Responda a todas las preguntas.

SATISFACCIÓN LABORAL		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No lo tengo definido	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	1	2	3	4	5
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la actividad que realizo.	1	2	3	4	5
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.	1	2	3	4	5
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	1	2	3	4	5
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	1	2	3	4	5
6	Mi jefe es comprensivo.	1	2	3	4	5
7	Me siento mal con lo que gano.	1	2	3	4	5
8	Siento que doy más de lo que recibo de la institución.	1	2	3	4	5
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.	1	2	3	4	5
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	1	2	3	4	5
11	Me siento realmente útil con la actividad que realizo.	1	2	3	4	5
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.	1	2	3	4	5
13	El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.)	1	2	3	4	5
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	1	2	3	4	5
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	1	2	3	4	5
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	1	2	3	4	5
17	Me gusta mi horario.	1	2	3	4	5
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	1	2	3	4	5
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	1	2	3	4	5
20	Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad de mi trabajo.	1	2	3	4	5
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	1	2	3	4	5

22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	1	2	3	4	5
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.	1	2	3	4	5
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	1	2	3	4	5
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	1	2	3	4	5
26	Mi trabajo me aburre.	1	2	3	4	5
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	1	2	3	4	5
28	Trabajo cómodamente en el ambiente físico donde me ubico.	1	2	3	4	5
29	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.	1	2	3	4	5
30	Me gusta el trabajo que realizo.	1	2	3	4	5
31	No me siento a gusto con mis administradores.	1	2	3	4	5
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de mis labores diarias. (muebles, materiales, etc.)	1	2	3	4	5
33	No me reconocen por el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentadas.	1	2	3	4	5
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	1	2	3	4	5
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	1	2	3	4	5
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	1	2	3	4	5

*¡Muchas gracias por su colaboración!*