

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado Ciencias Empresariales



Una Institución Adventista

Desgaste profesional y satisfacción laboral en el personal administrativo de
una universidad privada de Lima, 2018-2019.

Por:

Bethsy Areli Paredes Rodríguez

Asesora:

Mg. Aída Chelita Santillán Mejía

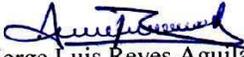
Lima, Diciembre 2019

Desgaste profesional y satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad privada de Lima, 2018 y 2019

TESIS

Presentada para optar el Grado Académico de Maestra en Administración de Negocios con mención en Gestión Empresarial

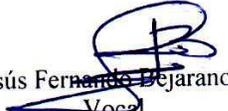
JURADO DE SUSTENTACIÓN


Dr. Jorge Luis Reyes Aguilar
Presidente


Dr. Rubén Leonard Apaza Apaza
Secretario


Mg. Aida Chelita Santillán Mejía
Asesora

Mg. Ricardo Elías Jarama Soto
Vocal


Mg. Jesús Fernando Dejarano Auqui
Vocal

Lima, 30 de diciembre de 2019

ANEXO 07 DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

Mg. *Aída Chelita Santillán Mejía*, de la Escuela de Posgrado, Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: ***“Desgaste profesional y satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad privada de Lima, 2018-2019.”*** constituye la memoria que presenta la **Bachiller Betsy Areli Paredes Rodriguez** para aspirar al Grado académico de Maestra en Administración de Negocios con mención en Gestión Empresarial 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 *30 días de diciembre* del año 2019.



Mg. *Aída Chelita Santillán Mejía*

Dedicatoria.

A mi amada madre, quién con sus palabras de ánimo no me dejaba decaer y su aliento me animaba a seguir adelante, muchos de mis logros se los debo a ella. A mis amados padres Celmira y Juan[†], que me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

Agradecimientos

Agradezco, en primer lugar, a Dios, por la salud y las fuerzas que me ha dado para llevar a cabo mis estudios.

Agradezco a mis padres, por sus oraciones, por su apoyo constante y estar siempre conmigo.

Agradezco a mi hermano Yoel Paredes Rodríguez, por su ánimo, seguimiento y apoyo.

Un agradecimiento especial a mi querida Noemí Álvarez Paredes, por no dejarme sola, por llevarme de la mano y apoyarme cuando más lo necesité.

A mis dos tesoros Gadiel y Darely, y a mi esposo Darwin Farfán Vergara, por sus sonrisas, tolerancia y comprensión.

A la Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales, a mi asesora, por su apoyo, paciencia y ánimo. A los dictaminadores, quienes fueron de gran ayuda con sus observaciones y sugerencias.

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	4
Agradecimientos.....	5
Tabla de contenido	6
Lista de tablas	9
Lista de anexos	11
Resumen	12
Abstract.....	13
Capítulo I.....	14
Planteamiento del problema.	14
1.1. Descripción de la situación problemática.....	14
1.2. Formulación del problema.....	18
1.2.1. Problema general.	18
1.2.2. Problemas específicos.	18
1.3. Justificación y viabilidad de la investigación.....	19
1.3.1. Justificación.....	19
1.3.2. Viabilidad	20
1.4. Objetivos.....	20
1.4.1. Objetivo general	20
1.4.2. Objetivos específicos.....	20
Capítulo II.....	21
Fundamentos teóricos de la investigación.....	21
2.1. Antecedentes.....	21
2.1.1. Nacionales.	21
2.1.2. Internacionales.....	26
2.2. Marco histórico.....	31
2.3. Presuposición filosófica.....	37
2.4. Bases teóricas.	38
2.4.1. Desgaste profesional.....	38
2.4.1.1. Definición de Desgaste Profesional.....	38
2.4.1.2. Dimensiones del desgaste profesional.....	41

2.4.1.3. Etapas o fases del desgaste profesional.....	42
2.4.1.4. Desencadenantes del desgaste profesional.....	43
2.4.1.5. Consecuencias del desgaste profesional para la organización.....	45
2.4.1.6. Relación entre desgaste profesional y satisfacción laboral.....	47
2.4.2. Satisfacción laboral.....	48
2.4.2.1. Definición de Satisfacción Laboral.....	48
2.4.2.2. Criterios teóricos de la satisfacción laboral.....	50
2.4.2.3. Factores relacionados con la satisfacción laboral.....	53
2.4.2.4. Consecuencias de la satisfacción e insatisfacción laboral.....	57
2.4.2.5. Relación entre satisfacción laboral y desgaste profesional.....	58
2.5. Marco conceptual.....	59
2.5.1. Desgaste profesional.....	59
2.5.2. Satisfacción laboral.....	60
Capítulo III.....	62
Metodología de la investigación.....	62
3.1. Tipo de investigación.....	62
3.2. Diseño de investigación.....	62
3.3. Población y muestra.....	62
3.3.1. Población.....	62
3.3.2. Muestra.....	63
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	66
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	67
3.6. Formulación de la hipótesis.....	68
3.6.1. Hipótesis general.....	68
3.6.2. Hipótesis específicas.....	68
3.6.3. Variables de estudio.....	69
Capítulo IV.....	70
Resultados y discusión.....	70
4.1. Análisis Sociodemográfico.....	70
4.2. Descripción de las variables.....	74
4.2.1. Prueba de normalidad de las variables y sus dimensiones.....	79

4.3. Contrastación de hipótesis.....	80
4.3.1. Relación entre desgaste profesional y satisfacción laboral.	80
4.3.2. Relación entre ilusión por el trabajo y satisfacción laboral.....	81
4.3.3. Relación entre desgaste psíquico profesional y satisfacción laboral.....	82
4.3.4. Relación entre desencanto profesional y satisfacción laboral.	83
4.3.5. Relación entre culpa profesional y satisfacción laboral.	84
4.4. Discusión de resultados.....	85
4.5. Estrategias para mejorar los resultados obtenidos.....	88
Capítulo V	90
Conclusiones y recomendaciones.....	90
5.1. Conclusiones.....	90
5.2. Recomendaciones	91
Referencias	93
Anexos.....	101

Lista de tablas

Tabla 1.	Distribución del personal administrativo de la UPeU sede Lima.	65
Tabla 2.	Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach en la muestra estudiada del personal administrativo de la UPeU sede Lima.	67
Tabla 3.	Datos Sociodemográficos. Sexo, Edad y Estado civil del personal administrativo de la UPeU sede Lima, 2018.	70
Tabla 4.	Datos Sociodemográficos. Hijos y Estudios del personal administrativo de la UPeU sede Lima, 2018.....	71
Tabla 5.	Datos Sociodemográficos. Tiempo de servicio y condición laboral del personal administrativo de la UPeU sede Lima, 2018.....	72
Tabla 6.	Condición laboral y tiempo de servicio del personal administrativo de la UPeU sede Lima, 2018.	73
Tabla 7.	Áreas de labor del personal administrativo de la UPeU, 2018.....	74
Tabla 8.	Creación de niveles de la variable desgaste profesional y sus dimensiones del personal administrativo de la UPeU, 2018.....	75
Tabla 9.	Niveles de percepción de la variable desgaste profesional y sus dimensiones del personal administrativo de la UPeU, 2018.....	76
Tabla 10.	Creación de niveles de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones del personal administrativo de la UPeU, 2018.....	77
Tabla 11.	Nivel de percepción de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones del personal administrativo de la UPeU, 2018.....	78
Tabla 12.	Prueba de normalidad de la variable desgaste profesional y sus dimensiones del personal administrativo de la UPeU, 2018.....	79
Tabla 13.	Prueba de normalidad de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones del personal administrativo de la UPeU, 2018.....	80
Tabla 14.	Relación entre desgaste profesional y satisfacción laboral del personal administrativo de la UPeU, 2018.....	81
Tabla 15.	Relación entre ilusión por el trabajo y satisfacción laboral del personal administrativo de la UPeU, 2018.....	82
Tabla 16.	Relación entre desgaste psíquico profesional y satisfacción laboral del personal administrativo de la UPeU, 2018.	83

Tabla 17. Relación entre desencanto profesional y satisfacción laboral del personal administrativo de la UPeU, 2018.	84
Tabla 18. Relación entre culpa profesional y satisfacción laboral del personal administrativo de la UPeU, 2018.	85

Lista de anexos

Anexo 1 Matriz de consistencia.	101
Anexo 2. Operacionalización de variables	102
Anexo 3. Instrumento de investigación	104
Anexo 4. Validación de instrumento (1)	107
Anexo 5. Validación de instrumento (2)	109
Anexo 6. Validación de instrumento (3)	111
Anexo 7. Autorización de comité de ética para el desarrollo de la investigación.	113
Anexo 8. Autorización y/o consentimiento de uso de la escala de desgaste profesional por parte del autor.	114
Anexo 9. Autorización y/o consentimiento de uso de la escala de satisfacción laboral por parte del autor.	116
Anexo 10:Cuadro comparativo de consistencia.	117

Resumen

La presente investigación tuvo el objetivo de explicar la relación que existe entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad privada de Lima, 2018-2019. El estudio es de tipo descriptivo-correlacional, de diseño no experimental y corte transversal. La población fue de 638 trabajadores, se usó el muestreo aleatorio proporcionado y modelo probabilístico de poblaciones finitas, siendo la muestra de 240 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron: el cuestionario para el desgaste profesional desarrollado por Gil-Monte, (2003) CESQT-DP, que consta de 4 dimensiones: ilusión por el trabajo, desgaste psíquico profesional, desencanto profesional, y culpa profesional. El alfa de Cronbach fue de 0.966; en cuanto a la variable satisfacción laboral se utilizó el instrumento desarrollado por Grajales y Araya (2003) compuesto por 6 dimensiones: desarrollo profesional, relación con el jefe, relación con los compañeros, desarrollo de la función, permanencia, y condiciones físicas, el alfa de Cronbach fue de 0.933. Los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman fueron de -0.314, indicando una relación negativa moderada y con un nivel de significancia de 0.000 (p valor <0.01), lo cual significa que es estadísticamente significativa. Se concluye, que el desgaste profesional se relaciona de manera moderada inversa con la satisfacción laboral, es decir a mayor desgaste profesional el nivel de satisfacción laboral será menor o viceversa.

Palabras clave: desgaste profesional, satisfacción, laboral, correlación, personal, administrativo.

Abstract

The objective of this research is to explain the relationship between burnout and job satisfaction in the administrative staff of a private university in Lima, 2018-2019, This is a descriptive study with a descriptive correlational design, non-experimental design and cross-sectional . The population was 638 workers, the random sampling provided and probabilistic model of finite populations were used, being the sample of 240 workers. The instruments used were: the questionnaire for professional wear developed by Gil-Monte, (2003) CESQT-DP, which consists of 4 dimensions: Illusion for work, professional psychic wear, professional disenchantment, and professional guilt, Cronbach's alpha was 0.966. Regarding the variable job satisfaction, the instrument developed by Grajales and Araya (2003) was composed of 6 dimensions: professional development, relationship with the boss, relationship with colleagues, development of the function, permanence, and physical conditions, the alpha of Cronbach was 0.933. The results obtained using Spearman's Rho correlation coefficient were -0.314, indicating a moderate negative relationship and a significance level of 0.000 (p value <0.01), which means that it is statistically significant. It is concluded that professional wear is related in a moderately inverse way to job satisfaction, that is, the greater the professional wear, the level of job satisfaction will be lower or vice versa.

Keywords: burnout, professional Satisfaction, correlation, administrative personal.

Capítulo I

Planteamiento del problema.

1.1. Descripción de la situación problemática.

Salas (2016) menciona que vivir en una época de cambio constante para el futuro obliga a las personas, a realizar sus labores con la mayor calidad posible, además la competitividad condiciona al personal para que se prepare y adecúe al cambio, también hace que se interesen en capacitarse constantemente, y que su disposición a extender sus jornadas laborales sea imprescindible. Los centros laborales en la actualidad, necesitan de personal administrativo comprometido e identificado con su labor. Aliaga, (2017) en su investigación, muestra que factores como la valoración, comunicación, compañerismo, incentivos, buen trato, motivación, organización, políticas y procedimientos de la institución, remuneraciones, desarrollo personal, seguridad laboral, y supervisión, hacen que el personal administrativo desarrolle un crecimiento profesional que genere satisfacción laboral, por otro lado, si estas condiciones son percibidas como extremas o negativas, ocasiona en el personal administrativo chasco y apatía al no poder cumplir con estas condiciones, y en consecuencia da origen a un fenómeno conocido como el síndrome del desgaste profesional. La OMS considera al desgaste profesional como un factor que influye en el estado de salud del trabajador y fue incorporado a la sección de problemas asociados al empleo (OMS, 2019), para la Organización Mundial de Salud el síndrome de desgaste profesional es el resultado del estrés crónico en el trabajo que no se ha manejado con éxito. Se caracteriza por tres dimensiones: 1) sentimientos de falta de energía o agotamiento; 2) aumento de la distancia mental con respecto al trabajo, o sentimientos negativos o cínicos con respecto al trabajo; y 3) eficacia profesional reducida. El síndrome

de desgaste profesional se refiere específicamente a los fenómenos en el contexto laboral y no debe aplicarse para describir experiencias en otras áreas de la vida. Para Pines y Aronson, (1988) los más vulnerables a sufrir el síndrome de desgaste profesional son los profesionales en los que se observa la presencia de interacciones humanas. En los profesionales que se esfuerzan en demostrar un desempeño satisfactorio, que se comprometen con su trabajo y poseen altas expectativas en relación a las metas que se plantean, se desarrolla más el desgaste profesional como respuesta al estrés constante y sobrecarga de labores. Las condiciones laborales influyen también sobre la satisfacción del personal debido a que el entorno y las condiciones en las que el personal realiza sus actividades les permite satisfacer sus necesidades y expectativas en el trabajo, y por ende, influir en su motivación, (Robles, 2018). La satisfacción laboral es un estado subjetivo del trabajador que tiene que ver con las circunstancias personales y las del trabajo, es decir, el personal relaciona lo esperado con lo encontrado en el centro de labores. Al ser subjetiva la satisfacción, los factores que para un grupo de empleados son causales de satisfacción no necesariamente lo serán para otros, (Arandia y Portales, 2015).

Estudios realizados por Portillo, Cabrera, y Corzo (2009), para el Ministerio de Trabajo, mencionan que en Lima Metropolitana, un personal asalariado de una institución privada labora en promedio cerca de 50 horas a la semana. Más aún, cerca del 25% del total de ellos, trabaja más de 60 horas a la semana. También, se observa en el estudio que el 81.4% del personal del sector privado está satisfecho con sus actividades respecto a la carga, monotonía, intensidad e iniciativa en el trabajo, aquí no se considera el ingreso y las horas trabajadas. Estos datos nos muestran que las mejores condiciones de trabajo mejoran la satisfacción del personal, es decir, mejora la calidad de vida del personal. Según datos de la

OMS, en la actualidad, más de la mitad de trabajadores en el mundo sufren estrés, En el Perú, la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (ley 29783) del 2011, considera como factor de riesgo laboral que puede afectar la salud física del trabajador a los factores psicosociales, entre ellos, el estrés laboral, y más aun el síndrome del desgaste profesional, (Ministerio del trabajo, 2011). Por otro lado, Briceño, (2011) manifiesta que las instituciones educativas adventistas de Perú son instituciones que presentan un buen nivel de satisfacción de su personal, pero que mejorarían más, si los salarios serian adecuados y si los administradores harían más reconocimientos, según el resultado de su estudio, entre el 20 a 30% del personal nunca ha recibido un reconocimiento.

La Universidad Peruana Unión es una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia que tiene tres sedes en el Perú; una sede en la localidad de Ñaña, ciudad de Lima, y dos sedes en provincias; está integrada por docentes, estudiantes y el personal no docente (que presta sus servicios de acuerdo a los fines de la universidad). La universidad Peruana Unión cuenta con un personal aproximado de 1,880 trabajadores, según la información de la Gerencia del Talento Humano, de los cuales el 35% son personal no docente conformado por dos grupos: personal administrativo y personal de servicio. El personal administrativo de la Universidad Peruana Unión es una pieza clave para gestionar bien los recursos y liderar el desarrollo académico, porque son los encargados de realizar una serie de actividades que le permite a la institución cumplir con las metas y objetivos propuestos. Actualmente, en la Universidad Peruana Unión el personal administrativo que labora en las diferentes áreas administrativas se observó que tiene un desgaste profesional debido a las exigencias laborales porque tiene una sobrecarga laboral y esa sobrecarga por desproporción en la responsabilidad y falta de apoyo, hace que las labores pendientes no

tengan fin, labores que no siempre son reconocidas al personal administrativo empleado ni mucho menos al contratado lo que ocasiona una insatisfacción laboral, se observó que la sobrecarga laboral es porque se trabaja más de los horarios establecidos, debido a que la atención a los usuarios (padres de familia, estudiantes, docentes, otros) hace que empleen más tiempo en escucharlos y atender sus requerimientos, además de eso tienen que cumplir con sus actividades designadas de acuerdo con su puesto laboral por ejemplo: el cajero del área de finanzas tiene que realizar cobros, pagos, arqueos de caja, informes y registros, además de escuchar y atender a los usuarios, actividades que requieren más horas y lo que hace que el horario diario de trabajo establecido no sea suficiente, y tengan que trabajar más horas al día, reduciendo las horas de sueño lo cual les causa desgaste físico y psíquico. Además, también, se observa que la presión laboral para cumplir lo designado, genera estrés en el personal administrativo ocasionando falta de atención a la familia y hacia sí mismo. De la misma manera, la remuneración baja (la mayoría solo gana el sueldo básico), la desigualdad en las labores (los contratados trabajan horarios iguales a los misioneros), desigualdad en las ayudas económicas e incentivos, la falta de motivación y las exigencias laborales hacen que se manifiesten actitudes negativas hacia los clientes y compañeros, se manifiesta el mal humor y la irritabilidad por la falta de un buen descanso, y la indiferencia y la frialdad, deterioran su calidad de servicio y desempeño laboral. Se observa que estas actitudes negativas hacen que la atención sea deficiente, muchas veces los usuarios se quejan por la lentitud e ineficiencia e incluso maltrato en el servicio recibido, estos problemas ocasionan insatisfacción laboral en el personal administrativo y motiva a generar estrés constante que es el antecedente del desgaste profesional. Por otro lado, se observa que el personal administrativo manifiesta, en algunos casos, que a pesar del

desgaste físico y psíquico, se siente satisfecho laboralmente porque la Universidad le ofrece la oportunidad de estudiar y siente que su esfuerzo es reconocido y su desgaste es compensado, si bien es cierto no recibe aumentos monetarios en su remuneración al tener la oportunidad de estudiar y de ayudas económicas en los estudios, tanto para ellos como para su familia, les genera un bienestar personal de satisfacción laboral. Es decir, trabaja más, se desgasta más, pero se siente satisfecho al ser recompensado en su capacitación profesional, además manifiesta que su horario laboral recargado es solo cinco días a la semana eso se compensa con la satisfacción de disfrutar de dos días de descanso.

Por lo antes manifestado, la presente investigación proyecta explicar la relación que existe entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

¿Cuál es la relación que existe entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018?

1.2.2. Problemas específicos.

- a. ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de ilusión por el trabajo y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018?
- b. ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de desgaste psíquico profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018?

- c. ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de desencanto profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018?
- d. ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de culpa profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018?

1.3. Justificación y viabilidad de la investigación.

1.3.1. Justificación.

Se realizó la investigación porque se ha visto que en la Universidad Peruana Unión hay trabajadores que están laborando a cuesta de no ser motivados debido a su sobrecarga laboral.

Esta investigación tiene una gran importancia en la medida que se obtuvo información sobre los participantes, el personal administrativo es un segmento poco estudiado y se reporta pocas investigaciones en el país a pesar de su relevancia (Atalaya Pisco, 2018). El personal administrativo suele permanecer más tiempo en la institución, no así las autoridades universitarias que pueden rotar por las normativas vigentes tales como elecciones, juntas plenarias, y sucesos coyunturales. Los resultados de la investigación permitieron tener un acercamiento al perfil del personal administrativo de la institución, como producto de la investigación se podrán realizar propuestas a la institución para el mejoramiento en las condiciones de trabajo. Se coordinará con las autoridades para informar sobre los resultados globales obtenidos.

Porque al conocer la relación de los aspectos del desgaste profesional con la satisfacción laboral se beneficiará al personal administrativo, la familia del personal administrativo, la Universidad, los clientes y la sociedad.

1.3.2. Viabilidad.

Esta investigación fue viable, porque el objeto de estudio fue accesible y pudieron medirse las variables de estudio. Además, se contó con fuentes de financiamiento que garantizaron el desarrollo de la investigación.

1.4. Objetivos.

1.4.1. Objetivo general.

Explicar la relación que existe entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.

1.4.2. Objetivos específicos.

- a. Especificar la relación que existe entre el nivel de ilusión por el trabajo y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.
- b. Determinar la relación que existe entre el nivel de desgaste psíquico profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.
- c. Describir la relación que existe entre el nivel de desencanto profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.
- d. Detallar la relación que existe entre el nivel de culpa profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.

Capítulo II

Fundamentos teóricos de la investigación.

2.1. Antecedentes.

2.1.1. Nacionales.

Silva Vasquez, (2016), en su investigación titulada: “Síndrome de desgaste profesional y satisfacción laboral en el personal médico del Hospital I Alto Mayo Essalud Moyobamba-2016”. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal médico del hospital I Alto Mayo Essalud Moyobamba. El tipo de estudio es descriptivo y el diseño de la investigación es no experimental, correlacional. La población estuvo conformada por todos los médicos del hospital I Alto Mayo que fueron 24 profesionales. La técnica utilizada para la recolección de datos ha sido la encuesta. Los instrumentos utilizados en la investigación fueron el Maslach Desgaste profesional Inventory y el Overall Job Satisfaction Scale. Los resultados señalan que el Síndrome de Desgaste profesional en los médicos fue “Medio” (54%), y solo el 19% de médicos demostraron tener el Síndrome de Desgaste profesional “Bajo. Con respecto a la Satisfacción laboral el mayor porcentaje de médicos presentan su satisfacción laboral de “Moderadamente insatisfecho” (58%), y solo el 8% presentan su Satisfacción laboral como “Satisfecho”. Se concluye que no existe un impacto positivo del síndrome de Desgaste profesional en la satisfacción laboral en el personal médico del hospital I Alto Mayo.

Vallenas, (2016), realizó una investigación sobre: “Síndrome de desgaste profesional y satisfacción laboral en docentes de la Universidad Privada San Juan Bautista, Lima, 2015”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el Síndrome de Desgaste profesional con

la satisfacción laboral docentes de la Universidad Privada San Juan Bautista, Lima, 2015. El tipo de estudio es descriptivo correlacional y el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal. La población es 425 docentes de la Universidad San Juan Bautista. La muestra estuvo conformada por 204 docentes. La técnica utilizada para la recolección de datos ha sido la encuesta. Los instrumentos utilizados en la investigación fueron la escala de Desgaste profesional de Maslach y Jackson y la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall. Los resultados señalan que no hay diferencias significativas en el Desgaste profesional según sexo y edad, sólo hay diferencias en el puntaje total a favor de los grupos de 41 a 60 años. Los médicos obtuvieron mayor puntaje en cansancio emocional y despersonalización y los odontólogos presentan una mayor realización personal. Con respecto a Satisfacción laboral se enfatiza en que las personas más jóvenes presentan un mayor nivel, pero sin significancia estadística. Y en el tipo/nivel de Escuela el promedio más alto es para la Escuela de Odontología, se hallaron diferencias significativas entre las especialidades, siendo las de mayor puntaje en factores intrínsecos y extrínsecos seguida por el grupo de otras profesiones. Se concluye que se halló una correlación múltiple altamente significativa entre el Síndrome de Desgaste profesional y la Satisfacción Laboral, de tipo inversa; esto indica a mayor Desgaste profesional menor Satisfacción laboral.

Zarate, (2016), realizó una investigación sobre: “Desgaste profesional y satisfacción laboral en el personal de la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el Desgaste profesional y la satisfacción laboral en el personal de la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao. 2016. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional, de diseño no

experimental transversal. La población fue de 140 policías de la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016 y la muestra estuvo conformada por 107 policías. La técnica utilizada para la recolección de datos ha sido la encuesta. Los instrumentos utilizados en la investigación fueron el cuestionario de Maslach para medir el desgaste profesional y el Cuestionario de Palma para medir la satisfacción laboral. Los resultados señalan que existe correlación negativa y moderada entre el agotamiento emocional, despersonalización y realización personal con la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016. Se concluye que existe correlación negativa fuerte entre el Desgaste profesional y la satisfacción laboral en la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016.

La Madrid (2017), realizó una investigación sobre: “Satisfacción Laboral y Desgaste profesional en trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana,” tuvo como objetivo determinar la relación entre satisfacción laboral y desgaste profesional en trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana en Lima. El tipo de estudio fue de enfoque cuantitativo correlacional, de diseño no experimental transversal La población estuvo conformada por 130 trabajadores del área de atención al cliente de una aerolínea peruana. La muestra fue de tipo censal. La técnica utilizada para la recolección de datos ha sido la encuesta. Los instrumentos fueron el inventario de desgaste profesional de Maslach y el inventario de Satisfacción laboral de Sonia Palma (2006). Los resultados señalan que no se encontró una correlación entre la satisfacción laboral y desgaste profesional, lo que indicaría que no existe relación, por lo tanto, se rechaza la hipótesis planteada. Se concluye que no existe una asociación estadística significativa entre las variables de satisfacción laboral y desgaste profesional.

Dioses, (2017), realizó una investigación sobre:” Satisfacción laboral y el síndrome de desgaste profesional en conductores de una empresa de transporte interprovincial en Lima Metropolitana 2017”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de desgaste profesional en conductores de una empresa de transporte interprovincial en Lima Metropolitana 2017 El tipo de estudio fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, con un diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 200 trabajadores; y la muestra fue de tipo censal. La técnica utilizada para la recolección de datos ha sido la encuesta. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario de desgaste profesional de Maslach – Servicios Generales (MBI – GS), y la escala de satisfacción laboral Chamba de Yamamoto. Los resultados de la investigación señalan que entre las variables existe una relación de tipo inversa y en un nivel moderado. Además, el valor de significancia es menor a 0.05 lo cual nos indica que entre las variables existe una correlación estadísticamente significativa. Se concluye que existe una relación inversa y significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de desgaste profesional en conductores de una empresa de transporte interprovincial en Lima Metropolitana.

Robles, (2018), realizó una investigación sobre: Satisfacción laboral y su relación con las dimensiones del desgaste profesional en enfermeras de un hospital público de Lima. El objetivo fue explorar el nivel de satisfacción laboral y su relación con las dimensiones del desgaste profesional en enfermeras de un hospital público de Lima. El tipo de estudio fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, con un diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo conformada por 50 enfermeras de un hospital de Lima Metropolitana. La muestra fue de tipo censal. Los instrumentos utilizados fueron: la Escala

de Opiniones SL--SPC para trabajadores y el Inventario de Desgaste profesional de Maslach y Jackson para profesionales de servicios asistenciales. Los resultados señalan que las enfermeras evaluadas tienen un nivel de Satisfacción Laboral bajo, cuya dimensión con menor puntuación es "significación de la tarea", asimismo presentan bajos niveles en cada dimensión del síndrome de desgaste profesional. Sin embargo, el bajo rango global obtenido en el componente Realización personal y puntajes moderados en Agotamiento Emocional y Despersonalización en más de un tercio de las participantes, hace posible considerar una representativa tendencia del desarrollo del síndrome de Desgaste profesional. Se concluye que, en el análisis entre las variables, se hallaron relaciones significativas entre sus componentes.

Atalaya Pisco, (2018), realizó una investigación sobre: "Satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional en trabajadores administrativos de una universidad estatal". El objetivo fue analizar la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de desgaste profesional en los trabajadores administrativos de una universidad estatal de Lima Metropolitana. El estudio es de tipo descriptivo con un diseño transversal correlacional. La población estuvo conformada por 2,901 trabajadores administrativos. El tipo de muestreo fue no probabilístico intencionado. Participaron 616 de trabajadores administrativos de 12 facultades de la universidad estatal. Los instrumentos utilizados fueron: La Escala de Satisfacción laboral SPC de Palma (1999) y el Inventario Maslach Burnout Inventory - General Survey (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996). Los resultados señalan que la mayor parte de los participantes alcanzaron un nivel medio de satisfacción laboral, por otro lado, el análisis del MBI-GS señaló que la muestra reportó nivel medio y alto en agotamiento y nivel alto y medio en cinismo, en tanto que en eficacia

profesional se halló predominio del nivel alto. Se concluye que respecto a la correlación entre variables, se encontró que la satisfacción laboral tiene una relación negativa y estadísticamente significativa con la dimensión agotamiento del burnout; además se relaciona negativa y significativamente con la dimensión cinismo del burnout y finalmente, se asocia de manera positiva y significativa con la dimensión eficacia profesional del burnout.

2.1.2. Internacionales.

Briceño, (2013), realizó una investigación sobre: “Síndrome de desgaste profesional y satisfacción laboral en el personal del departamento de trabajo social del El Instituto de Previsión y Asistencia Social para el Personal del Ministerio de Educación (IPASME)”, Zulia, 2013 el objetivo fue determinar la relación entre el síndrome de desgaste profesional y la satisfacción laboral en el personal del departamento de trabajo social del IPASME. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional y el diseño de la investigación fue no experimental de campo. La población estuvo conformada por 35 trabajadores del IPASME. La muestra fue del tipo censal. La técnica utilizada para la recolección de datos ha sido la encuesta. Los instrumentos fueron 2 tipo cuestionario, uno denominado MBI de 22 ítems y el otro denominado ESL de 16 ítems. Los resultados señalan que existe relación significativa entre varios factores que conforman el Síndrome de Desgaste profesional y la Satisfacción Laboral, además presentan una reducción significativa en los niveles de Realización Personal. En cuanto a Satisfacción Laboral se consideran Medio Altos. Se concluye que existe relación significativa entre los bajos niveles de Realización Personal como dimensión del Agotamiento Laboral y la baja satisfacción con la Recompensa recibida.

Joy y Williams, (2014), realizaron una investigación sobre: “A correlational analysis of burn out and job satisfaction among special education teachers” Alabama, 2014. El objetivo de la investigación fue determinar un análisis de correlación del desgaste profesional y la satisfacción en el trabajo entre los profesores de educación especial de Alabama. El estudio es de tipo descriptivo con un diseño transversal correlacional La población estuvo conformada por 65 profesores de educación especial de los colegios estatales de Alabama y la muestra fue de tipo censal. Los instrumentos utilizados en la investigación fueron la escala Maslach Desgaste profesional Inventory-Educators Survey (Maslach, Jackson, y Leiter, 1996) para medir el desgaste percibido y para la satisfacción laboral se usó el cuestionario de satisfacción del maestro en el trabajo de Lester, (1987), además se agregó una encuesta demográfica para determinar el efecto que las variables moderadoras podrían ejercer sobre el desgaste profesional. Los resultados señalan que la satisfacción laboral disminuye a medida que el desgaste profesional aumenta. Por el contrario, cuando el logro personal aumenta, la satisfacción laboral aumenta. El estudio descriptivo de los datos demográficos sugiere una relación entre las variables demográficas y el desgaste profesional. Se concluye que existe una relación inversa entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral.

Menghi y Oros, (2014), realizó una investigación sobre: “Satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional en docentes de nivel primario”, Entre Ríos, Buenos Aires, 2014. El objetivo de la investigación fue evaluar el estado de satisfacción laboral de los docentes y su impacto en las dimensiones del síndrome de desgaste profesional. El estudio es de tipo descriptivo con un diseño transversal correlacional. La población estuvo conformada por 229 profesores de nivel primario y la muestra fue de tipo censal. Los

instrumentos utilizados en la investigación fueron la escala de satisfacción laboral para docentes (ESLA-Educación) de Oros y Main (2004) y el Inventario de desgaste profesional de Maslach (MBI, 1981). Los resultados de la investigación señalan que los docentes más satisfechos con su trabajo presentan niveles más bajos de cansancio emocional y valores más elevados en la dimensión realización personal del Maslach Desgaste profesional Inventory (MBI). Se concluye que existe un efecto significativo de la satisfacción laboral sobre las diversas manifestaciones del síndrome de desgaste profesional.

Unamuno, (2015), realizó una investigación sobre: “Relación entre el síndrome de desgaste profesional y la satisfacción laboral en docentes de educación primaria”. El objetivo de la investigación fue establecer si existe relación entre el síndrome de desgaste profesional y la satisfacción laboral en los docentes de educación primaria. El estudio es de tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal correlacional. La población estuvo conformada por 25,507 docentes. La muestra estuvo conformada por 219 docentes. La técnica de recolección de datos se realizó a través de encuestas socio demográficas; Los instrumentos utilizados en la investigación fueron: el cuestionario de Desgaste profesional de Maslach para Docentes, MBI-Ed en su versión española (Seis dedos, 1997); y el cuestionario “Overall Job Satisfaction” elaborada por Warr, Cook y Wall (1979), denominado “Escala General de Satisfacción Laboral, NTP 394”. Los resultados del estudio señalan que existe correlación negativa entre la satisfacción laboral y las dimensiones del Desgaste profesional: Agotamiento Emocional y Despersonalización. Y, una correlación positiva entre la dimensión Realización Personal y la Satisfacción laboral. Se concluye que existe una relación bidireccional y longitudinal

entre las dos variables, aunque los efectos longitudinales del síndrome de desgaste profesional sobre la satisfacción laboral son más intensos.

Pico, (2016), realizó una investigación sobre: “Desgaste profesional y su relación con la satisfacción laboral en el cuerpo de bomberos del distrito metropolitano de Quito”. El objetivo de la investigación fue determinar la relación del desgaste profesional con la satisfacción laboral del personal operativo del área de siniestros del cuerpo de bomberos del distrito metropolitano de Quito. El tipo de estudio fue correlacional. El diseño de la investigación fue no experimental transversal. La población estuvo conformada por 396 trabajadores y la muestra fue de 194. Los instrumentos utilizados en la investigación fueron: el Maslach Desgaste profesional Inventory (1986) y la Escala general de Satisfacción Laboral, Warr, Cook y Wall. (1979). Los resultados señalan que mientras los niveles del desgaste profesional se mantengan bajos en los factores de agotamiento emocional y despersonalización; y consecuentemente alto en el factor de realización personal; la satisfacción laboral de los trabajadores se mantendrá en un grado adecuado de aceptación. Se concluye que ambas variables se encuentran relacionadas íntimamente, quedando comprobado que a medida que el Desgaste profesional incide inversamente en la Satisfacción Laboral del personal del área de siniestros, la misma puede verse afectada en mayor o menor incidencia.

Castro, (2016), realizó una investigación sobre: “Satisfacción laboral y síndrome de estar quemado por el trabajo en bomberos de la policía de la provincia de San Luis”. El objetivo de la investigación fue investigar en qué medida los índices del estrés laboral crónico están determinados por la satisfacción o la insatisfacción laboral que halla cada trabajador del cuerpo de bomberos de la policía de San Luis en relación al trabajo que

desempeñan. El estudio fue de tipo exploratorio descriptivo con un diseño correlacional. La población estuvo conformada por 77 policías bomberos y la muestra fue de tipo censal. Los instrumentos utilizados fueron: el Cuestionario de Satisfacción en Contextos Organizacionales S20/23 de Meliá y Peiró (1989) y el Maslach desgaste profesional Inventory General Survey (MBI-GS) de Maslach y Jackson (1984). Los resultados señalan que no se encontró presencia significativa de desgaste profesional en el personal policial del cuerpo de bomberos; y no se presentan niveles de riesgo en cuanto a satisfacción laboral. Se encontró mayor insatisfacción y niveles más elevados de desgaste profesional en los grupos de menor edad y menos antigüedad. Se concluye que no existe una relación significativa entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral en los bomberos de la policía.

Morales, (2016), realizó una investigación sobre: “Análisis de desgaste profesional y sus consecuencias en la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Saneamiento, matriz Quito” El objetivo de la investigación fue analizar el síndrome de quemado laboral y su relación con la satisfacción laboral en los empleados de EPMAPS matriz Quito para mejorar el desarrollo de sus actividades cotidianas. El estudio fue de tipo descriptivo y el diseño de la investigación fue correlacional. La población estuvo conformada por 1,800 trabajadores. La muestra estuvo conformada por 317 empleados de la empresa. Los instrumentos utilizados fueron: el cuestionario de satisfacción laboral (S20/23) y el cuestionario de síndrome de estar quemado laboralmente (Maslach Desgaste profesional Inventory). Los resultados señalan que los empleados que se encuentran medianamente satisfechos poseen bajo agotamiento emocional; empleados medianamente satisfechos poseen baja despersonalización y

empleados medianamente satisfechos poseen un nivel alto en autoeficacia. Se concluye que existe correlación negativa entre las dimensiones de agotamiento emocional y despersonalización con la variable de satisfacción laboral, y por otro lado existe una correlación positiva entre la dimensión de autoeficacia del síndrome desgaste laboral con la satisfacción laboral.

2.2. Marco histórico

Maslach, Schaufeli, y Leiter, (2001) escribieron que la historia de la investigación del agotamiento se divide en dos amplias categorías: la fase pionera y la fase empírica. La fase pionera comenzó en la década de 1970 con el trabajo de Herbert Freudenberger. Freudenberger observó que muchos de sus compañeros de trabajo experimentaban un agotamiento emocional gradual, falta de interés en el trabajo, y reducción de la motivación y el compromiso en el lugar de trabajo. Freudenberger en 1974, comenzó a tomar notas de los diversos aspectos físicos y psicológicos en fases que él vio que sus colegas atravesaban durante el período de un año. “Burnout” fue el nombre que Freudenberger estableció para el estado particular de agotamiento observado. Se refirió un vez con el término “desgaste profesional” (significa agotamiento en inglés) a un individuo que sufría los efectos del abuso crónico de drogas.(Freudenberger, 1986). El término desgaste profesional apareció en una publicación en 1974 cuando Freudenberger publicó el libro *Desgaste profesional: High Cost of High Achievement*.

Christina Maslach fue otra figura destacada de la fase pionera. Mientras investigaba las respuestas emocionales de los trabajadores del sector de salud asistencial, adoptó la misma expresión que utilizaban de manera informal los abogados de California para referirse al proceso gradual de pérdida de responsabilidad y desinterés cínico entre sus colegas de

trabajo. “Desgaste profesional” era un término con gran aceptación social: los afectados se sentían fácilmente identificados con este acertado término descriptivo, no estigmatizador como los diagnósticos psiquiátricos(Maslach et al., 2001)

La fase pionera tiene tres características principales. Primero, el término “desgaste profesional” tiene una amplia gama de significados y esto crea una situación en la que los escritores escriben sobre diferentes fenómenos. Una segunda característica es el uso excesivo del término “desgaste profesional” para abarcar una extensa variedad de comportamientos y reacciones. Y la tercera característica de la investigación temprana sobre el desgaste, es la naturaleza clínica de los estudios. Muy poca investigación es cuantitativa.(Maslach et al., 2001)

Los hallazgos de la revisión de la literatura indicaron que el primer campo laboral afectado por los negocios y los cambios sociales fue el sector de servicios asistenciales. Los servicios asistenciales fueron inicialmente basados en la comunidad, pero después de la Segunda Guerra Mundial, los servicios asistenciales se volvieron burocráticos, impersonales y aislados. Mayores regulaciones gubernamentales y la intervención en los campos de servicios asistenciales junto con las demandas de los proveedores de servicios resultaron en el agotamiento cada vez más común, (Figueiredo, Grau, Gil-Monte, y Garcia, 2012).

Durante esta fase pionera de investigación sobre el desgaste profesional, son pocos los artículos disponibles. Los autores que llevaron a cabo investigaciones sobre el desgaste profesional tuvieron poca atención a lo académico sobre el tema, esto hizo que la investigación sea escasa. Las investigaciones sobre el desgaste profesional fueron sobre

descripciones clínicas del desgaste profesional e intervenciones en lugar de conceptualizar el desgaste profesional y desarrollar modelos teóricos, (Figueiredo et al., 2012).

La fase empírica se dio durante la década de 1980, la investigación del desgaste profesional se hizo más académica y sistemática. Esta fase incluye una mayor investigación empírica en la que los métodos cuantitativos, para estudiar las grandes poblaciones se usaron con frecuencia. Se generó más investigación, se desarrollaron más teorías y modelos, y fueron diseñadas más escalas estandarizadas para evaluar el desgaste profesional durante la fase empírica. Durante la fase empírica, contribuciones teóricas y metodológicas del campo de la psicología industrial y organizacional expandió el concepto de desgaste profesional. El desgaste profesional fue sinónimo de estrés laboral durante la fase empírica y comportamientos como la satisfacción laboral, el ausentismo, el compromiso organizacional, la retención y el desgaste se asociaron con el desgaste profesional (Maslach et al., 2001).

Durante la década de los 90, la investigación empírica sobre el desgaste profesional tomó una serie de direcciones. La investigación del desgaste profesional se amplió para incluir profesiones que no sean solo los servicios asistenciales. La fase empírica se caracteriza por las características modernas de tecnología, estadísticas y el uso de métodos en el proceso de investigación.

Joy y Williams, (2014) mencionan que la satisfacción laboral ejerce una gran influencia en la productividad organizacional, agrega que el tema de la satisfacción laboral se mantiene en la vanguardia de los temas de investigación entre "organizaciones con fines de lucro, sin fines de lucro y mixtas".

El trabajo de Taylor en 1911, tuvo un profundo impacto en el desarrollo de la satisfacción laboral como un campo de investigación. En su investigación *Principles of Scientific Management* en 1911, Taylor argumentó que la satisfacción con el trabajo estaba relacionada con las ganancias del trabajo experto, la promoción, el pago de incentivos, la apreciación y las oportunidades de progreso. El movimiento conocido como "Taylorismo" marcó un cambio de las filosofías industriales que se basó de mano de obra calificada hacia enfoques que enfatizaban la producción en masa y los salarios por hora. El resultado inicial de este cambio filosófico fue una mayor productividad en la medida en que los trabajadores experimentaran presión para trabajar a un ritmo más rápido. El resultado a largo plazo fue el agotamiento y la frustración de los trabajadores dando lugar a más investigaciones sobre la naturaleza de la satisfacción laboral, (Menghi y Oros, 2014).

En 1933, Elton Mayo investigó la causa de fatiga y desgaste del trabajador en un entorno en el que el trabajo era agotador y monótono, sugirió que la gerencia permita a los empleados programar sus propios períodos de descanso como resultado de esto la productividad aumento mientras que la fatiga y el desgaste disminuyeron. Inicialmente, el éxito de la programación fue atribuido a que los trabajadores no están demasiado cansados, más tarde se determinó que fue el efecto Hawthorne la causa del aumento de la productividad. (Chiang, 2006)

Chiang, (2004) comenta que los estudios del Hawthorne son generalmente aceptados como los inicios de la investigación de la satisfacción laboral. El término fue creado en 1955 por Henry Landsberger cuando examinaba antiguos experimentos realizados entre los años 1924 y 1932 en una fábrica de la Western. En Hawthorne Works solicitaron un estudio para comprobar la posibilidad de incrementar la productividad de sus trabajadores

considerando las variaciones de las condiciones de iluminación del ambiente; la productividad de los trabajadores parecía aumentar cuando los niveles de iluminación eran aumentados, pero también variaban cuando la iluminación se reducía, al término del estudio, los niveles volvieron a ser normales. La explicación sugerida fue que la mejora en la productividad no se debía a los cambios operados en los niveles de iluminación, sino al efecto motivador que supuso en los trabajadores el saber que estaban siendo objeto de estudio. Esta observación fue el origen del concepto de que variables distintas al salario influyeron en la satisfacción laboral de los trabajadores. Elton Mayo continuó la investigación que condujo al desarrollo de la construcción de satisfacción laboral como una combinación de varios conceptos tales como desgaste de empleados, ausentismo, productividad y satisfacción laboral.

Según Brunette (2003), Maslow es conocido por la teoría de la jerarquía de las necesidades (1954). La jerarquía de Maslow proporciona la base teórica para muchas investigaciones de satisfacción laboral. De acuerdo con la jerarquía de Maslow, la mayoría de los comportamientos humanos representan un esfuerzo por satisfacer las necesidades especificadas. Maslow en 1954 propuso que las necesidades humanas se organizan en una jerarquía. Las necesidades son compuestas de menor a mayor orden en la siguiente lista: Necesidades fisiológicas (salud, comida, sueño); seguridad (refugio, eliminación del peligro); afiliación (amor, afecto, ser parte de un grupo); estima (autoestima y estima de los demás); y autorrealización (lograr el potencial individual), (Araujo & Caballero, 2014).

Vroom (1964) extendió aún más la teoría de Maslow (1954) proponiendo la teoría de las expectativas que se basan en que una persona decida a comportarse de cierta manera porque está motivada para seleccionar un comportamiento específico sobre otros

comportamientos debido a que espera que el resultado de ese comportamiento seleccionado será positivo. Vroom presentó tres nuevas ideas (las expectativas la valencia y la instrumentalidad) relacionadas con el vínculo entre las necesidades y la satisfacción de esas necesidades, lo que resulta en dos modelos de teoría de la expectativa de la satisfacción laboral, donde se postula que la relación entre esfuerzo y desempeño esta mediada por las percepciones, rasgos y capacidades humanas, por ello, las mejoras en el desempeño por sí mismas podrían no conducir a la satisfacción, (Chiang, 2006).

Lawler en 1973 afirmó que la satisfacción laboral estaba determinada por la diferencia entre todas las cosas que la persona siente que debe recibir de su trabajo y las cosas que realmente recibe. La satisfacción laboral tiene que ver con aspectos internos del trabajo (relacionados con los sentimientos que despierta el trabajo en sí mismo, como los sentimientos de logro, autoestima, independencia, control) y los aspectos externos (relacionados indirectamente con el trabajo como el entorno, el salario, la promoción). (Atalaya, 1999).

Meliá y Peiró, (1998) hacen una distinción entre la actitud o disposición para actuar de un modo determinado en relación con aspectos específicos del puesto en la organización, y la satisfacción con el trabajo que sería el resultado de varias actitudes que un trabajador tiene hacia su labor y los factores relacionados con el.

En resumen, dentro de la historia del concepto de satisfacción laboral, se encuentra dos posturas: la unidimensional y multidimensional. La primera se centra en la satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo en general, y la segunda menciona que la satisfacción, con aspectos específicos del trabajo, está determinada por diferentes condiciones y antecedentes y que cada aspecto del trabajo puede ser medido de modo

independiente. (Gonzales, 2015) Las facetas más mencionadas en las investigaciones hacen referencia a la satisfacción con la supervisión, la organización, los compañeros, las condiciones de trabajo, el progreso en la carrera, las perspectivas de promoción, el salario, los subordinados, la estabilidad en el trabajo, el tipo de trabajo, la cantidad de trabajo, y el desarrollo personal, (Meliá y Peiró, 1998).

2.3. Presuposición filosófica.

En este trabajo de investigación se consideran los principios axiológicos de la investigadora y su ética en la investigación, determinados a aspectos relacionados a la parte filosófica desde el punto de vista bíblico. Todo esto con respecto al desgaste profesional y satisfacción laboral de los administradores.

Para la presuposición filosófica de esta investigación, se considera a la persona como un ser integral tanto a nivel físico, psicológico, social y espiritual. El ser humano es un individuo en constante mejora, que sufre y goza por sus logros o fracasos y es en particular un ser creativo, consciente de que la globalización se caracteriza por los grandes avances de la tecnología y que se exige del ser humano respuestas rápidas y duraderas, especialmente en lo que se refiere a la vida y al trabajo.

Desde la perspectiva bíblica, las Escrituras mencionan que Dios es el creador del ser humano, dotándolo de fortaleza física, emocional y espiritual. En la Biblia, se mencionan casos de personajes que estuvieron agotados, abrumados y cansados, con el caso de Moisés y Elías, mas Dios siempre está interesado en la restaurar al ser humano, en el caso de Elías, proveyó para él descanso, alimentación y ejercicio (1 Reyes 19:6-8). Además, menciona la Biblia, que Dios es fiel, verdadero y poderoso, y que debemos creer en sus promesas. Proverbios 3:5-6. (Bible Gateway, 2018). En la Biblia, también se observa una

invitación para manejar las crisis adecuadamente, en Mateo 11:28, Pedro dice: "echando toda vuestra ansiedad sobre Él, porque Él tiene cuidado de vosotros". La Biblia considera también que el trabajo es una bendición, y que todo lo que el hombre hace debe hacerlo de buena gana (Col. 3:23-24). La salvación del pecado es el mayor bienestar que el ser humano puede recibir. Jesús nos llama a continuar su modelo de confianza y seguridad. La vida cristiana se centra en la fe y confianza en Dios. Se puede encontrar en las Escrituras las promesas de seguridad y confianza para la vida cotidiana, vivir cada día a la vez sin afanarse por el futuro, Mateo 6:34 (BibleGateway, 2018), porque Dios está al tanto de todo y el ser humano es lo más importante de su creación. (Efesios 2:10, C de Reina. 1960). Esa seguridad y certeza debe ser suficiente para vivir una vida llena de satisfacción y bienestar, confiando en las promesas de cuidado y protección divinos. (BibleGateway, 2018). En contraste, la falta de confianza en Dios y exceso de expectativas por el futuro ocasionan preocupación, estrés y desgaste emocional que terminan por desgastar física y psíquicamente al ser humano.

2.4. Bases teóricas.

2.4.1. Desgaste profesional.

2.4.1.1. Definición de Desgaste Profesional

2.4.1.1.1. Definición de Desgaste.

Según la Real Academia Española, (2016) desgaste quiere decir "quitar o consumir poco a poco por el uso o el roce parte de algo". El desgaste es el "acto y la consecuencia de desgastarse o de desgastar. Este verbo refiere a consumir o deteriorar algo de a poco por su utilización o por algún tipo de contacto o roce". También puede indicar que significa "quitar el poder o la fuerza".

2.4.1.1.2. Definición de profesional.

La primera definición de “profesional” en el diccionario de la Real Academia de la lengua Española “es perteneciente o relativo a la profesión”. Otro significado de profesional en el diccionario “es dicho de una persona: Que ejerce una profesión. “Profesional es también dicho de una persona que practica habitualmente una actividad, de la cual vive”, (Real Academia Española, 2016).

Las profesiones son tareas que requieren de conocimiento especializado, también de preparación profesional, experiencia sobre el contenido del trabajo, automatización, espíritu de servicio a la sociedad, y elevadas normas éticas, (Buzzetti, 2005). A quien ejerce la profesión se le denomina profesional. La naturaleza de la tarea y la forma de realizarla que tiene cada profesional es el desempeño de la práctica profesional. La disciplina profesional se encarga del desarrollo del conocimiento, enriqueciendo la profesión y profundizando el sustento teórico de la práctica, (Brunette, 2003).

2.4.1.1.3. Definición de desgaste profesional.

Según Freudenberguer, (1986), el agotamiento es como "un estado de fatiga o frustración". Provocado por la devoción a una causa, o forma de vida o relación que no produjo la recompensa esperada”.

Pines y Aronson, (1988) definieron el agotamiento como un estado emocional, agotamiento físico y mental causado a través del tiempo por situaciones emocionalmente exigentes.

Tal vez la definición operacional más ampliamente reconocida y utilizada para la realización de las investigaciones para el agotamiento proviene de la investigación de Maslach y Jackson (1981): Burnout es una manifestación del comportamiento del estrés

laboral, que desarrolla un síndrome tridimensional de cansancio emocional, despersonalización en el trato con las personas y dificultad para el logro o realización personal que puede ocurrir entre las personas que trabajan con personas. Esta definición tiene importancia porque es resultado de un estudio empírico desarrollado por las autoras y por tanto no es una definición teórica. Ninguna definición única de burnout es universalmente aceptada. Un punto fundamental en que los académicos coinciden es en que el agotamiento es una reacción al estrés a largo plazo en el trabajo. (Maslach et al., 2001).

Gomez y Ruiz, (2015) definen al desgaste profesional como “una respuesta al estrés laboral crónico integrado por las actitudes y los sentimientos negativos manifestado hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Se combinan cuatro dimensiones: ilusión por el trabajo, desgaste psíquico, desencanto profesional, y culpa” (Centurion Rodriguez y Palacios Carrasco, 2017). Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización (Chero Enríquez y Díaz Becerra, 2015).

Gil-Monte, (2003), considera al síndrome de desgaste profesional como un proceso de desgaste compuesto por los aspectos cognitivos, aptitudinales, emocionales, y actitudinales, define el síndrome de desgaste profesional como una respuesta al estrés laboral crónico que se caracteriza porque la persona desarrolla una idea de fracaso profesional, la experiencia de encontrarse emocionalmente agotado, y actitudes negativas hacia las personas con las que trabaja. Gil-Monte y Peiró en sus diferentes estudios

consideran que el síndrome se inicia con el desarrollo de las dimensiones: nivel bajo de realización personal en el trabajo y cansancio emocional. Después aparecen las actitudes de despersonalización que es una estrategia de afrontamiento de la experiencia crónica de baja realización personal laboral y cansancio emocional. Esta concepción del desgaste profesional reúne las cogniciones y emociones como variables mediadoras en la relación entre el estrés laboral percibido y las respuestas actitudinales y conductuales, (Gil-Monte, Viotti, y Converso, 2017).

La presente investigación se basó en la definición del desgaste profesional de Gil Monte que considera al desgaste profesional como la pérdida de capacidad biológica o psíquica en la combinación de cuatro dimensiones distribuidas entre los factores personales y factores organizacionales que pueden ocasionar el inicio y el desarrollo del síndrome. (Gil-Monte et al., 2017). Estas cuatro dimensiones son: el grado de entusiasmo hacia el trabajo (se refiere a la perspectiva de trabajo, proceso de tareas y realización personal con las actividades que se desarrollan), agotamiento psicológico (causado por el estrés que produce la inestabilidad, incertidumbre y dificultades de afrontar cambios frecuentes), nivel de indolencia (los problemas psicosociales provocan la aparición de actitudes indolentes de los trabajadores hacia compañeros o usuarios) y aparición del sentimiento de culpa (debido a la creencia de que los trabajadores que la sufren es porque están llevando a cabo conductas o actividades inadecuadas en el trabajo). (Díaz Tinoco, 2014).

2.4.1.2. Dimensiones del desgaste profesional.

Para Gil-Monte et al., (2017) los síntomas del síndrome de desgaste profesional se caracterizan por cuatro dimensiones:

- a) Ilusión por el trabajo: distinguido por un deterioro cognitivo (pérdida de la ilusión por el trabajo o baja realización personal en el trabajo) medida por el deseo de la persona de lograr las metas laborales porque suponen una fuente de placer personal.
- b) desgaste psíquico: por un deterioro afectivo (agotamiento emocional y físico) porque en el trabajo se trata a diario con personas que presentan problemas.
- c) Desencanto: se distingue por la aparición de actitudes y conductas negativas hacia los clientes y hacia la organización, en forma de comportamientos indiferentes, fríos, distantes y, en ocasiones, lesivos (indiferencia) hacia las personas a quienes se dirige el trabajo. y,
- d) Culpa: se identifica por la aparición de sentimientos de culpa por las actitudes y comportamientos negativos desarrollados en el trabajo en especial dirigidos hacia las personas con las que se trabaja.

La definición de desgaste profesional que se emplea en la investigación es el que considera Gil monte que caracteriza en cuatro dimensiones el síndrome.

2.4.1.3. Etapas o fases del desgaste profesional.

Chemis (1980, citado en Atalaya Pisco, 2018) opina que se llega al desgaste profesional iniciando en el estrés laboral como un proceso de adaptación psicológica entre un trabajador estresado y un trabajo estresante; destaca tres fases o etapas: Fase de estrés que es el desbalance entre demandas laborales y recursos personales; Fase de tensión o agotamiento que es la reacción emocional a corto plazo, con reacciones de ansiedad, tensión, fatiga; por último la fase de afrontamiento defensivo: Cambios en actitudes y conductas como la robotización y el cinismo.

Robles, (2018) describe que el desgaste profesional es un proceso más que un estadio y se han podido establecer 4 estadios de evolución de la enfermedad que se manifiestan de forma periódica dado que pueden presentarse en diferentes momentos a lo largo de la vida de la persona. El primer estadio es la forma leve: los afectados presentan síntomas físicos, vagos e inespecíficos (cefaleas, dolores de espaldas, lumbalgias), el afectado se vuelve poco operativo. El segundo es la forma moderada: aparece insomnio, déficit atencional y en la concentración, tendencia a la automedicación. El tercer estadio es la forma grave: mayor en ausentismo, aversión por la tarea, cinismo. Abuso de alcohol y psicofármacos. Y el cuarto estadio es la forma extrema: aislamiento, crisis existencial, depresión crónica y riesgo de suicidio. (Gomero R, Palomino J, 2005).

Como se muestra, según lo mencionado por los diferentes autores, el síndrome de desgaste profesional pasa por diferentes fases o etapas en su proceso de evolución.

2.4.1.4. Desencadenantes del desgaste profesional.

Para este estudio se ha categorizado a los estresores como desencadenantes y facilitadores del desgaste profesional, Los desencadenantes son variables que aumentan el riesgo de padecer desgaste profesional, (Foz Gil, 2008).

Castro, (2016) y Atalaya Pisco, (2018) mencionan que Peiró en 1983 clasificó estos desencadenantes más importantes:

- a) Ambiente físico y contenidos del puesto laboral. El desgaste profesional puede desencadenarse si el trabajador percibe ciertas condiciones ambientales negativas para la actividad que realiza y para el mismo, como por ejemplo, la abundancia de trabajo, las exigencias emocionales en la interacción con el usuario. La desproporción entre responsabilidad y autonomía. La falta de tiempo para atención del usuario. El mal uso de

rol: conflicto-ambigüedad- sobrecarga de rol. La carga emocional enorme. La falta de control de los resultados laborales. La falta de apoyo social. Las labores pendientes que no tienen fin. La escasa autonomía de decisiones. Los factores de estrés económicos. Y la insatisfacción en el trabajo. (Zarate, 2016).

b) Factores de riesgo organizacional. Se consideran dentro de estos factores: la estructura de la organización muy estricta y jerarquizada, falta de apoyo laboral por parte de la organización, excesiva burocracia, falta de estímulo a los trabajadores, falta de comunicación entre las unidades, falta de capacitación a los trabajadores en nuevas tecnologías, falta de desarrollo profesional, organizaciones conflictivas, desigualdad en el trato a los trabajadores, Cambios tecnológicos. Cambios en la concepción del trabajo: el trabajo emocional. Aparición de situaciones que impliquen pérdida de estatus o prestigio. Nuevas leyes que impliquen cambios estatutarios y de ejercicio de la profesión. Cambios en la cultura de la población usuaria, "la sociedad de la queja". Cambios en los programas de servicio, en los procedimientos, tareas o funciones del trabajo, en los perfiles demográficos de la población usuaria. (Unamuno, 2015).

c) Estrés por desempeño de roles. El rol es "el conjunto de expectativas y demandas sobre conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición" (Gil-Monte, 2003), es así que su desempeño, se convierte en estresante en ciertas situaciones, e implica un grado de incertidumbre de desempeñar su cargo y el conflicto de rol como imposibilidad de satisfacer expectativas y provoca respuestas emocionales.

d) Factores de riesgo relativos a las relaciones interpersonales. En las relaciones interpersonales se encuentra los siguientes factores que pueden causar el síndrome de desgaste profesional como son: El trato con usuarios difíciles o problemáticos. Las relaciones

conflictivas con clientes. La dinámica negativa de trabajo. Las relaciones tensas, competitivas, con conflictos entre compañeros y con usuarios. La falta de apoyo social. La falta de cooperación entre compañeros en tareas extras. (Robles, 2018).

e) Factores que implican características personales. Existen algunas características personales que se pueden considerar como factores que causan el desgaste profesional como son: El deseo de destacar y obtener resultados brillantes, la alta motivación para ayudar, el alto grado de altruismo, el alto grado de empatía, el elevado grado de perfeccionismo y auto exigencia extrema, la constancia en la acción, la baja autoestima y baja tolerancia al fracaso, dificultad para conocer y expresar emociones, pocos intereses y relaciones personales al margen del trabajo, necesidad de controlarlo todo en todo momento, impaciencia y competitividad por lo que es difícil trabajar en grupo, (Vallenas, 2016).

Según Gil-Monte et al., (2017) la estructura y el ambiente laboral son tal vez los mayores factores de riesgo para que el desgaste profesional aparezca.

2.4.1.5. Consecuencias del desgaste profesional para la organización.

Los síntomas de desgaste profesional provocan en la personas respuestas a un deterioro importante de su calidad de vida personal y social. (Medina & Zanoni, 2016). Las consecuencias para la persona que sufre del síndrome, para su entorno y para las organizaciones tienen mucha relevancia. Se refiere a continuación las consecuencias más importantes.

a. Consecuencias físicas.

Los sujetos afectados por el desgaste profesional tienen un mayor riesgo de desarrollar síntomas físicos que pueden aparecer ocasionando disfunciones en la salud física sin una causa aparente. La correspondencia más observada se ha dado entre la dimensión

cansancio emocional y la falta de salud. Entre las consecuencias físicas del desgaste profesional se destacan: los dolores de cabeza, dolores musculares, molestias gastrointestinales, úlceras, pérdida de peso, falta de sueño, hipertensión arterial, sensaciones de ahogo, palpitaciones, debilidad física y alteraciones menstruales. (Freudenberger, 1986; Maslach et al., 2001; Joy y Williams, 2014).

b. *Consecuencias psicológicas.*

La salud mental de las personas que padecen el síndrome de desgaste profesional es el área más afectada, por el extenso reporte de consecuencias psíquicas señaladas en los estudios, (Pari y Alata, 2015).

En la mayoría de estudios se ha observado que las personas que sufren del síndrome de desgaste profesional muestran actitudes negativas hacia sí mismas y hacia los demás. (Freudenberger, 1986; Maslach et al., 2001; Joy y Williams, 2014).

De acuerdo a los síntomas mencionados en párrafos anteriores se derivan las consecuencias como el nerviosismo, la irritabilidad, estrés, angustia, agotamiento, deterioro de interacciones personales, depresión, conductas obsesivas, consumo abusivo de sustancias tóxicas, reducida realización personal, entre otros, (Sanchez Reynalte, 2016).

c. *Consecuencias organizacionales.*

El desgaste profesional tiene una gran consecuencia en la organización en la que el afectado labora. Trascendiendo en el rendimiento laboral y sobre la atención a los clientes porque la aparición del síndrome en una organización resulta en un deterioro en la calidad del servicio y afecta a todo el entorno. Se ha encontrado que el individuo desgastado vulnera las normas de la organización, se retrasa constantemente, alarga los descansos y se ausenta del puesto, además muestran una clara disminución en la motivación laboral y

demuestran actitudes negativas en su labor.(Freudenberger, 1986; Maslach et al., 2001;Joy y Williams, 2014).

Vallenas, (2016) en sus estudios menciona que la tendencia al ausentismo laboral es una gran consecuencia del síndrome de desgaste profesional. La propensión al abandono laboral de la organización se relaciona significativamente con las dimensiones del desgaste profesional y más intensamente con el cansancio emocional.

Según Freudenberger, (1986) el desgaste profesional es “contagioso” porque los trabajadores que sufren este síndrome pueden afectar a los demás de su condición, insolenia y desesperación. La posibilidad de contagio es comparada con el “sarampión” en cuanto a sus efectos epidémicos, por esta razón se afirma que el desgaste profesional se puede mostrar de forma colectiva, a modo de contagio. Esta condición se presenta más cuando la causa del síndrome está en la dirección de la organización o cuando la situación tiene que ver con falta de comprensión o falta de disposición para solucionar problemas.

2.4.1.6. Relación entre desgaste profesional y satisfacción laboral

Si se entiende la satisfacción laboral como una actitud generalizada frente al trabajo que incluye las creencias, emociones y reacciones de un miembro de la organización frente a su trabajo. La satisfacción laboral es una evaluación positiva de las diferentes dimensiones del trabajo.

Existen numerosos estudios que han encontrado asociaciones positivas o negativas entre el desgaste profesional y satisfacción laboral: E. Briceño, (2013); Broncano Vargas, (2010); Salas, (2016); Silva Vasquez, (2016);Vallenas, (2016); Zarate, (2016); La Madrid, (2017); Dioses, (2017); Robles, (2018); Joy y Williams, (2014); Menghi Y Oros, (2014); Unamuno, (2015); Perea y Castro, (2016); Morales, (2016).

Por lo tanto exponemos que no es solo significativa la relación entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral, sino que se extiende a la satisfacción interna. También existen correlaciones negativas entre la satisfacción personal del individuo y el síndrome de desgaste profesional, en los estudios se ha encontrado mayor cansancio emocional en los individuos que presentan menor satisfacción personal.

2.4.2. Satisfacción laboral.

2.4.2.1. Definición de satisfacción laboral

2.4.2.1.1. Definición de satisfacción.

“La satisfacción se define como un estado del cerebro, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema. Cuando la satisfacción acompaña a la seguridad racional de haberse hecho lo que estaba dentro del alcance de nuestro poder, con cierto grado de éxito, esta dinámica contribuye a sostener un estado armonioso dentro de lo que es el funcionamiento mental y genera un estado de felicidad”.(Real Academia Española, 2016)

2.4.2.1.2. Definición de laboral.

Es un adjetivo con el que se califica o relaciona una actividad determinada con eventos en los que se manifiesta un interés o propósito de un conjunto de personas por desarrollar un producto, prestar un servicio o completar las metas de un sistema administrativo. “Pertenece a lo relativo al trabajo, en sus aspectos económico, jurídico y social. (Real Academia Española, 2016).

2.4.2.1.3. Definición de satisfacción laboral.

Vallenas, (2016) señala que, "el trabajo no solo es una fuente principal de ingresos, sino también un componente importante de la vida". Y define a la satisfacción laboral como un

"estado emocional placentero o positivo resultante de la evaluación de su trabajo o experiencias de trabajo".

E. Briceño, (2013) define la satisfacción laboral como "respuestas psicológicas multidimensionales al propio trabajo". Una principal suposición asociada con la satisfacción laboral es que cuanto más satisfecha está una persona de su trabajo, más probable es que se quede en ese trabajo.

Robles, (2018) argumenta que la satisfacción laboral depende del conjunto de actitudes, opiniones, creencias, emociones, valoración, y comportamientos de los trabajadores hacia una situación laboral establecida, incluyendo la organización, los supervisores, los compañeros de trabajo, el salario, las condiciones de trabajo. La satisfacción laboral ocurre cuando un empleado percibe que ha logrado algo valioso de reconocer; se siente alegre. La satisfacción establece confianza, lealtad y mejora la calidad en el desempeño de los trabajadores. Por eso la satisfacción laboral ha sido definida como un estado de placer emocional resultado de la evaluación personal de su propio trabajo.(Unamuno, 2015).

La presente investigación se basa en la definición de Grajales y Araya (2001) que menciona que la satisfacción laboral es la actitud que desarrolla el trabajador ante la labor, es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables que se generan en el ambiente laboral respecto a la forma cómo influyen asuntos como desarrollo profesional, relación con el jefe, relación con los compañeros, desarrollo de la labor, estabilidad laboral y condiciones físicas del ambiente de trabajo.

2.4.2.2. Criterios teóricos de la satisfacción laboral.

a) Teoría de las necesidades de Maslow (1970).

Propuso que la satisfacción se mide en términos de necesidades, las que clasifico en cinco grupos, que forman una estructura de necesidades a ser satisfechas. De acuerdo al orden jerárquico. Según Maslow los puestos laborales que pueden satisfacer la mayor cantidad de necesidades nombradas serian aquellos en los que los trabajadores se sentirían más satisfechos. (Barba, 2011).

b) Teoría de dos factores de Herzberg (1959).

Este modelo explica la satisfacción como el efecto de la interacción de dos factores, que son denominados intrínsecos o motivadores y extrínsecos o higiénicos en el comportamiento de una persona en el trabajo. Cuando los factores intrínsecos o motivacionales resultan significativos y óptimos, generan que el individuo esté satisfecho, sin embargo, cuando los resultados no han sido óptimos, generan insatisfacción y evitación. Por otro lado los factores extrínsecos o higiénicos se refieren a las condiciones físicas que involucran relaciones interpersonales, relaciones con el supervisor, competencia, comodidad, sueldo que dependen de las condiciones externas en la organización. Cuando estos factores son óptimos, solo evitan la insatisfacción, sin embargo, no elevan la satisfacción del empleado y cuando se logra elevar la satisfacción no dura mucho tiempo y no se mantiene, pero cuando los factores higiénicos son precarios, sí provocan gran insatisfacción del empleado. (Roth y Pinto, 2010).

c) Teoría de la necesidad de logro.

Esta teoría es defendida por McClelland (1961), menciona que las personas satisfacen necesidades que corresponden a un ámbito específico y que son obtenidas por el

aprendizaje. Estas necesidades se clasifican en tres tipos: Necesidades de logro (éxito profesional, responsabilidad, objetivos, metas, formación continua). Necesidades de poder (prestigio, estatus, influencia, competencia). Necesidades de afiliación (sentido de pertenencia, grupos sociales, lazos familiares o afectivos). (Robles, 2018).

d) Teoría de las expectativas.

Esta teoría esta defendida por Vromm (1999). La satisfacción de una persona está determinada por el valor de la conducta, que es motivada por alguna circunstancia, la expectativa es la creencia de que el esfuerzo da como resultado un rendimiento laboral determinado por lo tanto en la medida de lograrlo dará satisfacción. En esta teoría la satisfacción es la experiencia subjetiva que se experimenta luego de cumplir una meta o lograr un objetivo. (Unamuno, 2015).

e) Teoría de la percepción valorativa.

Los valores personales podrían determinar qué es lo que satisface en el trabajo. Sólo los valores laborales incompletos o faltantes podrían determinar la insatisfacción del individuo. De acuerdo al modelo de la percepción valorativa, la satisfacción laboral podría ser igual a lo deseado menos lo recibido por la importancia de ello. (Locke, 1976).

f) La teoría del procesamiento de la información social.

Alfaro, R. Leyton, S. Meza, A. Sáenz, (2012) mencionan que esta teoría plantea que las personas adecuan sus creencias, actitudes y conductas a su contexto social y a sus comportamientos del presente y pasado. Por eso se explica que el entorno social es afectado por la estructura de atención al medio, las creencias de los compañeros y la interpretación de indicadores que van a permitirle al trabajador elaborar significados sobre

determinada información. La satisfacción es resultado de como el trabajador integra diversas informaciones de la organización y sus creencias.

De las teorías mencionadas, las que se asemejan más al trabajo de investigación, son las teorías de Maslow y de Herzberg; la teoría desarrollada dentro del primer factor teórico de Maslow porque esta teoría es conocida como la teoría de la motivación humana y permite jerarquizar las necesidades en categorías según la importancia de supervivencia y motivación de la persona. Estas categorías son: necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidades de amor y pertenencia, necesidades de estima y necesidades de autorrealización, por lo tanto, para esta investigación las dimensiones consideradas en la variable satisfacción laboral están consideradas en estas categorías, estas necesidades están distribuidas en las dimensiones: desarrollo profesional que satisface la necesidad de autorrealización que tiene el trabajador, así mismo, la relación con el jefe y relación con los compañeros se ubica dentro de las necesidades de amor y pertenencia, por su parte el desarrollo de la función también es una necesidad de autorrealización, y por último, las necesidades de pertenencia y seguridad tienen que ver con la satisfacción de la permanencia en el centro de labor, de igual manera, con la dimensión condiciones físicas se satisface las necesidades fisiológicas y de seguridad.

Por otro lado, se considera también como una base teórica para esta investigación, la teoría de los factores de Herzberg, al exponer la satisfacción laboral como necesidades que deben ser satisfechas desde un punto de vista intrínseco o motivacional y extrínseco o de condiciones físicas, porque esta teoría explica los factores de la conducta y el comportamiento de las personas en su medio laboral, condiciones laborales que han de proporcionarse y valores y que deben cultivarse en el medio laboral. Esta investigación

considera en las dimensiones de la satisfacción laboral factores motivacionales y condiciones laborales como fuentes de satisfacción laboral.

2.4.2.3. Factores relacionados con la satisfacción laboral.

Existen una variedad de factores que influyen el nivel de satisfacción laboral en un trabajador. De acuerdo a Bisen (como se citó en Marquina, 2011) los factores que influyen la satisfacción laboral se agrupan en tres, que se son:

2.4.2.3.1. Factores relacionados a los trabajadores.

- a) Edad: los trabajadores con más edad tienen su vida estable y determinada porque han alcanzado sus aspiraciones y manifiestan más satisfacción en comparación a los trabajadores más jóvenes.
- b) Género: En cuanto al género, son las mujeres las que tienen expectativas y aspiraciones relativamente más bajas que los varones, por eso las mujeres tienden a sentirse más satisfechas con sus trabajos.
- c) Tiempo de servicio: Los trabajadores que inician sus labores experimentan más satisfacción de sus trabajos, pero con el paso de los años, a la edad de 45 a 55 el nivel de satisfacción en el trabajo baja.
- d) Personalidad: Los trabajadores quienes se adecúan por su temperamento a sus compañeros, al empleador o administrador y a su familia, manifiestan mayor satisfacción en comparación de aquellos que no logran adaptarse debido a su personalidad.
- e) Dependientes: El número personas que dependen de un trabajador repercute en su nivel de satisfacción debido a la presión por la carga familiar, es más fácil sobrellevar una carga dependiente de dos personas a una carga de cinco personas.

- f) Anhelos: Cuando el desempeño y las expectativas del trabajador no son coherentes, repercutirá en su sensación de satisfacción en la organización debido a su desmotivación para realizar la tarea.
- g) Habilidad mental: Las personas prefieren trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan oportunidad de libertad e información en cuanto a su rendimiento además de la formación continua. La oportunidad de demostrar la capacidad y talento que posee el trabajador genera una sensación de bienestar. La satisfacción es causada por oportunidades de formación y criterio sobre promoción, elogios por el rendimiento, recompensas y críticas. (Unamuno, 2015).

2.4.2.3.2. Factores relacionados a los empleadores.

- a) Salario: La remuneración es un sistema de recompensa que influye en la satisfacción laboral porque satisface una serie de necesidades de la persona, dan un cierto “status” y significan reconocimiento y sentimiento de seguridad, además de estabilidad. Si estas remuneraciones son justas y equitativas darán una mayor satisfacción porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. La satisfacción con el salario se manifiesta en que considera el componente cuantitativo de la remuneración y la forma de cómo está distribuida por los empleados así como la cantidad, equidad y modo de distribución, las pensiones, seguros médicos y vacaciones.(Castillo F y Lipa R, 2016).
- b) Promociones: Si los empleados no están siendo promocionados por su desempeño y capacidad, esto los conducirá hacia una actitud desfavorable en contra de la administración, lo que a su vez se desencadenará en frustración y finalmente en insatisfacción.

- c) Políticas organizacionales. Las normas son las que regulan la relación laboral entre la persona y la organización, se asocian directamente con el trabajador y el grado de metas y objetivos a lograr. Estas políticas son la guía para el logro de metas. Ayudan a coordinar los planes, a controlar situaciones y determinar las acciones. Estas políticas deben ser claras, estables y flexibles. En la medida que las organizaciones establezcan políticas claras, consistentes, y adecuadas, los trabajadores quedaran satisfechos con su desempeño
- d) Seguridad: Si los trabajadores tienen seguridad social, económica y psicológica por parte de su trabajo, esto conducirá a la máxima satisfacción entre ellos.
- e) Supervisor: “Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas”. Siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto. “Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe” Herzberg (1976) citado por Broncano, (2015) Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración. La satisfacción se manifiesta en el estilo de supervisión, habilidades, técnicas, de relaciones humanas y administrativas

2.4.2.3.3. Factores relacionados con el trabajo.

- a) Condiciones físicas o materiales: Son medios facilitadores para el desarrollo del trabajo. Se considera el confort o comodidad (ventilación, limpieza, amplitud, orden, iluminación, etc.). Los trabajadores se preocupan por su ambiente laboral y por su

comodidad personal para realizar un buen trabajo, entonces la satisfacción se manifiesta en los horarios, descanso, condiciones físicas, ventilación y temperatura.

(Toro, 2014)

- b) Ubicación: Si la empresa está ubicada en un lugar de fácil acceso a: escuelas, mercados, establecimientos de salud, servicios de transporte, lugares de entretenimiento entre otras, esto ayudará a aumentar la satisfacción laboral entre los empleados.
- c) Habilidad: En el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos; requeridos para la correcta realización de una tarea establecida, también es primordial la intervención de otras nociones como el interés, la voluntad y el propósito de realizar el trabajo de la manera más óptima, estas nociones se resumen en actitud. Estas particularidades aumentaran el valor de la organización, que repercutirá en sensación de satisfacción en los trabajadores. La satisfacción está relacionada con el interés intrínseco, variedad, oportunidades de aprendizaje, dificultad, cantidad, posibilidades de éxito o control sobre los métodos.(Regalado, 2016).
- d) Relaciones sociales: Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y crédito, porque se percibe responsabilidad, confidencialidad y empatía. El trabajo en equipo, la ayuda mutua permite el crecimiento en el grupo de trabajo y sentimiento de bienestar en la calidad de su desempeño para beneficio de quienes reciben sus servicios. El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud, por lo tanto una actitud mental positiva hará el trabajo más agradable y productivo. La satisfacción es

causada por la competencia, el apoyo y la amistad recibida por los mismos compañeros de trabajo. (Díaz, 2013).

- e) El trabajo rutinario: si los trabajos son rotativos, los trabajadores tienen muchas variedades de tareas que realizar o si se incorporan algunos cambios en el mismo trabajo repercutirán en satisfacción.

Para esta investigación se considera estos factores relacionados con la satisfacción laboral en las dimensiones del instrumento de la variable de estudio.

2.4.2.4. Consecuencias de la satisfacción e insatisfacción laboral.

Según Marquina, (2011) Los trabajadores presentan muchos tipos de conductas que pueden ser beneficiosas o dañinas dentro de las organizaciones, estas consecuencias pueden ser:

- a) En el desempeño laboral. El ambiente de trabajo, el trato con los compañeros de trabajo, y administradores motivan a hacer de los trabajadores más eficientes y en consecuencia a sentir más satisfacción en comparación con otros trabajadores. Toda su satisfacción está reflejada en su buen desempeño laboral.
- b) Con el absentismo laboral. El absentismo laboral o rotación y la satisfacción manifiestan una relación positiva. Si los trabajadores están satisfechos entonces el rango de absentismo al trabajo o la rotación laboral disminuye en la organización.
- c) En la motivación laboral. La Satisfacción de los trabajadores en sus organizaciones, los motiva a realizar diversas actividades con resultados positivos para sus organizaciones.

- d) En los conflictos laborales. El trabajador que siente satisfacción laboral reduce considerablemente las ocasiones de enfrentamientos y de conflictos con los administradores, compañeros y hasta con sus propios conflictos.
- e) En la actitud laboral. Los trabajadores satisfechos tienen una actitud positiva hacia el trabajo. Se muestran más comprometidos con la administración y hacia sus propios trabajos. Mantienen un ambiente laboral saludable.
- f) Riesgo de accidentes. La insatisfacción laboral incrementa los accidentes por la falta de concentración en las actividades, el estrés, el descontento, etc. Los trabajadores que se sienten insatisfechos están más expuestos a sufrir accidentes a diferencia de los que se sienten satisfechos.

2.4.2.5. Relación entre satisfacción laboral y desgaste profesional.

Briceño, (2013) afirma que la satisfacción de los empleados se ha convertido en una de las prioridades corporativas de los últimos años las organizaciones no pueden aspirar a niveles competitivos de calidad en el producto ni de servicio al cliente si su personal no está satisfecho, esto se debe a que la satisfacción de los empleados se ha convertido en un indicador clave de desempeño para muchas empresa sobretodo dentro del marco de los programas de la Gestión de la Calidad Total. Un factor que está relacionado con la rotación de los trabajadores y la satisfacción laboral es el estrés laboral, se ha encontrado una relación inversa entre estas dos variables, aunque pareciera que es el estrés laboral el que antecede a la satisfacción laboral más que viceversa. D

Sánchez, (2011) menciona que Bravo, Peiró y Rodríguez realizaron una revisión de las investigaciones sobre satisfacción laboral, identificando diversas variables antecedentes, que en algunos casos coinciden con las señaladas para el síndrome de desgaste profesional,

por ejemplo: el manejo de nuevas tecnologías, la participación en la toma de decisiones, las posibilidades de promoción, las relaciones sociales con los compañeros.

2.5. Marco conceptual.

2.5.1. Desgaste profesional.

El desgaste profesional es la traducción del término en inglés Burnout. El desgaste profesional está definido por un síndrome caracterizado por el agotamiento emocional, y como una condición de bajos niveles de energía que a menudo resulta en la disminución de la confianza en sí mismo, en el trabajo y en el agotamiento del entusiasmo con respecto a la propia profesión. El desgaste profesional se deriva en la ilusión por el trabajo que se refiere a la perspectiva de trabajo, proceso de tareas y realización personal con las actividades que se desarrollan, esta ilusión es medida por el deseo de la persona de lograr las metas laborales porque suponen una fuente de placer personal. Asimismo, el desgaste laboral tiene que ver con el desgaste psíquico profesional que es el agotamiento psicológico originado por el estrés que produce la inseguridad, incertidumbre y problemas de afrontar cambios frecuentes, se caracteriza por un deterioro afectivo (agotamiento emocional y físico), porque en el trabajo se trata a diario con personas que presentan problemas. De la misma manera el desgaste profesional se deriva en el desencanto profesional que se caracteriza por la aparición de actitudes y conductas negativas hacia los clientes y hacia la organización, en forma de comportamientos indiferentes, fríos, distantes y, en ocasiones, lesivos (dañinos) hacia las personas a quienes se dirige el trabajo. Y finalmente, el desgaste profesional, se deriva en culpa profesional que se caracteriza por la aparición de sentimientos de culpa por las actitudes y comportamientos negativos desarrollados en el trabajo en especial dirigidos hacia las personas con las que se trabaja.

2.5.2. Satisfacción laboral.

La satisfacción laboral está definida como una condición afectiva orientada a gustar o desagradar y que resulta cuando un trabajador evalúa su rol de trabajo. Debido a esto se considera el desarrollo profesional como una dimensión de la satisfacción laboral, ya que es el resultado de la planeación de la carrera y abarca los aspectos que una persona enriquece o mejora con vista a lograr objetivos dentro de la organización, se considera a la capacidad profesional o realización personal, que permite el perfeccionamiento y progreso en las destrezas y habilidades profesionales. De manera semejante, la relación con el jefe es indispensable para desarrollar una satisfacción laboral y amerita una atención preferente durante el trabajo en una organización, el jefe es crucial para las promociones, ascensos, pues es el jefe quien será contactado por los que quieren obtener referencias personales y de la calidad del trabajo, el jefe es el que representa a la empresa y es el principal usuario de los servicios brindados por el trabajador y es responsabilidad del trabajador la satisfacción del jefe, con los resultados del trabajo como clave para la empleabilidad y permanencia. Asimismo, la relación con los compañeros es un elemento clave para el bienestar en el entorno laboral, las ocho horas diarias en el puesto de trabajo gozando de la buena relación con los compañeros es mucho más adecuado y contribuye más a la motivación y productividad. Otra dimensión considerada en la satisfacción laboral es el desarrollo de la función, es de acuerdo al puesto laboral, es valorado de acuerdo al desempeño. De la misma manera se debe promover la permanencia en la organización porque produce satisfacción personal, saber que su trabajo es reconocido y que su aportación es necesaria para el éxito de la organización, hace que quiera permanecer en la organización, esto se refiere a suplir la necesidad de los trabajadores de sentirse apreciados

y no ignorados, no tiene que ver necesariamente con incrementos salariales o premios cuantiosos o dar palmaditas en la espalda o poner la foto del trabajador del mes. No saber apreciar la labor y el desempeño de los trabajadores es darles alicientes para que se busquen otra organización que si les reconozcan. Por último, las condiciones físicas que se refieren al modo de distribución física del ambiente, la satisfacción laboral es generada por un ambiente confortable y adecuado para el desempeño del trabajador, la comodidad en el trabajo, significa darles las herramientas necesarias para el confort y sensación de bienestar en los trabajadores.

Capítulo III

Metodología de la investigación.

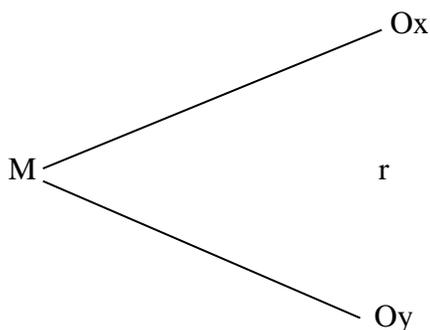
3.1. Tipo de investigación.

El tipo de investigación fue el descriptivo de corte correlacional. Descriptivo porque se han descrito las características generales y las condiciones de las variables desgaste profesional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Universidad Peruana Unión y correlacional porque se han asociado las variables con sus dimensiones respectivas y se relaciona entre sí.

3.2. Diseño de investigación.

Por las características del estudio corresponde a un diseño no experimental de corte transversal, porque no se manipularon las variables solo se describen, y transversal porque se han recolectado los datos para describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

La formalización del diseño es la siguiente:



Donde

M = muestra de participantes

Ox = Desgaste profesional

Oy = Satisfacción laboral

r = Relación entre variables

3.3. Población y muestra.

3.3.1. Población.

La población de esta investigación estuvo conformada por la totalidad de la unidad de observación, en un número de 638 trabajadores que pertenecen al personal administrativo

de la Universidad Peruana Unión, sede Lima, se seleccionó de manera probabilística e intencionada, de los cuales 269 son varones y 369 son mujeres.

3.3.2. Muestra.

Se utilizó el muestreo aleatorio estratificado proporcionado porque se dividió a la población en diferentes subgrupos de acuerdo a las áreas en las que trabajan y se aplicó la fórmula para poblaciones finitas para obtener la muestra del personal administrativo y seleccionar aleatoriamente de las áreas en forma proporcional, permitiendo a cada uno de la población tener la misma oportunidad de pertenecer a la muestra, siendo la muestra de 240 trabajadores administrativos.

Fórmula para calcular la muestra:

$$n = \frac{Z^2 N \cdot p \cdot q}{E^2 (N-1) + Z^2 p \cdot q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

Z = nivel de confianzas, (siempre será 1.96)

N = población, (para esta fórmula es de 638)

p = probabilidad que el evento ocurra, o de éxito; (siempre será de 50%)

q = probabilidad de que el evento no ocurra, o fracaso (siempre será de 50%)

E = error estimado, o nivel de significación (siempre ser de 5%)

$$n = \frac{(1.96)^2 (638) \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{(0.05)^2 (638-1) + (1.96)^2 (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416 \cdot (638) \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{0.0025 (637) + 3.8416 (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = \frac{612.74}{1.5928 + 0.9604}$$

$$n = \frac{612.74}{2.5532}$$

$$n = 239.98 = 240$$

El total de la muestra se dividió por áreas, según la clasificación de la Gerencia del Talento Humano de la UPeU, sede Lima. La tabla a continuación muestra la distribución porcentual.

Tabla 1

Distribución del personal administrativo de la UPeU sede Lima

N°	Área	Población	Distribución	Muestra
1	Admisión	12	1.88%	5
2	Área financiera	37	5.80%	14
3	Asesoría legal	4	0.63%	2
4	Auditoría interna	4	0.63%	2
5	Biblioteca y Centro de investigación White	32	5.02%	12
6	Bienestar universitario	10	1.57%	4
7	Colegio Unión	31	4.86%	11
8	Conservatorio de Música Superior	4	0.63%	2
9	DIGETI	22	3.45%	8
10	Dirección de investigación	4	0.63%	1
11	FCE	23	3.61%	9
12	FACIHED	45	7.05%	16
13	FCS	39	6.11%	15
14	FIA	47	7.37%	17
15	FACTEO	13	2.04%	5
16	gerencia de servicios	49	7.68%	18
17	Gestión Escuela Posgrado	45	7.05%	17
18	Gestión PROESAD	28	4.39%	10
19	imagen institucional	19	2.98%	7
20	Imprenta Unión	29	4.55%	11
21	Infraestructura e Importación	12	1.88%	5
22	Instituto de Idiomas	10	1.57%	4
23	Logística	8	1.25%	3
24	Planificación y desarrollo	5	0.78%	2
25	Productos Unión	57	8.93%	21
26	Proyectos Especiales	11	1.72%	4
27	Rectorado y vicerrectorado	14	2.19%	5
28	Recursos Humanos	10	1.57%	4
29	Secretaría general	14	2.19%	6
Total personal administrativo de la UPeU		638	100.00%	240

Nota. Esta tabla ha sido adaptada información de la Gerencia del Talento Humano

Se realizó la toma de muestra de cada una de las áreas que existen en la Universidad Peruana Unión sede Lima, de acuerdo a la distribución antes mencionada.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Encuesta: para cumplir con los objetivos planteados en esta investigación, se utilizó la encuesta como técnica de recolección de información, a través de la cual se pudo identificar la relación entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión sede Lima.

Cuestionario: se utilizó dos instrumentos para la recolección de datos y se empleó la escala tipo Likert. Para la variable Desgaste Profesional se ha utilizado el instrumento de evaluación según Gil Monte (Monte, 2012), este instrumento cuenta con 20 ítems distribuidos en 4 dimensiones de la manera siguiente: 5 ítems en ilusión por el trabajo, 4 ítems en desgaste psíquico, 6 ítems en desencanto profesional y 5 ítems en culpa (ver anexo N° 03). Para la variable satisfacción laboral se ha utilizado el instrumento de evaluación según Grajales y Araya (Grajales y Araya, 2003), este instrumento cuenta con 22 ítems distribuidos en 6 dimensiones de la manera siguiente: 4 ítems en desarrollo profesional, 4 ítems en relación con el jefe, 4 ítems en relación con los compañeros, 5 ítems en desarrollo de la función, 3 ítems en permanencia y 2 ítems en condiciones físicas (ver anexo N° 03).

Para determinar la confiabilidad del instrumento el cuestionario CESQT-DP (Monte, 2012) arrojó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.948 (ver tabla 2) lo que permite decir que el instrumento tiene un alto nivel de confiabilidad para ser aplicado. Del mismo modo, el cuestionario de Satisfacción laboral (Grajales y Araya, 2003), arrojó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.933 (ver tabla 2), lo que permite decir, también, que el instrumento tiene un alto nivel de confiabilidad para ser aplicado. En total resultan un alfa de Cronbach de

0.966 (ver tabla 2), hallazgos que permiten afirmar que los cuestionarios son confiables para ser aplicados en muestras similares.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach en la muestra estudiada del personal administrativo de la UPeU sede Lima

	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Instrumento total	,966	42
Instrumento Desgaste Profesional	,948	20
Instrumento Satisfacción Laboral	,933	22

Así mismo, se realizó el estudio de la validez de los cuestionarios mediante el análisis de la validez de contenido, aplicando el criterio de jueces, los valores de los índices de resultados oscilan entre 0.80 y 1.00, dando evidencia que el instrumento presenta validez de contenido. (Ver anexos 4,5 y 6)

Por último, se realizó una prueba piloto, a un promedio del 10% de la muestra, a personal administrativo de instituciones educativas con características similares a la unidad de estudio, con la finalidad de probar la pertinencia, comprensión, claridad y coherencia de cada pregunta con los objetivos planteados y las variables de estudio del instrumento de recolección de datos con un resultado satisfactorio en la prueba.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Se realizaron los contactos institucionales con la administración de la Universidad Peruana Unión, sede Lima, obtenida la autorización para la evaluación del personal administrativo, la cual fue muy complicada. Se coordinó con los encargados de cada unidad para los permisos respectivos para realizar la evaluación posterior.

La recolección de la información se realizó en un lapso de dos meses, en horas de atención al público por el personal administrativo. La recolección de los datos fue realizada

por tres colaboradores a quienes se les sensibilizó y capacitó previamente sobre cómo recolectar los datos. En cada evaluación previamente a la aplicación del instrumento se tomó en cuenta el consentimiento informado, comunicando expresamente a los participantes el objetivo de la investigación, se resaltó que la información proporcionada sería exclusivamente para fines académicos enfatizando la confidencialidad y anonimato de los participantes y el derecho a participar voluntariamente, también se enfatizó la importancia del trabajo de investigación.

Para el procesamiento de la información y el análisis comparativo de los datos se realizaron pruebas de hipótesis y el coeficiente de correlación de Spearman, utilizando el paquete estadístico SPSS versión 22 con la aplicación del análisis de regresión lineal múltiple.

3.6. Formulación de la hipótesis.

3.6.1. Hipótesis general.

Existe relación entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.

3.6.2. Hipótesis específicas.

- a. Existe relación entre el nivel de ilusión por el trabajo y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.
- b. Existe relación entre el nivel de desgaste psíquico profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.
- c. Existe relación entre el nivel de desencanto profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.

d. Existe relación entre el nivel de culpa profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.

3.6.3. Variables de estudio.

El presente estudio se propone investigar las variables que se mencionan a continuación:

Desgaste profesional.

Dimensiones de la variable desgaste profesional:

- a) Ilusión por el trabajo.
- b) Desgaste psíquico profesional.
- c) Desencanto profesional.
- d) Culpa profesional.

Satisfacción laboral.

Dimensiones de la variable satisfacción laboral:

- a. Desarrollo profesional.
- b. Relación con el jefe.
- c. Relación con los compañeros.
- d. Desarrollo de la función.
- e. Permanencia.
- f. Condiciones físicas.

Variables intervinientes.

Sexo, edad, estado civil, número de hijos, nivel de estudios, condición laboral, tiempo de servicios.

Capítulo IV

Resultados y discusión.

4.1. Análisis sociodemográfico.

Se observa en la tabla 3 que el 58% del personal administrativo estuvo conformada por mujeres y el 42% correspondió al sexo masculino, lo cual indica que el número de mujeres es mayor que el de varones en la institución. En cuanto a las edades, se apreció que el personal administrativo es joven pues son los que estaban en mayor proporción con un 43% cuyas edades oscilan entre 18 y 25 años, seguido de los que estaban entre 26 a 35 años con un 25% a diferencia de los mayores de 61 años que representan el 1%. Por otro lado se observó que los solteros representaron el 60% y los casados el 35%.

Tabla 3

Datos Sociodemográficos. Sexo, Edad y Estado civil del personal administrativo de la UPeU sede Lima, 2018

Características		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	101	42.1%
	Femenino	139	57.9%
	Total	240	100.0%
Edad	18 a 25 años	104	43.3%
	26 a 35 años	61	25.4%
	36 a 45' años	37	15.4%
	46 a 60 años	35	14.6%
	61 a más años	3	1.3%
	Total	240	100.0%
Estado Civil	Soltero	144	60.0%
	Casado	83	34.6%
	Divorciado	4	1.7%
	Separado	6	2.5%
	Viudo	3	1.3%
	Total	240	100.0%

La tabla 4 datos sociodemográficos: hijos y escolaridad, mostró que el 69% del personal administrativo no tienen hijos, el 17% tiene 1 hijo y sólo el 4% cuentan con más de dos hijos, lo cual confirma que la mayoría no tienen hijos porque son solteros. Mientras que el

nivel de escolaridad el 33% de los encuestados tuvo un nivel de escolaridad de titulado, el 25% es nivel técnico, el 8% tiene estudios de secundaria y solo el 5% tiene nivel doctorado, esto indica que la mayoría del personal administrativo esta académicamente preparado.

Tabla 4
Datos Sociodemográficos. Hijos y Estudios del personal administrativo de la UPeU sede Lima, 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Hijos	Sin hijos	165	68.8%
	Con 1 hijo	41	17.1%
	Con 2 hijos	25	10.4%
	Con más de 2 hijos	9	3.8%
	Total	240	100.0%
Estudios	Primaria	0	0.0%
	Secundaria	18	7.5%
	Técnico	60	25.0%
	Bachiller	57	23.8%
	Titulado	79	32.9%
	Maestría	14	5.8%
	Doctorado	12	5.0%
	Total	240	100.0%

En la tabla 5, datos sociodemográficos: tiempo de servicios y condición laboral, se visualizó que el 50% del personal administrativo de la Universidad Peruana Unión se ubicó entre 1 a 4 años de tiempo de servicio, seguidamente el 23% del personal tiene de 5 a 10 años, después, con 26 a 30 años representaron el 2% de la unidad de estudio junto con los de más de 31, es decir existe un amplio segmento de personal con poco tiempo de servicios. Con respecto a la condición laboral se visualizó en la tabla 5, que la mayoría se ubicó como contratado con un 53% del personal, el 40% corresponde a empleado y solo el 8% a misionero, los contratados corresponden a diferentes modalidades existentes de

contrato y constituye potenciales conflictos por el tipo de vinculo laboral y por los beneficios de la condición laboral a la que pertenecen.

Tabla 5
Datos Sociodemográficos. Tiempo de servicio y condición laboral del personal administrativo de la UPeU sede Lima, 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Tiempo de servicio	1 - 4 años	121	50.4%
	5 - 10 años	56	23.3%
	11 - 15 años	25	10.4%
	16 - 20 años	21	8.8%
	21 - 25 años	9	3.8%
	26 - 30 años	4	1.7%
	31 a más	4	1.7%
	Total	240	100.0%
Condición Laboral	Contratado	126	52.5%
	Empleado	96	40.0%
	Misionero	18	7.5%
	Total	240	100.0%

En la tabla 6, relación de condición laboral y tiempo de servicios, se observó que en la condición contratado, la mayoría (82%) se ubicó entre un tiempo de servicio de 1 a 4 años mientras que el 14% tuvieron un tiempo de servicio de 5 a 10 años y solo el 2% de 16 a 20 años. Dentro de aquellos que tienen la condición laboral de empleado se observó que el 13% tiene de 1 a 4 años de servicio, el 40% de 5 a 10 años, y finalmente la condición laboral de misionero se observó el 28% con un tiempo de servicio de 1 a 4 años y de 16 a 20 años respectivamente, seguido por un 17% para aquellos que tuvieron entre 26 a más de 30 años y de 31 años a mas años respectivamente.

Tabla 6

Condición laboral y tiempo de servicio del personal administrativo de la UPeU sede Lima, 2018

		Condición Laboral					
		Contratado		Empleado		Misionero	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Tiempo de servicio	1 - 4 años	104	82.5%	12	12.5%	5	27.8%
	5 - 10 años	18	14.3%	38	39.6%	0	0.0%
	11 - 15 años	2	1.6%	22	22.9%	1	5.6%
	16 - 20 años	2	1.6%	14	14.6%	5	27.8%
	21 - 25 años	0	0.0%	8	8.3%	1	5.6%
	26 - 30 años	0	0.0%	1	1.0%	3	16.7%
	31 a más	0	0.0%	1	1.0%	3	16.7%
	Total	126	52.5%	96	40.0%	18	7.5%

En la tabla 7, personal administrativo distribuido por áreas de labor, se apreció la distribución de la población en cuanto a sus áreas de labor, en donde se mostró que el 9% correspondió a personal administrativo de productos unión, el 8% a personal administrativo de la facultad de ciencias empresariales, el 8% a gerencia de servicios y el 7% a posgrado, siendo estas áreas en donde mayor número de encuestados hubo.

Tabla 7

Áreas de labor del personal administrativo de la UPeU, 2018

Área	Frecuencia	Porcentaje
Admisión	5	2.1%
Área Financiera	14	5.8%
Asesoría legal	2	.8%
Auditoría interna	2	.8%
Biblioteca y centro de investigación	12	5.0%
Bienestar Universitario	4	1.7%
Colegio Unión	11	4.6%
Conservatorio de Música Superior	2	.8%
DIGETI	8	3.3%
Dirección de investigación	1	.4%
FCE	20	8.3%
FACIHED	16	6.7%
FCS	15	6.3%
FIA	17	7.1%
FACTEO	5	2.1%
Gerencia de Servicios	18	7.5%
Posgrado	17	7.1%
PROESAD	10	4.2%
Imagen Institucional	7	2.9%
Imprenta Unión	0	0.0%
Infraestructura e importación	5	2.1%
Instituto de idiomas	4	1.7%
Logística	3	1.3%
Planificación y desarrollo	2	.8%
Productos Unión	21	8.8%
Proyectos Especiales	4	1.7%
Rectorado y vicerrectorado	5	2.1%
Recursos Humanos	4	1.7%
Secretaría General	6	2.5%
Total	240	100.0%

4.2. Descripción de las variables.

En la tabla 8 se aprecia los valores de medición para los niveles de percepción de la variable desgaste profesional y sus respectivas dimensiones, se utilizó percentiles de 75 y 25. Siendo divididos en tres niveles: alto, medio y bajo. Para la dimensión ilusión por el trabajo se consideró como nivel bajo los valores menores a 19, nivel medio entre 19 a 23 y

nivel alto valores superiores a 23. Para la dimensión desgaste psíquico profesional se consideró nivel bajo los valores menores a 9, nivel medio entre 9 a 13 y nivel alto valores superiores a 13. Para la dimensión desencanto profesional se consideró nivel bajo los valores menores a 10, nivel medio entre 10 a 16 y nivel alto valores superiores a 16. Para la dimensión culpa profesional se consideró nivel bajo los valores menores a 7, nivel medio entre 7 a 14 y nivel alto valores superiores a 14. Por último, para la variable Desgaste Profesional se consideró como nivel bajo los valores menores a 50, nivel medio entre 50 a 61 y nivel alto valores superiores a 61. Esta división en valores alto, medio y bajo se basó en la propuesta de Bresó, Salanova, Schaufeli, y Nogareda, (2007), que determinaron la clasificación de los resultados de la escala desgaste profesional en niveles.

Tabla 8

Creación de niveles de la variable desgaste profesional y sus dimensiones del personal administrativo de la UPeU, 2018

Niveles	Ilusión por el trabajo	Desgaste psíquico profesional	Desencanto profesional	Culpa profesional	Desgaste profesional
Bajo	<19	<9	<10	<7	<50
Medio	19-23	9-13.	10-16.	7-14.	50-61
Alto	23>	13>	16>	14>	61>

La tabla 9. Niveles de la variable desgaste profesional y sus dimensiones. El 64% de los encuestados, en la dimensión ilusión por el trabajo se ubicaron en un nivel medio, el 20% en nivel bajo y el 16% en alto. Para la dimensión desgaste psíquico profesional se apreció que el 57% percibió esta dimensión como medio, el 23% como alto y el 20% como bajo. En cuanto a la dimensión desencanto profesional se apreció que el 52% percibió esta dimensión como medio, el 25% como alto y el 23% como bajo. Para la dimensión culpa profesional se apreció que el 65% percibió esta dimensión como medio, el 21% como alto

y el 14% como bajo. Y Finalmente, en cuanto a la variable desgaste profesional la mayoría con un 55% percibió esta dimensión como medio, el 24% como alto y el 21% como bajo.

Tabla 9

Niveles de percepción de la variable desgaste profesional y sus dimensiones del personal administrativo de la UPeU, 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Ilusión por el trabajo	Bajo	48	20.0%
	Medio	154	64.2%
	Alto	38	15.8%
	Total	240	100.0%
Desgaste psíquico profesional	Bajo	49	20.4%
	Medio	137	57.1%
	Alto	54	22.5%
	Total	240	100.0%
Desencanto profesional	Bajo	55	22.9%
	Medio	125	52.1%
	Alto	60	25.0%
	Total	240	100.0%
Culpa profesional	Bajo	35	14.6%
	Medio	155	64.6%
	Alto	50	20.8%
	Total	240	100.0%
Desgaste profesional	Bajo	50	20.8%
	Medio	132	55.0%
	Alto	58	24.2%
	Total	240	100.0%

La tabla 10 muestra los valores de medición para los niveles de percepción de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones, por medio de los cortes realizados con los percentiles de 75 y 25. Para la dimensión desarrollo profesional se consideró como bajo los valores menores a 13, para medio entre 13 a 18 y alto valores superiores a 18. Para la dimensión relación con el jefe se consideró como bajo los valores menores a 11, para medio entre 11 a 15 y alto valores superiores a 15. Para la dimensión relación con los compañeros se consideró como bajo los valores menores a 15, medio entre 15 a 19 y alto

valores superiores a 19. Para la dimensión desarrollo de la función se consideró como bajo los valores menores a 11, medio entre 11 a 16 y para alto valores superiores a 16. Para la dimensión permanencia se consideró como bajo los valores menores a 3, para medio entre 3 a 8 y alto valores superiores a 8. Para la dimensión condiciones físicas se consideró como bajo los valores menores a 6, medio entre 6 a 9 y alto valores superiores a 9. Finalmente, para la variable Satisfacción laboral se consideró como bajo los valores menores a 67, medio entre 67 a 78 y alto valores superiores a 78. Esta división en valores se adaptó en base a la propuesta de S. C. Palma (2004), que determinó la clasificación de los resultados de la escala satisfacción laboral en niveles.

Tabla 10

Creación de niveles de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones del personal administrativo de la UPeU, 2018

Nivel	Desarrollo profesional	Relación con el jefe	Relación con los compañeros	Desarrollo de la función	Permanencia	Condiciones físicas	Satisfacción laboral
Bajo	<13	<11	<15	<11	<3	<6	<67
Medio	13-18.	11-15.	15-19.	11-16.	3-8.	6-9.	67-78.
Alto	18>	15>	19>	16>	8>	9>	78>

La tabla 11 muestra los niveles de la variable satisfacción laboral y sus respectivas dimensiones. Con respecto a la dimensión desarrollo profesional se apreció que el 67% percibió esta dimensión como medio, el 18% como bajo y el 15% como un desarrollo profesional alto. En la dimensión relación con el jefe se apreció que el 69% percibió esta dimensión como medio, el 13% como bajo y el 18% como alto. En la dimensión relación con los compañeros se apreció que el 58% percibió esta dimensión como medio, el 22% como bajo y el 20% como alto. En la dimensión desarrollo de la función se apreció que el 58% percibió esta dimensión como medio, el 18% como bajo y el 24% como alto. En la dimensión permanencia se apreció que el 75% percibió esta dimensión como medio, y el

25% como alto. En la dimensión condiciones físicas el 66% percibió esta dimensión como medio, el 13% como bajo y el 21% como alto. Y finalmente en la variable satisfacción laboral se apreció que el 55% percibió esta dimensión como medio, el 22% como bajo y el 23% como alto, se puede decir que en general el nivel de satisfacción es adecuado, sin embargo 53 participantes que representan el 22% muestran una baja satisfacción laboral.

Tabla 11
Nivel de percepción de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones del personal administrativo de la UPeU, 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Desarrollo profesional	Bajo	44	18.3%
	Medio	160	66.7%
	Alto	36	15.0%
	Total	240	100.0%
Relación con el jefe	Bajo	32	13.3%
	Medio	166	69.2%
	Alto	42	17.5%
	Total	240	100.0%
Relación con los compañeros	Bajo	52	21.7%
	Medio	140	58.3%
	Alto	48	20.0%
	Total	240	100.0%
Desarrollo de la función	Bajo	44	18.3%
	Medio	139	57.9%
	Alto	57	23.8%
	Total	240	100.0%
Permanencia	Bajo	0	0.0%
	Medio	180	75.0%
	Alto	60	25.0%
	Total	240	100.0%
Condiciones físicas	Bajo	31	12.9%
	Medio	159	66.3%
	Alto	50	20.8%
	Total	240	100.0%
Satisfacción laboral	Bajo	53	22.1%
	Medio	133	55.4%
	Alto	54	22.5%
	Total	240	100.0%

4.2.1. Prueba de normalidad de las variables y sus dimensiones.

Las tablas 12 y 13 muestran la prueba de normalidad de kolmogorov-Smirnov, se utilizó esta prueba debido a que la muestra fue mayor a 50, en este caso 240, el resultado del nivel de significancia (p valor) fue menor al 5% ($p < 0.05$) por este motivo, se admitió una distribución de la información no paramétrica, por lo tanto, se utilizó el Coeficiente de Correlación de Spearman. Se visualizó en la tabla 12 que tanto como la variable y las dimensiones cuentan con una distribución no paramétrica, pues el nivel de significancia (Sig) o p valor es menor a 0.05.

Tabla 12

Prueba de normalidad de la variable desgaste profesional y sus dimensiones del personal administrativo de la UPeU, 2018

Dimensiones/variable	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Ilusión por el trabajo	.099	240	.000
Desgaste psíquico	.095	240	.000
Desencanto profesional	.136	240	.000
Culpa	.112	240	.000
Desgaste profesional	.134	240	.000

Nota. a. Corrección de significación de Lilliefors

Del mismo modo, la tabla 13, también muestra la prueba de normalidad de la variable satisfacción laboral con sus respectivas dimensiones. En donde se aprecia que tanto la variable como las dimensiones la variable en estudio cuenta con una distribución no paramétrica, pues el nivel de significancia es menor a 0.05. De tal forma se concluye que para encontrar la relación entre ambas variables (satisfacción laboral y desgaste profesional) se utilizará el coeficiente de correlación Rho de Spearman, debido a que ambas variables son no paramétricas.

Tabla 13

Prueba de normalidad de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones del personal administrativo de la UPeU, 2018

Dimensiones/variable	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Desarrollo profesional	.134	240	.000
Relación con el jefe	.176	240	.000
Relación con los compañeros	.148	240	.000
Desarrollo de la función	.088	240	.000
Permanencia	.153	240	.000
Condiciones físicas	.192	240	.000
Satisfacción laboral	.066	240	.013

Nota. a. Corrección de significación de Lilliefors

4.3. Contrastación de hipótesis.

4.3.1. Relación entre desgaste profesional y satisfacción laboral.

Hipótesis general.

Ho: No existe relación entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.

Ha: Existe relación entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.

Regla de decisión.

Si el p valor es mayor a 0.01, se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor e igual a 0.01, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En la tabla 14, al aplicarse el coeficiente de Correlación de Spearman se encontró un valor de significancia $p=0.000 < 0.01$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, de la misma manera, se obtuvo una correlación con una tendencia negativa y una magnitud moderada con un $\rho = -0.314$, es decir que existe

relación moderada, inversa y estadísticamente significativa entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la UPeU. Lo que revela que ambas van en sentido contrario, es decir, a mejores índices de satisfacción laboral, menor índice de desgaste profesional o también se puede decir que a mayor desgaste profesional, menor satisfacción laboral.

Tabla 14

Relación entre desgaste profesional y satisfacción laboral del personal administrativo de la UPeU, 2018

	Satisfacción laboral		
	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
Desgaste profesional	-,314**	.001	240

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

4.3.2. Relación entre ilusión por el trabajo y satisfacción laboral.

Hipótesis específica 1.

Ho: No existe relación entre el grado de ilusión por el trabajo y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.

Ha: Existe relación entre el grado de ilusión por el trabajo y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.

Regla de decisión.

Si el p valor es mayor a 0.01, se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor a 0.01, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En la tabla 15, al aplicarse el coeficiente de Correlación de Spearman se encontró un valor de significancia $p=0.000 < 0.01$, por tanto se acepta la hipótesis específica 1, además, se obtuvo una relación con una tendencia positiva, y una magnitud baja con un $\rho=0.211$, es decir que existe relación baja, positiva y estadísticamente significativa entre la ilusión

por el trabajo y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Peruana Unión. Es decir que ante buenos niveles de satisfacción laboral tienden a darse sentimientos de ilusión por el trabajo, lo que significa que a mayor ilusión por el trabajo mayor satisfacción laboral.

Tabla 15

Relación entre ilusión por el trabajo y satisfacción laboral del personal administrativo de la UPeU, 2018

Satisfacción laboral			
	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
Ilusión por el trabajo	,211**	.001	240

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

4.3.3. Relación entre desgaste psíquico profesional y satisfacción laboral.

Hipótesis específica 2.

Ho: No existe relación entre el grado de desgaste psíquico profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.

Ha: Existe relación entre el grado de desgaste psíquico profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.

Regla de decisión.

Si el p valor es mayor a 0.01, se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor a 0.01, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En la tabla 16, al aplicarse el coeficiente de Correlación de Spearman se encontró un valor de significancia $p=0.000 < 0.01$, por tanto se acepta la hipótesis específica 2.

Además, se obtuvo una relación con una tendencia negativa, y una magnitud baja con un $\rho = -0.213$, es decir que existe una relación baja, negativa y estadísticamente significativa entre el desgaste psíquico profesional y la satisfacción laboral del personal administrativo

de la Universidad Peruana Unión. Lo que significa que a mayor desgaste psíquico profesional habrá menor satisfacción laboral.

Tabla 16

Relación entre desgaste psíquico profesional y satisfacción laboral del personal administrativo de la UPeU, 2018

Satisfacción laboral			
	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
Desgaste psíquico profesional	-,213**	.001	240

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

4.3.4. Relación entre desencanto profesional y satisfacción laboral.

Hipótesis específica 3.

Ho: No existe relación entre el grado de desencanto profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.

Ha: Existe relación entre el grado de desencanto profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.

Regla de decisión.

Si el p valor es mayor a 0.01, se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor a 0.01, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En la tabla 17, al aplicarse el coeficiente de Correlación de Spearman se encontró un valor de significancia $p=0.000 < 0.01$, por tanto se acepta la hipótesis específica 3, además, se obtuvo una relación con una tendencia negativa, y una magnitud baja con un $\rho = -0.174$, es decir que existe relación baja, negativa y estadísticamente significativa entre el desencanto profesional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Peruana Unión. Lo que significa que a mayor desencanto profesional habrá menor satisfacción laboral.

Tabla 17

Relación entre desencanto profesional y satisfacción laboral del personal administrativo de la UPeU, 2018

Satisfacción laboral			
	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
Desencanto profesional	-,174**	.001	240

*Nota.**.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

4.3.5. Relación entre culpa profesional y satisfacción laboral.

Hipótesis específica 4.

Ho: No existe relación entre el grado de culpa profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.

Ha: Existe relación entre el grado de culpa profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.

Regla de decisión.

Si el p valor es mayor a 0.01, se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor a 0.01, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

En la tabla 18, al aplicarse el coeficiente de correlación de Spearman se encontró un valor de significancia $p=0.000 < 0.01$, por tanto se acepta la hipótesis específica 4, además, se obtuvo una relación con una tendencia negativa, y una magnitud baja con un $Rho = -0.205$, es decir que existe relación baja, negativa y estadísticamente significativa entre la culpa profesional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Peruana Unión. Lo que significa que a mayor culpa profesional habrá menor satisfacción laboral, porque las variables siguen trayectorias opuestas.

Tabla 18

Relación entre culpa profesional y satisfacción laboral del personal administrativo de la UPeU, 2018

	Satisfacción laboral		
	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
Culpa profesional	-,205**	.001	240

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

4.4. Discusión de resultados.

Según el objetivo general, explicar la relación que existe entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018. Los resultados indicaron que existe una relación negativa moderada (-0.314) y estadísticamente significativa entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo, es decir que cuando el personal experimenta que su nivel de desgaste crece como producto de sus deseos de lograr sus metas laborales pero que por cumplir esos deseos empieza a sentirse cansado física y emocionalmente por los diversos problemas que se presentan para lograr las metas y que llegan a un nivel que siente indiferencia a los problemas de la institución, y se siente culpable por sus actitudes negativas, el personal tiende a sentirse insatisfecho laboralmente. Resultados similares se reportaron por Atalaya Pisco, (2018) en su tesis titulada: “Satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional en trabajadores administrativos de una universidad estatal”, quien concluyó que existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el desgaste profesional en los trabajadores administrativos de una universidad estatal, esto significa que en tanto el trabajador sienta mejor nivel de satisfacción, mayor eficacia profesional, sentimientos de avance y cumplimiento de su carrera como producto de aspectos

físicos, ambientales, sueldos, incentivos económicos, políticas administrativas, relaciones sociales, oportunidades de desarrollo personal, agrado por su propio trabajo y otros, el personal estará menos expuesto a los riesgos del desgaste profesional. Teniendo en cuenta estos resultados, se pueden afirmar que coinciden con los obtenidos por Joy y Williams, (2014); Dioses, (2017); Zarate, (2016); Vallenas, (2016), los cuales revelaron una correlación inversa y estadísticamente significativa entre las variables, concluyéndose que a mayores niveles de satisfacción laboral, los niveles de desgaste profesional serán menores. En la literatura encontramos a Gil-Monte, (2003) que menciona que el desgaste profesional se presenta con sentimientos de estar sobre exigidos en el trabajo, vacíos de recursos emocionales y físicos, el personal afectado se siente debilitado y agotado, careciendo de energía para enfrentar otro día y otro problema, las fuentes principales de dicho agotamiento son la sobrecarga laboral y el conflicto personal en el trabajo, por lo mencionado, el desgaste profesional, es un deterioro emocional con síntomas somáticos ansiosos y depresivos graves y que se debe prevenir el desencadenamiento de un trastorno psicológico de origen emocional en los trabajadores.

Asimismo, según el objetivo específico 1: especificar la relación que existe entre el grado de ilusión por el trabajo y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018. Los resultados indicaron que existe relación baja, positiva y estadísticamente significativa (0.211) entre la ilusión por el trabajo y la satisfacción laboral del personal administrativo. Indicando que los deseos del personal por alcanzar sus metas laborales resultan en un mejor nivel de satisfacción laboral. Se encontró que Joy y Williams, (2014), concluyeron que existe una relación directa entre la ilusión por el trabajo y la satisfacción laboral sobretodo con las dimensiones desarrollo profesional y

desarrollo de la función. Con estos resultados se afirma que la ilusión por el trabajo si se relaciona con la satisfacción laboral de manera positiva, como lo menciona Gil-Monte, (2003).

Según el objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre el grado de desgaste psíquico profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018. Los resultados indicaron que existe relación baja, negativa y estadísticamente significativa (-0.213) entre el desgaste psíquico profesional y la satisfacción laboral del personal administrativo. Es decir que como resultado de que en el trabajo se tiene que tratar con personas que presentan problemas, el personal experimenta agotamiento emocional y cansancio físico y tiende a sentir insatisfacción en el trabajo (Monte, 2012). En las investigaciones similares se encontró que Joy y Williams, (2014), demostraron la existencia de una relación débil e inversa entre el desgaste psíquico profesional y la satisfacción laboral.

También, según el objetivo específico 3: Describir la relación que existe entre el grado de desencanto profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018. Los resultados indicaron que existe relación baja, negativa y estadísticamente significativa (-0.174) entre el desencanto profesional y la satisfacción laboral del personal administrativo. Es decir que cuando una persona tiende a sentirse insatisfecha laboralmente es porque experimenta que no logrará las metas, se siente cansada de intentarlo una y otra vez, se da por vencida y siente indiferencia hacia las situaciones problemáticas de la institución. Estos datos se comparan con lo encontrado por Joy y Williams, (2014), que concluyen con la existencia de una relación débil y significativa entre el desencanto profesional y la satisfacción laboral. Con estos resultados

se afirma que el desencanto profesional si se relaciona con la satisfacción laboral de manera inversa, como lo menciona Gil-Monte, (2003).

Finalmente, según el objetivo específico 4: detallar la relación que existe entre el grado de culpa profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018. Los resultados indicaron que existe relación baja, negativa y estadísticamente significativa (-0.205) entre la culpa profesional y la satisfacción laboral del personal administrativo. Es decir cuando el personal experimenta culpa por manifestar actitudes negativas hacia sus compañeros o jefes tiende a sentirse insatisfecho laboralmente. Resultados similares se encontraron por Joy y Williams, (2014), quienes demostraron la existencia de una relación directa entre la culpa profesional y la satisfacción laboral sobretodo con las dimensiones relación con los compañeros y relación con el jefe. Con estos resultados se afirma que la culpa profesional si se relaciona con la satisfacción laboral de manera inversa, como lo menciona Gil-Monte, (2003).

4.5. Estrategias para mejorar los resultados obtenidos.

Respecto a los resultados que indicaron que existe una relación negativa moderada (-0.314) entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo, una de las mejoras sería, incluir en el plan de la institución programas formativos de talleres que enseñen al personal herramientas para hacer frente al desgaste. El procedimiento a seguir es que un grupo de expertos evalúe el nivel de desgaste del personal y diagnostique el estado de los trabajadores, y así brinde un tipo determinado de intervención, que se basa en técnicas de relajación como el mindfulness, práctica basada en tratar problemas asociados al estrés y al dolor crónico.

De igual manera con los resultados que indicaron que existe relación baja y negativa (-0.213) entre el desgaste psíquico profesional y la satisfacción laboral del personal administrativo. Incluir en las actividades laborales espacios entre horarios definidos para reducir el nivel de activación es como hacer “higiene a nivel de carga de trabajo. Hacer vida social o deporte, además de cambiar esquemas mentales de perfeccionismo.

Así mismo para los resultados que indicaron que existe relación baja y negativa (-0.174) entre el desencanto profesional y la satisfacción laboral del personal administrativo. Se sugiere planificar programas de entrenamiento para el manejo del tiempo, programas para identificar nuevas metas y desafíos. A través de técnicas como el Mindfulness se desarrolla la atención plena que permite ser consciente de lo que se hace en cada momento y centrarse solo en eso.

Finalmente, para los resultados que indicaron que existe relación baja y negativa (-0.205) entre la culpa profesional y la satisfacción laboral del personal administrativo. Incluir programas de entrenamiento en habilidades sociales, tienen que ser capaces de distinguir entre conductas asertivas, no asertivas y conductas agresivas, y realizar una reestructuración cognitiva sobre la forma de pensar en situaciones concretas como: la capacidad de decir no, la capacidad de pedir favores, la capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos, y la capacidad de iniciar, mantener y terminar conversaciones.

Se debe evaluar aspectos de la vida institucional como: la sobrecarga laboral, las posibilidades de controlar los procesos de trabajo, (autonomía en toma de decisiones, resolución de problemas, y asumir responsabilidades), el grado de recompensas materiales y sociales, redes de apoyo social en el trabajo y sentido de pertenencia, transparencia de los procesos, congruencia entre los valores individuales e institucionales.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones.

5.1. Conclusiones.

Los resultados del estudio permitieron obtener las siguientes conclusiones:

En cumplimiento del objetivo general propuesto en el presente estudio, se explica que existe una relación negativa moderada y significativa entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018. La explicación a esta relación es que un personal con un alto nivel de satisfacción laboral, tiene una disposición y actitud positiva ante su trabajo, lo cual significa, que la actitud hacia el modo de hacer su trabajo, la valoración con la que el personal asocia sus tareas cotidianas se relaciona con los sentimientos de orgullo en el trabajo, por el contrario, el desgaste profesional surge del agobio por una realidad laboral negativa, insuficiente o carente.

Respecto al planteamiento del objetivo específico 1, se especifica que existe una relación baja, positiva y significativa (0.211) entre la ilusión por el trabajo y la satisfacción laboral del personal administrativo. Este hallazgo se puede inferir mencionando que existe en el personal capacidad de realizar su trabajo adecuadamente, representa la autovaloración del trabajador respecto a que tan bien hace su trabajo y al sentimiento de ilusión por el éxito y cumplimiento de objetivas a causa de su labor y por ende el mejoramiento de los niveles de satisfacción laboral.

De acuerdo al objetivo específico 2, se determina que existe relación baja, negativa y significativa (-0.213) entre el desgaste psíquico profesional y la satisfacción laboral del personal administrativo. Es decir, este resultado encontrado infiere que cuando en el trabajo

se tiene que tratar con personas tóxicas o los problemas en el cargo son imposibles de resolver, el personal experimenta agotamiento emocional y cansancio físico al lidiar con la resolución y tiende a sentir insatisfacción en el trabajo.

También, según el objetivo específico 3, se describe que existe relación baja, negativa y significativa (-0.174) entre el desencanto profesional y la satisfacción laboral del personal administrativo. Este hallazgo describe a una persona que tiende a sentirse insatisfecha laboralmente porque experimenta que no logrará las metas, se siente cansada de intentarlo una y otra vez, se da por vencida y siente indiferencia hacia las situaciones problemáticas de la institución.

Finalmente, según el objetivo específico 4, se detalla que existe relación baja, negativa y significativa (-0.205) entre la culpa profesional y la satisfacción laboral del personal administrativo. Es decir, cuando el personal siente ansiedad por lograr las metas y no poder cumplirlas, experimenta problemas en el entorno, cansancio físico, agobio emocional y apatía que generan culpa por manifestar actitudes negativas hacia sus compañeros o jefes y tiende a sentirse insatisfecho laboralmente.

5.2. Recomendaciones

Después de haber detallado los resultados de la investigación y habiendo analizado los resultados, se proponen las siguientes recomendaciones:

Que la universidad debe promover y/o estudiar las dimensiones de la satisfacción laboral consideradas como factores positivos para evitar el surgimiento del desgaste profesional, actividades tales como una comunicación asertiva y trabajo en equipo o estilos de liderazgo son indispensables.

Que la administración de la universidad debe llevar a cabo estudios similares a la presente investigación, pero con muestras de diferentes tipos de profesionales y de ocupaciones. O en diferentes periodos de tiempo para analizar la evolución de la investigación.

Que la administración de la universidad debe seguir realizando investigación para analizar las posibles relaciones y causas que tengan la satisfacción laboral con el desgaste profesional, en aras de mejorar la productividad de la institución. O que sigan realizando estudios de satisfacción laboral y de salir bien calificada por sus trabajadores continuar desarrollando la elevada satisfacción como estrategia para el mantenimiento de una elevada calidad de vida en el trabajo.

Que la administración de la universidad debe implementar planes de capacitación continua para el personal administrativo referentes a la inteligencia emocional y manejo de conflictos.

Que la administración de la universidad debería establecer dentro del planeamiento estratégico el desarrollo de una cultura organizacional sostenida, y que se contemple actividades de socialización y aprendizaje.

Que la Gerencia de talento humano promueva programas preventivos y de intervención a fin de aliviar los efectos negativos del desgaste profesional. Y que profundice sus conocimientos sobre el síndrome del desgaste profesional, ya que afecta a los trabajadores, que son el recurso más valioso de toda organización.

Referencias

- Alfaro, R. Leyton, S. Meza, A. Sáenz, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. *Pontificia Universidad Católica Del Perú*, (21), 3–55. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4593>
- Aliaga, O. Y. colacci. (2017). Síndrome de Burnout y compromiso organizacional en los empleados del Banco de la Nación , Lima Este , año 2016. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/201526>
- Arandia, O., & Portales, L. (2015). Fundamentos de la gestion humanista: Una perspectiva filosofica. *AD-minister*, (26), 123–147. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.26.6>
- Araujo, P., & Caballero, E. (2014). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016, 1–103. Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/UPEU/105/1/Bach. Evelyn M. Cotrado Macedo y Ubaldina J. Infantes Mamani.pdf>
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología Per.* Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Atalaya Pisco, M. C. (2018). Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/9456/Atalaya_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barba, L. B. (2011). Factores Predictores de la Satisfaccion Laboral en los Docentes de las Instituciones Educativas de la APC-SUR. *Dissertations*, 213. Recuperado de <http://digitalcommons.andrews.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1212&context=dissertations>
- BibleGateway. (2018). BibleGateway. Recuperado de <https://www.biblegateway.com/passage/?search=Gálatas+5%3A13&version=RVR1960>
- Bresó, E., Salanova, M., Schaufeli, W., & Nogareda, C. (2007). NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición,

- (Iii), 1–5. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_732.pdf
- Briceño, E. (2013). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal del departamento de trabajo social del IPASME ZULIA. Recuperado de http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/268/Tes_BrachoN_GestionOtorgamientoBeneficios_2011.pdf?sequence=1
- Broncano Vargas, Y. N. (2010). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencia y cuidados críticos del hospital San Bartolomé 2010. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2141/1/broncano_byn.pdf
- Brunette, M. J. (2003). Satisfacción, salud y seguridad ocupacional en el Perú Introducción. *Economía y Sociedad*, 49, 47–52. Recuperado de https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ingenieria_industrial/article/viewFile/1336/1355
- Buzzetti, M. (2005). Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI), en dirigentes del colegio de profesores A.G. de Chile., 1–138. Recuperado de http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2005/buzzetti_m/sources/buzzetti_m.pdf
- Castillo F, & Lipa R. (2016). Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería de áreas críticas de la Clínica Internacional sede San Borja [tesis doctoral] Lima: Universidad Norbert Wiener; 2016. Recuperado de http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/44018/3/T061_40558798_T.pdf
- Castro, N. (2016). Satisfacción laboral y síndrome de estar quemado por el trabajo en bomberos de la policía de la provincia de San Luis., 5(1), 41–66. Recuperado de <http://www.dialogos.unsl.edu.ar/docs/Articulos/SATISFACCION LABORAL Y SÍNDROME DE ESTAR QUEMADO POR EL TRABAJO EN BOMBEROS DE LA POLICIA DE LA PROVINCIA DE SAN LUIS.pdf>
- Centurion Rodriguez, C. I., & Palacios Carrasco, E. C. (2017). El síndrome de BURNOUT y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del banco de crédito del peru. agencia España - trujillo, 2016. *Universidad Privada Antenor Orrego*.

- Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2322>
- Chero Enríquez, L. M., & Díaz Becerra, M. A. (2015). El síndrome de Burnout y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores profesionales del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta, Chiclayo 2014. *Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - USAT*, 71. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/168>
- Chiang, M. V. (2006). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3758/375839297002.pdf>
- Díaz, S. M. R. (2013). Satisfacción laboral y síndrome de burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito la victoria, chiclayo-2012. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/329>
- Díaz Tinoco, A. (2014). “Influencia Del Síndrome De Burnout En El Desempeño Docente De Los Profesores De La Facultad De Ciencias De La Salud De La Universidad Nacional Del Callao – 2013”, 139. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3763?show=full>
- Dioses, K. C. (2017). *Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en conductores de una empresa de transporte interprovincial en Lima Metropolitana 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3239>
- Figueiredo-Ferraz, H., Grau-Alberola, E., Gil-Monte, P. R., & Garcia-Jueas, J. A. (2012). [Burnout and job satisfaction among nursing professionals]. *Psicothema*, 24(2), 271–276. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/221897302_Burnout_and_job_satisfaction_among_nursing_professionals
- Foz Gil, G. (2008). EL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL EN LOS MÉDICOS DE ATENCIÓN PRIMARIA. A propósito de un caso. Recuperado de https://www.upf.edu/documents/3192961/3207869/TFM_Gloria_Foz.pdf
- Freudenberguer, H. (1986). Síndrome Del Burnout O D ' Estar, 1–8. Recuperado de <https://archive.org/details/burnouthighcosto00freu/page/n247>
- Gil-Monte, P. R. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? *Red de Revistas*

- Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 19(2), 181–197.
Recuperado de
http://www.uv.es/unipsico/pdf/Publicaciones/Articulos/01_SQT/2003_RPTO_denominacion.pdf
- Gil-Monte, P. R., Viotti, S., & Converso, D. (2017). Propiedades psicométricas del “Cuestionario para el Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo” (CESQT) en profesionales de la salud italianos: una perspectiva de género. *Liberabit: Revista Peruana de Psicología*, 23(2), 153–169.
<https://doi.org/10.24265/liberabit.2017.v23n2.01>
- Gomero R, Palomino J, R. F. E. Al. (2005). El Síndrome de Burnout en personal sanitario de los hospitales de la empresa minera de Southern Perú Copper Corporation : Estudio Piloto . *Revista médica Herediana*, 16(4), 233–238.
<https://doi.org/10.20453/rmh.v16i4.801>
- Gomez, M. A. F., & Ruiz, M. I. L. (2015). Dimensiones del Síndrome de Burnout en personal asistencial de salud de un hospital de Chiclayo 2014, 1–57. Recuperado de file:///D:/CARRERA PSICOLOGIA/TESIS 1/mendeley/16 TL_GomezFranciaMaria_RuizLlontopMiriam.pdf
- Gonzales, M. M. A. (2015). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral de las I. E. E. Red*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6497>
- Grajales, T., & Araya, E. (2003). Escala del grado de satisfacción en el trabajo entre empleados universitarios. Recuperado de <http://tgrajales.net/satisftrab-a.pdf>
- Joy, B., & Williams, L. (2014). A correlational analysis of burnout and job satisfaction among special education teachers by A Dissertation Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Doctor of Educational Leadership University of Phoenix. Recuperado de <https://research.phoenix.edu/content/correlational-analysis-burnout-and-job-satisfaction-among-special-education-teachers>
- La Madrid, L. C. P. (2017). *Satisfacción laboral y burnout en trabajadores de atención al cliente de una aerolínea peruana, 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3311?show=full>
- Marquina, C. V. (2011). “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados

- de una Universidad privada de Lima,2011". *Resolucion*, 2–84. Recuperado de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/123/Carlos_Tesis_bachiller_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Medina, C. M. N., & Zanoni, K. (2016). Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en docentes de las institucines educativas adventistas de la región Junión. *Universidad Peruana Unión*, 82. Recuperado de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/517/Carol_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttp://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/51/Robles_Hurtado_Isabel.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1998). Cuestionario de satisfacción laboral S10/12. *Universitat de Valencia Unitat d'Investigació de Psicometria*, 10–13. Recuperado de http://www.uv.es/~meliajl/Research/Cuest_Satisf/S10_12.PDF
- Menghi, M. S., & Oros, L. B. (2014a). Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en docentes de nivel primario, *10*, 216. Recuperado de <http://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/9968>
- Menghi, M. S., & Oros, L. B. (2014b). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de nivel primario Job satisfaction and burnout syndrome in primary school teachers. *Año*, 10(20), 47–59. Recuperado de <http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/revistas/satisfaccion-laboral-sindrome-burnout.pdf>
- Ministerio del trabajo. (2011). Ley 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo.pdf. Recuperado de http://www.29783.com.pe/LEY_29783_PDF/Legislación_Perú/Ley_29783_de_Seguridad_y_Salud_en_el_Trabajo.pdf
- Monte, P. R. G. (2012). Características psicométricas del “Cuestionario para la evaluación del Síndrome de quemarse por el trabajo” en maestros mexicanos. *Revistaeducacion.Mec.Es*, 2–7. Recuperado de http://www.revistaeducacion.mec.es/doi/359_094.pdf
- Morales, F. S. N. (2016). *Análisis de burnout y sus consecuencias en la satisfacción laboral en los trabajadores de la La EPMAPS, matriz QUITO*. Pontificia universidad

- catolica del Ecuador. Recuperado de
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13084>
- OMS. (2019). CIE-11 para estadísticas de mortalidad y morbilidad. Recuperado de
<https://icd.who.int/browse11/l-m/es#/http%3A%2F%2Fid.who.int%2Ficd%2Fentity%2F129180281>
- Palma, S. C. (2004). Escala de Clima Laboral CL – SPC Manual. Recuperado de
http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edición
- Pari, J. A., & Alata, L. M. (2015). Clima laboral y síndrome de burnout en docentes del Colegio Adventista Túpac Amaru, Juliaca – 2015, 119. Recuperado de
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/262/José_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Perea, K. M., & Castro, R. (2016). Estudio Comparativo de satisfacción laboral de docentes de un colegio estatal y un colegio privado. *Universidad San Ignacio de Loyola*. Recuperado de
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2428/1/2016_Perea_Estudio_comparativo_de_satisfacción_laboral.pdf
- Pico, C. A. R. (2016). *Universidad central del Ecuador facultad de ciencias agrícolas*. Universidad Central del Ecuador. Recuperado de
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7591/1/T-UCE-0007-381i.pdf>
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). Career burnout : causes and cures. *Rev. ed. New York : Free Press ; London : Collier Macmillan, 257 pages.*
- Portillo, C., Cabrera, N., & Corzo, V. (2009). Boletín de economía laboral 39. *Ministerio del Trabajo y Promoción del empleo, 82*. Recuperado de
https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL_39.pdf
- Real Academia Española. (2016). Index @ Dle.Rae.Es. Recuperado de
<http://dle.rae.es/?id=U4x16gg>
- Regalado, S. G. sanchez. (2016). Presión laboral y Satisfacción laboral en docentes de una universidad privada de Trujillo, 120. Recuperado de
http://www.gonzalezcabeza.com/documentos/CRECIMIENTO_MICROBIANO.pdf%0Ahttp://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/208/1/TISNADO_JORGE_MEJO

RAMIENTO_PROCESOS_ADMINISTRATIVOS.pdf

- Robles, L. L. M. (2018). Satisfacción laboral y su relación con las dimensiones del Burnout en enfermeras de un hospital. *Pontificia Universidad Católica del Perú*, 47.
Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/10341>
- Roth, E., & Pinto, B. (2010). Síndrome de Burnout , Personalidad y Satisfacción Laboral en Enfermeras de la Ciudad de La Paz. *Revista AJAYU*, 8(2), 62–100.
<https://doi.org/2077-2161>
- Salas, P. A. (2016). Frecuencia del Síndrome de Burnout y el grado de satisfacción laboral en Internos de Medicina del Hospital Regional Honorio Delgado en el año 2015 - Arequipa., 119. Recuperado de
http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_8415d0e675f88ed441e6490d9825ac00
- Sánchez, F. C. (2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera, 104. Recuperado de
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Sanchez Reynalte, del P. R. (2016). Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote. *Chimbote*, 1–10. Recuperado de
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_ded17bebbfebe13772057928e60b1df2/Details
- Silva Vasquez, D. M. (2016). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el personal médico del Hospital I Alto Mayo Essalud Moyobamba-2016, 96. Recuperado de
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/822>
- Toro, D. cortes. (2014). Nivel de burnout en profesionales de enfermería en una institución prestadora de servicios de tercer nivel de la ciudad de Manizales. Recuperado de
<http://www.bdigital.unal.edu.co/43043/1/30233824.2014.pdf>
- Unamuno, L. M. (2015). *Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en docentes de Educación Primaria*. Universidad Argentina de la Empresa.
Recuperado de
<https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/3921/Unamuno.pdf?sequence=1>

Vallenas, F. A. P. (2016). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de la universidad privada San Juan Bautista, 2015*. Universidad Norbert Wiener.

Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/992>

Zarate, J. J. (2016). *Burnout y satisfacción laboral en el Personal de la División de Operaciones Especiales de la Región Policial Callao 2016*. Universidad Cesar

Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7500>

Anexos

Anexo 1 Matriz de consistencia.

Título	Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables / Indicadores	Tipo y Diseño
El desgaste profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.	Problema General	Objetivo General	Hipótesis principal	Variable Predictora: Desgaste profesional Dimensiones de Desgaste profesional Ilusión por el trabajo Desgaste psíquico profesional Desencanto profesional Culpa profesional Variable de criterio: Satisfacción laboral. Dimensiones de Satisfacción laboral Desarrollo profesional Relación con el jefe Relación con los compañeros. Desarrollo de la función Permanencia Condiciones físicas. Variabes Intervinientes Sexo. - Edad. Estado civil. Número de hijos. Nivel de estudios. Condición laboral. Tiempo de servicios. Puesto o cargo laboral..	Tipo de estudio: Descriptivo de corte correlacional Diseño de investigación. No experimental de corte transversal. Área de estudio: personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018 Población y muestra: Muestreo no probabilístico donde se estudiará a el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018. Instrumento: Variable 1: Cuestionario CESQT-DP Monte,(2012) Variable 2: Cuestionario de Satisfacción laboral Grajales y Araya, (2003) Valoración Estadística: Paquete estadístico SPSS 22
	¿Cuál es la relación que existe entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018?	Explicar la relación que existe entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.	Existe relación entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.		
	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
	a. ¿Cuál es la relación que existe entre el grado de ilusión por el trabajo y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018?	a. Especificar la relación que existe entre el nivel de ilusión por el trabajo y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.	a. Existe relación entre el nivel de ilusión por el trabajo y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.		
	b. ¿Cuál es la relación que existe entre el grado de desgaste psíquico profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018?	b. Determinar la relación que existe entre el nivel de desgaste psíquico profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.	b. Existe relación entre el nivel de desgaste psíquico profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.		
c. ¿Cuál es la relación que existe entre el grado de desencanto profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018?	c. Describir la relación que existe entre el nivel de desencanto profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.	c. Existe relación entre el nivel de desencanto profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.			
d. ¿Cuál es la relación que existe entre el grado de culpa profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018?	d. Detallar la relación que existe entre el nivel de culpa profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.	d. Existe relación entre el nivel de culpa profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.			

Anexo 2. Operacionalización de variables

Título	Variabes	Dimensiones	Indicador	Ítems	Valor final	Fuentes	Instrumento
El desgaste profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018	V1: Nivel de Desgaste Profesional en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.	Ilusión por el trabajo	Percepción del trabajo atractivo.	Mi trabajo me supone un reto estimulante. Veó mi trabajo como una fuente de realización personal.	Nivel bajo	Gil-Monte, P. R. (2005)	Cuestionario
			Alcanzar metas laborales. Alcanzar metas profesionales.	Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas. Mi trabajo me resulta gratificante. Me siento ilusionado/a por mi trabajo.	Nivel medio		
			Desgaste psíquico profesional	Agotamiento emocional. Agotamiento físico	Pienso que estoy saturado/a por el trabajo. Me siento agobiado/a por el trabajo. Me siento cansado/a físicamente en el trabajo. Me siento desgastado/a emocionalmente.		
Unión, Lima, 2018.	Desencanto profesional	Actitud de indiferencia y desinterés a su trabajo Indolencia ante los problemas laborales	Actitud de indiferencia y desinterés a su trabajo	No me apetece hacer ciertas cosas de mi trabajo. Estoy hartó/a de mi trabajo.	Gil-Monte, P. R. (2005)	Cuestionario	
			Indolencia ante los problemas laborales	Me siento decepcionado/a por lo que es mi trabajo. Creo que merezco algo mejor que este trabajo. Hay momentos en los que me gustaría desaparecer de mi trabajo. Pienso que estoy estancado/a y no progreso en mi trabajo.			
Unión, Lima, 2018.	Culpa profesional	Sentimientos de culpa por actitud negativa. Sentimientos de culpa por comportamiento negativo.	Sentimientos de culpa por actitud negativa.	Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo.	Gil-Monte, P. R. (2005)	Cuestionario	
			Sentimientos de culpa por comportamiento negativo.	Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo. Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo. Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento. Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo.			

Título	Variables	Dimensiones	Indicador	Ítems	Valor final	Fuentes	Instrumento
El desgaste profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.	V2: Nivel de Satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018.	Desarrollo profesional	Capacidad profesional Realización personal	Trabajar en esta institución educativa me provee la oportunidad de perfeccionamiento	Nivel bajo	Grajales y Araya (2003)	Cuestionario
				Trabajar en esta institución educativa me permite progresar y/o tener un mejor estatus.			
		Relación con el jefe	Relación con el jefe inmediato. Apoyo del jefe inmediato.	Mi trabajo me mantiene al día respecto de mi profesión.	Nivel medio		
				Dispongo del equipo básico necesario para desarrollar cómodamente mis funciones.			
		Relación con los compañeros	Ambiente adecuado y agradable Solidaridad con mis Compañeros	El control que ejerce mi jefe me hace sentir incómodo. *	Nivel alto		
				Habitualmente recibo de mi jefe instrucciones que para mí no tienen sentido. *			
		Desarrollo de la función	Valor de la tarea Significado e importancia de la tarea	Mi jefe es comprensible y/o amigable.	Grajales y Araya (2003)		
Mi jefe alaba el trabajo bien hecho.							
Permanencia	Reconocimientos. Horas y horario de trabajo.	He hecho amistades duraderas entre mis colegas.	Grajales y Araya (2003)				
		Disfruto de las actividades sociales que realizamos con mis colegas.					
Condiciones físicas	Distribución física del ambiente. Ambiente confortable. Comodidad en el Trabajo	Mis colegas me estimulan a hacer un mejor el trabajo.	Grajales y Araya (2003)				
		Me agradan las personas con quienes trabajo.					
		Me siento abrumado por lo complejo de mi trabajo y/o por la enorme cantidad de actividades que debo desarrollar. *	Grajales y Araya (2003)				
		Por lo general las actividades que desarrollo me aburren. *					
		Mi trabajo me permite la alegría de servir a los estudiantes.	Grajales y Araya (2003)				
		Mis tareas son rutinarias y hacen que trabaje mecánicamente. *					
		La estructura institucional desalienta mi originalidad y/o creatividad.*	Grajales y Araya (2003)				
		Desarrollo este trabajo porque no he podido encontrar una vacante en el área de mi interés. *					
		Detesto y/o tengo antipatía hacia las personas con las que me relaciono en el trabajo. *	Grajales y Araya (2003)				
		Me siento inseguro(a) en mi trabajo.*					
		Las condiciones de limpieza generalmente son adecuadas.	Grajales y Araya (2003)				
		El entorno físico es seguro.					
		* Indicadores con dirección negativa que tienen que ser recodificados al levantar la base de datos para medir la escala general de satisfacción.					

Anexo 3. Instrumento de investigación

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información correspondiente al desarrollo de la tesis titulada "Desgaste profesional y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018", en este sentido, agradecemos de antemano la honestidad de sus respuestas, dada la seriedad exigida por esta investigación.

Asimismo, se informa que su participación es voluntaria como también confidencial y los resultados se utilizaran solo para fines de investigación.

I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

Marque con una X el número que corresponda a su respuesta,

1. Sexo: Masculino (1) Femenino (2)

2. Edad :

18 a 25 años (1) 26 a 35 años (2) 36 a 45 años (3) 46 a 60 años (4) 61 a más años (5)

3. Estado civil:

Soltero (1) Casado (2) conviviente (3) Divorciado (4) Separado (5) Viudo (6)

4. Número de hijos:

Sin hijos (1) con 1 hijo (2) con 2 hijos (2) con más de 2 hijos (3)

5. Nivel de Estudios:

Primaria (1) Secundaria (2) Técnico (3) Bachiller (4) Titulado (5) Maestría (6) Doctorado (7)

6. Condición laboral:

Contratado (1) Empleado (2) Misionero (3)

7. Tiempo de servicios:

1-4 años (1) 5-10 años (2) 11-15 años (3) 16-20 años (4) 21-25 años (5) 26-30 años (6) 31 a más (7)

8. Puesto o Cargo laboral que ocupa:

II. INFORMACIÓN VARIABLES DE ESTUDIO.

A continuación, marque la respuesta que considere conveniente considerando la siguiente escala valorativa:

0	1	2	3	4
Nunca	Raramente: algunas veces al año	A veces: algunas veces al mes	Frecuentemente: algunas veces por semana	Muy frecuentemente: todos los días

<u>Dimensión</u>	<u>VARIABLE: DESGASTE PROFESIONAL</u>	<u>Categorías</u>
Ilusión por el trabajo	1 Mi trabajo me supone un reto estimulante.	0 1 2 3 4
	2 Veo mi trabajo como una fuente de realización personal.	0 1 2 3 4
	3 Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas.	0 1 2 3 4
	4 Mi trabajo me resulta gratificante	0 1 2 3 4

	5	Me siento ilusionado/a por mi trabajo.	0	1	2	3	4
	6	Pienso que estoy saturado/a por el trabajo.	0	1	2	3	4
Desgaste Psíquico profesional	7	Me siento agobiado/a por el trabajo	0	1	2	3	4
	8	Me siento cansado/a físicamente en el trabajo.	0	1	2	3	4
	9	Me siento desgastado/a emocionalmente en mi trabajo.	0	1	2	3	4
	10	Me resulta difícil hacer ciertas cosas de mi trabajo.	0	1	2	3	4
	11	Estoy harto/a de mi trabajo.	0	1	2	3	4
Desencanto profesional	12	Me siento decepcionado/a por lo que es mi trabajo.	0	1	2	3	4
	13	Creo que merezco algo mejor que este trabajo.	0	1	2	3	4
	14	Hay momentos en los que me gustaría desaparecer de mi trabajo.	0	1	2	3	4
	15	Pienso que estoy estancado/a y no progreso en mi trabajo.	0	1	2	3	4
	16	Me preocupa el trato que he dado a algunas personas en el trabajo.	0	1	2	3	4
	17	Me siento culpable por alguna de mis actitudes en el trabajo.	0	1	2	3	4
Culpa profesional	18	Tengo remordimientos por algunos de mis comportamientos en el trabajo.	0	1	2	3	4
	19	Pienso que debería pedir disculpas a alguien por mi comportamiento.	0	1	2	3	4
	20	Me siento mal por algunas cosas que he dicho en el trabajo.	0	1	2	3	4

A continuación, marque la respuesta que considere conveniente considerando la siguiente escala valorativa:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	No lo tengo definido	Medianamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

Dimensión	VARIABLE: SATISFACCION LABORAL Categorías						
Desarrollo profesional	21	Trabajar en esta institución educativa me provee la oportunidad de perfeccionamiento profesional.	1	2	3	4	5
	22	Trabajar en esta institución educativa me permite progresar y/o tener un mejor estatus.	1	2	3	4	5
	23	Mi trabajo me mantiene actualizado respecto de mi profesión.	1	2	3	4	5
	24	Dispongo del equipo básico necesario para desarrollar cómodamente mis funciones.	1	2	3	4	5
Relación con el	25	El control que ejerce mi jefe me hace sentir incómodo.	1	2	3	4	5

jefe	26	Habitualmente recibo de mi jefe instrucciones que para mí no tienen sentido.	1	2	3	4	5
	27	Mi jefe es comprensible y/o amigable.	1	2	3	4	5
	28	Mi jefe reconoce el trabajo bien hecho.	1	2	3	4	5
<hr/>							
Relación con los compañeros	29	He hecho amistades duraderas entre mis colegas.	1	2	3	4	5
	30	Disfruto de las actividades sociales que realizamos con mis colegas.	1	2	3	4	5
	31	Mis colegas me estimulan a hacer un mejor el trabajo.	1	2	3	4	5
	32	Me agradan las personas con quienes trabajo.	1	2	3	4	5
<hr/>							
Desarrollo de la función	33	Me siento abrumado por lo complejo de mi trabajo y/o por la enorme cantidad de actividades que debo desarrollar.	1	2	3	4	5
	34	Por lo general las actividades que desarrollo me aburren.	1	2	3	4	5
	35	Mi trabajo me permite la alegría de servir a los estudiantes, colegas y la institución.	1	2	3	4	5
	36	Mis tareas son rutinarias y hacen que trabaje mecánicamente.	1	2	3	4	5
	37	La estructura institucional desalienta mi originalidad y/o creatividad.	1	2	3	4	5
<hr/>							
Permanencia	38	Trabajo en este lugar porque no he podido encontrar una vacante en el área de mi interés.	1	2	3	4	5
	39	Detesto y/o tengo antipatía hacia las personas con las que me relaciono en el trabajo.	1	2	3	4	5
	40	Me siento inseguro(a) en mi trabajo.	1	2	3	4	5
<hr/>							
Condiciones físicas	41	Las condiciones de limpieza generalmente son adecuadas.	1	2	3	4	5
	42	El entorno físico es seguro.	1	2	3	4	5

Puntaje para valoración de ítems: _____

Anexo 4. Validación de instrumento (1)

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar el manejo de habilidades sociales, el mismo será aplicado a instituciones educativas adventistas, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación de los tests sobre: **Desgaste profesional y satisfacción laboral**, los cuales será posteriormente utilizado como instrumentos de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 01 Fecha actual: 13-07-2018
Nombres y Apellidos del Juez: Arda Cheliza Santillán Mejía
Institución donde labora: Posgrado - UPEU
Años de experiencia profesional o científica: 8 años

Firma del Juez.

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación (instrucciones para el examinado) y estructura del INSTRUMENTO?

SI ()

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI ()

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) ¿Los ítems del instrumento tienen correspondencia con la dimensión a la que pertenecen en el constructo?

SI ()

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....



Firma del Juez

Anexo 5. Validación de instrumento (2)

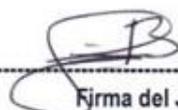
INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar el manejo de habilidades sociales, el mismo será aplicado a instituciones educativas adventistas, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación de los tests sobre: **Desgaste profesional y satisfacción laboral**, los cuales será posteriormente utilizado como instrumentos de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: _____ Fecha actual: 16-07-2018
Nombres y Apellidos del Juez: Jesús Fernando Bizarra Quiroga
Institución donde labora: Universidad Peruana Univer
Años de experiencia profesional o científica: 20 años


Firma del Juez.

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación (instrucciones para el examinado) y estructura del INSTRUMENTO?

SI (✓)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (✓)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (✓)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (→)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) ¿Los ítems del instrumento tienen correspondencia con la dimensión a la que pertenecen en el constructo?

SI (✓)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

.....

Firma del Juez

Anexo 6. Validación de instrumento (3)

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar el manejo de habilidades sociales, el mismo será aplicado a instituciones educativas adventistas, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación de los tests sobre: **Desgaste profesional y satisfacción laboral**, los cuales será posteriormente utilizado como instrumentos de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: _____ Fecha actual: 16-07-2018

Nombres y Apellidos del Juez: Maritza Arana Rodríguez

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 20 años



Firma del Juez.

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación (instrucciones para el examinado) y estructura del INSTRUMENTO?

SI (✓)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (✓)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (✓)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (✓)

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) ¿Los ítems del instrumento tienen correspondencia con la dimensión a la que pertenecen en el constructo?

SI (✓)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....



Firma del Juez

Anexo 7. Autorización de comité de ética para el desarrollo de la investigación.



Una Institución Adventista

Lima, Ñaña, 31 de octubre de 2018

Doctor
Raúl Christian Acuña Salinas
Vicerrector
Universidad Peruana Unión
Presente

Asunto: Autorización del Comité de Ética para el desarrollo de la investigación.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo y desear muchas bendiciones en la labor que desempeña.

Mediante este documento tenemos a bien presentar a la investigadora Bethsy Areli Paredes Rodríguez con DNI N°10151674 y a su asesora la Mg. Aida Chelita Santillan Mejia, identificada con DNI N° 41491351, de la UPG de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión.

El Comité de Ética de Investigación de la Universidad Peruana Unión ha revisado el protocolo de investigación titulado: "**Desgaste profesional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018**" presentado por la investigadora antes mencionada, y se resuelve **autorizar** el desarrollo de la investigación de acuerdo a los procedimientos mencionados (adjunto el perfil del proyecto) que será aplicado en el personal administrativo de la Universidad Peruana Unión, que Usted dignamente dirige.

Agradecemos anticipadamente el apoyo que pueda brindar al investigador, a fin de concluir satisfactoriamente este proceso, los resultados obtenidos serán difundidos por los canales correspondientes.

Atentamente,



Dr. Josué Edison Turpo Chaparro
Presidente
Comité de Ética para Investigación

Mg. Michael Thomas White
Secretario
Comité de Ética para Investigación

cc:
Investigador

Contrato de utilización del “Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el trabajo” (CESQT) (en todas sus versiones) con fines de investigación, no comerciales, y sin ánimo de lucro

El CESQT es un instrumento de evaluación psicométrica elaborado con el objetivo de estimar los niveles del síndrome de quemarse por el trabajo (SQT), una respuesta al estrés laboral crónico que ocurre con frecuencia en los profesionales del sector servicios. El autor y propietario del instrumento, y de los derechos de autor (copyright) que se derivasen de la utilización y/o futura comercialización del instrumento en cualquier idioma o dialecto, es el Dr. Pedro R. Gil-Monte, profesor Titular de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones de la Universidad de Valencia, y director de la Unidad de Investigación Psicosocial de la Conducta Organizacional (UNIPSICO) de esa universidad.

Las versiones iniciales de este instrumento se construyeron mediante proyectos de investigación financiados por la “Escuela Valenciana de Estudios de Salud (EVES) (Conselleria de Sanitat, Generalitat Valenciana), y por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales del Gobierno Español).

El cuestionario esta formado por 20 items que se distribuyen en 4 escalas denominadas: Ilusión por el trabajo (5 items), Desgaste psíquico (4 items), Indolencia (6 items), y Culpa (5 items).

Los investigadores interesados en su utilización, y que acepten el presente contrato, se comprometen a:

1. Enviar al autor del cuestionario los datos recogidos con el instrumento y con todas las escalas que facilite el autor, a través del documento para la introducción de los datos que será enviado por el autor del cuestionario. El objetivo de estos datos será contribuir a la validación del cuestionario.

2. Permitir al autor del cuestionario utilizar los datos recibidos con fines de publicación en revistas científicas. Los trabajos derivados de estos datos tendrán como objetivo única y exclusivamente informar sobre las características psicométricas del cuestionario (validez, fiabilidad, y criterios diagnósticos). De esta manera se contribuye a: *revalidar* el cuestionario, realizar comparaciones inter-grupos, diagnosticar de forma más

adecuada el SQT, y facilitar la comprensión de las fuentes de varianza y covarianza originadas por variables sociodemográficas, sociales, organizacionales, interpersonales, e individuales.

3. No distribuir o difundir el cuestionario (ni total ni parcialmente) ni su estructura con fines ajenos al presente estudio mediante ningún medio sin el permiso escrito del autor.

4. El autor del cuestionario se compromete a citar la fuente de los datos y el agradecimiento al investigador (o a quien este proponga) en todas las publicaciones en las que se haga participar los datos de este estudio.

5. El autor del cuestionario se compromete a informar a los usuarios que acepten este contrato sobre las características psicométricas del CESQT, así como sobre su composición y forma de utilización.

Investigador director del estudio: Bethsy Areli Paredes Rodriguez

Título de estudio: Prevalencia del desgaste profesional en los administradores de la UPEU

Institución: Universidad Peruana Unión (UPEU) - Ñaña

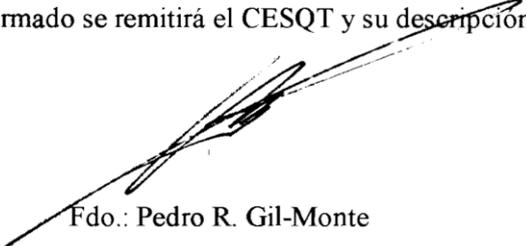
Dirección: Alt. Km 19.5 de la carretera central – Ñaña - Lima

País: Perú

e-mail: beareli@hotmail.com -betsyareli@upeu.edu.pe

Tfno: 01 359 0060 anexo 2680 Fax: 01 359 0063

Mediante el presente contrato se permite la utilización del CESQT, en los términos arriba mencionados, al director/-a del estudio referido. Al recibo del presente contrato firmado se remitirá el CESQT y su descripción.


Fdo.: Pedro R. Gil-Monte
(Autor del CESQT)


Fdo.: Bethsy A. Paredes Rodriguez
(Investigador director del estudio)

Anexo 9. Autorización y/o consentimiento de uso de la escala de satisfacción laboral por parte del autor.

Bethsy Areli Paredes Rodríguez <betsyareli@upeu.edu.pe>

20:34 (hace 23 horas) ☆

para tevni ▾

Estimado Dr. Grajales

Reciba un cordial saludo,

He leído sus artículos y las investigaciones que ha realizado y estoy muy interesada en sus investigaciones sobretodo aquellas que se refieren al tema del burnout, soy de Peru y estoy realizando investigaciones sobre la satisfacción laboral y el desgaste profesional, es así que recurro a usted, y solicitar me otorgue, por favor, la autorización de uso de su Escala del grado de satisfacción en el trabajo entre empleados Universitarios, para considerarla en mi investigación.

mi proyecto es el siguiente: **Desgaste profesional y satisfacción laboral en los administradores de las instituciones educativas adventistas de Lima Metropolitana, 2018.**

Gracias por su atención al presente, en espera de su respuesta.

CPC Bethsy Paredes Rodríguez
Profesora adjunta de Ciencias Contables
Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Peruana Union
Lima - Peru
Tel 359 0060 anexo 2680

Tevni Grajales

20:53 (hace 22 horas) ☆

para mí ▾

Apreciada profesora Paredes,

La Escala de Satisfacción en el Trabajo es un documento público que puede ser utilizada siempre y cuando se identifique con la debida referencia. Gracias por su interés en utilizarla. Que Dios prospere su proyecto.

Cordialmente,
Tevni Grajales

Sent from my iPad

Anexo 10: Cuadro comparativo de consistencia.

Título	Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Conclusiones
	Problema General	Objetivo General	Hipótesis principal	
	¿Cuál es la relación que existe entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de una universidad privada, Lima, 2018?	Explicar la relación que existe entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo una universidad privada, Lima, 2018.	Existe relación entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo una universidad privada, Lima, 2018.	En esta investigación se explicó que existe relación significativa inversa entre el desgaste profesional y la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad privada de Lima, 2018-2019.
	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
El desgaste profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo una universidad privada, Lima, 2018.	a. ¿Cuál es la relación que existe entre el grado de ilusión por el trabajo y la satisfacción laboral en el personal administrativo una universidad privada, Lima, 2018?	a. Especificar la relación que existe entre el nivel de ilusión por el trabajo y la satisfacción laboral en el personal administrativo una universidad privada, Lima, 2018.	a. Existe relación entre el nivel de ilusión por el trabajo y la satisfacción laboral en el personal administrativo una universidad privada, Lima, 2018.	En esta investigación se determinó que existe relación significativa moderada entre la ilusión por el trabajo y la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad privada de Lima, 2018-2019.
	b. ¿Cuál es la relación que existe entre el grado de desgaste psíquico profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo una universidad privada, Lima, 2018?	b. Determinar la relación que existe entre el nivel de desgaste psíquico profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo una universidad privada, Lima, 2018.	b. Existe relación entre el nivel de desgaste psíquico profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo una universidad privada, Lima, 2018.	En esta investigación se determinó que existe relación significativa inversa entre el desgaste psíquico profesional y la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad privada de Lima, 2018-2019.
	c. ¿Cuál es la relación que existe entre el grado de desencanto profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo una universidad privada, Lima, 2018?	c. Describir la relación que existe entre el nivel de desencanto profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo una universidad privada, Lima, 2018.	c. Existe relación entre el nivel de desencanto profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo una universidad privada, Lima, 2018.	En esta investigación se determinó que existe relación significativa inversa entre el desencanto profesional y la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad privada de Lima, 2018-2019.
	d. ¿Cuál es la relación que existe entre el grado de culpa profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo una universidad privada, Lima, 2018?	d. Detallar la relación que existe entre el nivel de culpa profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo una universidad privada, Lima, 2018.	d. Existe relación entre el nivel de culpa profesional y la satisfacción laboral en el personal administrativo una universidad privada, Lima, 2018.	En esta investigación se determinó que existe relación significativa inversa entre la culpa profesional y la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad privada de Lima, 2018-2019.