



Universidad Católica  
**San Pablo**

## **Tesis**

Para optar el título de profesional de Licenciado en Administración de  
Negocios

Facultad de Ciencias Económico Empresariales y Humanas  
Escuela Profesional de Administración de Negocios

### **Relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en el área administrativa del sector minero metálico de la provincia de Arequipa.**

Relationship between burnout syndrome and job satisfaction in the  
administrative area of the metallic mining sector of the province of Arequipa.

Autores:

Maria Alejandra Gonzales Coloma

Carlos Eduardo Medrano Gálvez

Asesor:

Mag. Jaime Paul Fernando Marchani Salas

AREQUIPA, 2023

## Relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en el área administrativa del sector minero metálico de la provincia de Arequipa.

### ORIGINALITY REPORT

**20%**

SIMILARITY INDEX

**19%**

INTERNET SOURCES

**5%**

PUBLICATIONS

**5%**

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>repositorio.ucsp.edu.pe</b> Internet Source	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.unapiquitos.edu.pe</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>archive.org</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>www.researchgate.net</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.unfv.edu.pe</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>

[www.coursehero.com](http://www.coursehero.com)

## Resumen

La minería en Perú, particularmente en Arequipa, ha sido de primordial relevancia para la economía peruana, y Arequipa se ha consolidado como un centro clave de actividad minera. Sin embargo, durante el desarrollo de esta investigación, se identificaron problemas significativos en el sector relacionados con el síndrome de burnout y la satisfacción laboral. Las exigentes condiciones de trabajo, largas horas y la naturaleza remota de los sitios de minería contribuyeron al burnout, afectando negativamente diversos aspectos organizacionales. Por ello, se analizó la relación entre burnout y satisfacción laboral en los colaboradores del sector minero metálico de la provincia de Arequipa.

Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo y un método deductivo para investigar el nivel de correlación entre las variables mencionadas. Se trató de un estudio correlacional, de diseño no experimental y transversal, enfocado en los 673 colaboradores que realizan labores administrativas en la única empresa minera de Arequipa (provincia). Se empleó un método de muestreo por conveniencia para seleccionar a los individuos más accesibles, logrando una muestra de 161 personas. La recolección de datos fue hecha a través de la técnica de bola de nieve, enviando el cuestionario (formato en línea) a los colaboradores y pidiéndoles que lo reenviaran a colegas en puestos similares, complementado con encuestas presenciales cerca de las oficinas de la empresa en Arequipa.

Para la medición, se utilizó el Maslach Burnout Inventory en su versión General Survey (MBI-GS) para evaluar el burnout y la Job Satisfaction Scale (JSS) para medir la satisfacción laboral, en ambos casos, los cuestionarios demostraron tener un adecuado nivel de confiabilidad, evidenciado por el coeficiente de Alfa de Cronbach (por encima de 0.7). El análisis de los datos reveló una relación negativa y significativa ( $r=-0.516$ ) entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, lo que llevó a aceptar la hipótesis general del estudio.

Palabras clave: síndrome de burnout, sector minero, desgaste emocional, factores motivacionales, factores de higiene, satisfacción laboral.

## **Abstract**

Mining in Peru, particularly in Arequipa, has been of primary importance for the Peruvian economy, and Arequipa has established itself as a key center of mining activity. However, during the development of this research, significant problems were identified in the sector related to burnout syndrome and job satisfaction. The demanding working conditions, long hours, and remote nature of mining sites contributed to burnout, negatively affecting various organizational aspects. Therefore, the relationship between burnout and job satisfaction in employees of the metal mining sector in the province of Arequipa was analyzed.

This study adopted a quantitative approach and a deductive method to investigate the level of classification between the mentioned variables. It was a correlational study, with a non-experimental and cross-sectional design, focused on the 673 employees who perform administrative tasks in the only mining company in Arequipa (province). A convenience sampling method was used to select the most accessible individuals, achieving a sample of 161 people. Data collection was done through the snowball technique, sending the questionnaire (online format) to employees and asking them to forward it to colleagues in similar positions, complemented with face-to-face surveys near the company's offices in Arequipa.

For measurement, the Maslach Burnout Inventory in its General Survey version (MBI-GS) was used to evaluate burnout and the Job Satisfaction Scale (JSS) to measure job satisfaction. In both cases, the questionnaires demonstrated to have an adequate level of Reliability, evidenced by Cronbach's Alpha coefficient (above 0.7). The analysis of the data revealed a negative and significant relationship ( $r=-0.516$ ) between burnout syndrome and job satisfaction, which led to accepting the general hypothesis of the study.

Keywords: burnout syndrome, job satisfaction, mining sector, emotional exhaustion, motivational factors, hygiene factors.

### **Dedicatoria**

A mis padres por apoyarme y alentarme cada día para que mi sueño se haga realidad.

A mi hermano por verme como su ejemplo a seguir y demostrarle que todo se puede.

María Alejandra Gonzales Coloma.

A mis padres y familiares que creyeron en mí, para ellos, todo lo mejor de mí.

Carlos Eduardo Medrano Gálvez.

### **Agradecimiento**

A Dios por haber permitido que llegue hasta aquí para lograr mis objetivos

A mi familia por su confianza, comprensión y apoyo incondicional a lo largo de mi vida académica.

María Alejandra Gonzales Coloma.

Agradezco a Dios, a mi familia y a todos los docentes de la universidad por haber contribuido al logro de este sueño.

Carlos Eduardo Medrano Gálvez.

## Índice de Contenido

<b>Resumen .....</b>	<b>iii</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>iv</b>
<b>Dedicatoria .....</b>	<b>v</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>vi</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>xii</b>
<b>Capítulo I: Planteamiento del Problema.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Línea de investigación .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Descripción del problema.....</b>	<b>1</b>
<b>1.3. Preguntas de investigación .....</b>	<b>3</b>
1.3.1. Pregunta General .....	3
1.3.2. Preguntas específicas .....	3
<b>1.4. Objetivos de Proyecto.....</b>	<b>3</b>
1.4.1. Objetivo General .....	3
1.4.2. Objetivos específicos .....	3
<b>1.5. Justificación de la investigación.....</b>	<b>4</b>
1.5.1. Profesional .....	4
1.5.2. Académica.....	4
1.5.3. Social.....	5
1.5.4. Práctica.....	5
<b>1.6. Delimitaciones.....</b>	<b>6</b>
1.6.1. Delimitación temática .....	6
1.6.2. Delimitación espacial.....	6
1.6.3. Delimitación temporal.....	6
<b>Capítulo II: Revisión de la Literatura .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1. Antecedentes de la Investigación .....</b>	<b>7</b>
2.1.1. Antecedentes locales .....	7
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	7
2.1.3. Antecedentes internacionales .....	8

<b>2.2. Marco Teórico.....</b>	<b>10</b>
2.2.1. Síndrome de Burnout .....	10
2.2.2. Satisfacción laboral .....	14
<b>2.3. Desarrollo de las Hipótesis.....</b>	<b>19</b>
2.3.1. Hipótesis general.....	19
2.3.2. Hipótesis específicas.....	20
<b>Capítulo III: Planteamiento Metodológico .....</b>	<b>21</b>
<b>3.1. Diseño General de la Investigación .....</b>	<b>21</b>
3.1.1. Enfoque .....	21
3.1.2. Método.....	21
3.1.3. Alcance.....	21
3.1.4. Diseño .....	21
<b>3.2. Unidades de Análisis .....</b>	<b>22</b>
3.2.1. Técnicas de muestreo .....	22
3.2.2. Tamaño de muestra .....	22
3.2.3. Criterios de selección .....	23
<b>3.3. Variables .....</b>	<b>23</b>
3.3.1. Conceptualización de variables .....	23
3.3.2. Operacionalización de las variables.....	24
<b>3.4. Medición de las Variables.....</b>	<b>25</b>
3.4.1. Fuente de recolección de datos .....	25
3.4.2. Técnica de recolección de datos.....	26
3.4.3. Instrumentos para la recolección de datos .....	26
3.4.4. Escalas de medición .....	27
3.4.5. Confiabilidad y validez de las escalas de medición .....	27
<b>3.5. Métodos para el análisis de datos.....</b>	<b>28</b>
<b>Capítulo IV: Resultados.....</b>	<b>29</b>
<b>4.1. Confiabilidad de los cuestionarios .....</b>	<b>29</b>
<b>4.2. Normalidad de las muestras.....</b>	<b>30</b>

<b>4.3. Demográficos .....</b>	<b>30</b>
<b>4.4. Descriptivos.....</b>	<b>32</b>
4.4.1. Promedio de respuestas de satisfacción laboral .....	32
4.4.2. Promedio de respuestas de síndrome de burnout.....	36
<b>4.5. Prueba de hipótesis .....</b>	<b>39</b>
4.5.1. Hipótesis general.....	39
4.5.2. Hipótesis específicas.....	40
<b>4.6. Discusión de resultados .....</b>	<b>41</b>
<b>Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones .....</b>	<b>45</b>
<b>5.1. Conclusiones.....</b>	<b>45</b>
<b>5.2. Recomendaciones.....</b>	<b>46</b>
<b>Lista de Referencias .....</b>	<b>48</b>
<b>Material Complementario .....</b>	<b>52</b>
<b>Anexo 1. Cuestionario de síndrome de burnout.....</b>	<b>52</b>
<b>Anexo 2. Cuestionario de satisfacción laboral .....</b>	<b>53</b>
<b>Anexo 3. Matriz de consistencia .....</b>	<b>54</b>

## Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de los puestos en la empresa minera de la ciudad de Arequipa .....	22
Tabla 2 Operacionalización del síndrome de burnout .....	24
Tabla 3 Operacionalización (satisfacción laboral) .....	25
Tabla 4 Alfa de Cronbach de síndrome de burnout.....	29
Tabla 5 Alfa de Cronbach de satisfacción laboral .....	29
Tabla 6 Test de normalidad de las muestras .....	30
Tabla 7 Clasificación de sexo (muestra) .....	31
Tabla 8 Clasificación de la edad (muestra) .....	31
Tabla 9 Clasificación de la edad (muestra) .....	31
Tabla 10 Correlación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral .....	40
Tabla 11 Correlación entre satisfacción laboral y dimensiones de síndrome de burnout....	40
Tabla 12 Correlación entre síndrome de burnout y dimensiones de satisfacción laboral.	41
Tabla 13 Cuestionario de síndrome de burnout (MBI-GS).....	52
Tabla 14 Cuestionario de satisfacción laboral (Warr, Cook y Wall) .....	53
Tabla 15 Matriz de consistencia.....	54

## Índice de Figuras

Figura 1 Promedio de respuestas de satisfacción laboral y sus dimensiones .....	32
Figura 2 Promedio de respuestas de satisfacción laboral y sus dimensiones (por sexo) 33	
Figura 3 Promedio de respuestas de satisfacción laboral y sus dimensiones (por rangos de edad) .....	34
Figura 4 Promedio de respuestas de satisfacción laboral y sus dimensiones (por rango de antigüedad en el trabajo) .....	35
Figura 5 Promedio de respuestas de síndrome de burnout y sus dimensiones.....	36
Figura 6 Promedio de respuestas de síndrome de burnout y sus dimensiones (por sexo) .....	37
Figura 7 Promedio de respuestas de síndrome de burnout y sus dimensiones (por rango de edad) .....	38
Figura 8 Promedio de respuestas de síndrome de burnout y sus dimensiones (por rango de antigüedad).....	39

## Introducción

Dentro del ámbito laboral, la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, también conocido como agotamiento, se reconocen como variables determinantes que influyen en la salud, desempeño y retención de los colaboradores. La satisfacción, basada en el modelo de dos factores de Herzberg, se concibe a partir de factores de higiene y motivacionales, abarcando desde condiciones de trabajo hasta reconocimientos intrínsecos, que impactan directamente la motivación y compromiso (Herzberg, 1987; Warr et al., 1979). Paralelamente, el síndrome de burnout es una respuesta a situaciones laborales crónicamente estresantes, caracterizado por agotamiento, cinismo y disminución en la eficacia profesional (Masatisfacción laboral et al., 1986; Salanova, 2006). A pesar de los significativos aportes del sector minero a la economía peruana, esta industria presenta retos particulares. Por lo tanto, el objetivo trazado en este trabajo es analizar la relación entre estas dos variables en los colaboradores del sector minero metálico de la provincia de Arequipa.

Arequipa se presenta como una de las regiones mineras destacadas en Perú, albergando una porción significativa del total de profesionales que operan en este sector. No obstante, esta creciente concentración de actividad minera ha traído consigo inquietudes vinculadas al bienestar laboral. Estudios previos han identificado prevalentes niveles de síndrome de burnout entre los profesionales de la minería, relacionados con factores como extensas jornadas laborales, demandas elevadas, riesgos potenciales para la salud y aislamiento geográfico de muchos emplazamientos mineros (Gavidia, 2018; Tiempo Minero, 2020; Seguridad Minera, 2019). Las implicaciones de dicho agotamiento laboral trascienden la salud mental y física de los profesionales, afectando la productividad, cohesión y seguridad en el entorno laboral (Mayo Clinic, 2021). Adicionalmente, se ha documentado una correlación inversa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, lo cual puede impactar en la retención de talento y en la continuidad operacional de las organizaciones (Uchmanowicz et al., 2020; Wu et al., 2021; Yslado, 2019; Arias, 2017).

En este marco, y dada la limitada cantidad de investigaciones específicas en el contexto minero de Arequipa, el presente estudio aspira a suplir dicho vacío, proporcionando un entendimiento detallado de cómo las dimensiones específicas del síndrome de burnout influyen en la satisfacción laboral. Al enfocarse en el sector minero metálico en Arequipa, se busca ofrecer perspectivas concretas y relevantes, que puedan fundamentar futuras intervenciones y políticas orientadas a potenciar el bienestar laboral en esta región esencial.

La realización de esta tesis tiene importancia en múltiples dimensiones: profesional, académica y social. A nivel profesional, permite a los tesisistas reforzar competencias

investigativas, entender a fondo el ámbito minero metálico de Arequipa y desarrollar una comprensión avanzada de las variables, posicionándolos estratégicamente en el ámbito laboral, concretamente en la gestión de recursos humanos y salud ocupacional en contextos industriales. En el aspecto académico, a pesar de los numerosos estudios previos sobre el agotamiento y la satisfacción, se destaca una carencia de investigación específica en el sector minero peruano.

Los colaboradores con roles administrativos de la empresa minera en Arequipa fueron las unidades de análisis para este estudio. Según registros recientes, este grupo estaba compuesto por 673 individuos. Se optó por un muestreo por conveniencia, buscando incluir el máximo número de colaboradores dispuestos a participar. Aunque esta técnica no garantizaba representatividad total, maximizó la inclusión y diversidad de opiniones y experiencias dentro del grupo objetivo.

El análisis se realizó utilizando el software SPSS, dada su eficacia en gestionar grandes volúmenes de datos y en la ejecución de pruebas estadísticas variadas. Se comenzó con una depuración y codificación de los datos recopilados, luego se procedió a realizar pruebas correlacionales para discernir relaciones entre las dos variables de estudio. Las pruebas aplicadas dependieron de la naturaleza y distribución de los datos. Además, se realizaron análisis descriptivos para entender tendencias y se evaluó la fiabilidad de los cuestionarios.

La presente tesis está compuesta de la siguiente forma:

Capítulo I. “Planteamiento del Problema”. Este capítulo establece el marco inicial de la tesis, definiendo el problema a investigar. Se detalla la línea de investigación del estudio, proporciona una descripción profunda del problema que se pretende abordar, plantea las preguntas de investigación y establece los objetivos, tanto generales como específicos. Asimismo, se justifica la importancia y relevancia del estudio desde diferentes perspectivas como la profesional, académica, social y práctica. Finalmente, se delimita el estudio en términos temáticos, espaciales y temporales, y se evalúa su viabilidad.

Capítulo II. “Revisión de la Literatura”. Aquí se realiza un repaso de trabajos previos relacionados con el tema en cuestión. Se comienzan con los antecedentes de la investigación, presentando estudios anteriores a nivel nacional e internacional. Posteriormente, se construye el marco teórico, discutiendo conceptos clave y teorías relacionadas.

Capítulo III. “Planteamiento Metodológico”. Esta sección se dedica a describir en detalle cómo se llevará a cabo la investigación. Se especifica el diseño general de la tesis, definiendo aspectos como el enfoque, alcance, diseño y temporalidad. Además, se trata

sobre las unidades de análisis, detallando las técnicas de muestreo y el tamaño de muestra. Se profundiza en las variables de estudio, su conceptualización y operacionalización.

En el Capítulo IV. “Resultados”, se presenta un análisis detallado de los datos obtenidos en la investigación. Este capítulo comienza evaluando la confiabilidad de los cuestionarios utilizados, seguido por un análisis de la normalidad de las muestras. Posteriormente, se describen los aspectos demográficos de la población estudiada, proporcionando un contexto claro para los resultados obtenidos. Posteriormente, se presentan los resultados del tipo descriptivo, que incluye las medias de las respuestas tanto de la satisfacción laboral como del síndrome de burnout, lo que ofrece una visión detallada de las tendencias generales en los datos. La parte central del capítulo se dedica a la prueba de hipótesis, donde se analizan tanto la hipótesis general como las hipótesis específicas planteadas al inicio del estudio. Finalmente, el capítulo concluye con la discusión de estos resultados, donde se interpretan y se contextualizan los hallazgos en relación con la literatura existente.

El Capítulo V. “Conclusiones y Recomendaciones”, sintetiza los principales hallazgos de la investigación y ofrece recomendaciones prácticas basadas en estos. En la sección de conclusiones, se resumen los aspectos más destacados del estudio, enfatizando cómo los resultados se asocian directamente con los objetivos planteados y las preguntas de investigación. A partir de estas conclusiones, se formulan recomendaciones dirigidas específicamente a las áreas o departamentos de RRHH de la empresa minera estudiada, con el propósito de mejorar la satisfacción laboral y abordar el síndrome de burnout dentro de la organización.

## **Capítulo I: Planteamiento del Problema**

### **1.1. Línea de investigación**

Gestión para negocios

### **1.2. Descripción del problema**

La minería en Perú es un eje fundamental para su economía. Según datos Consorcio de Investigación Económica y Social [CIES] (2018), este sector aporta alrededor del 9.8% al PBI, teniendo un papel destacado en la generación de ingresos por exportaciones y en la captación de impuestos. Además, las empresas mineras han impulsado el empleo, tanto de forma directa como indirecta, y han canalizado inversiones considerables hacia la innovación y la investigación.

Por otro lado, el Ministerio de Energía y Minas [MINEM] (2021) ha destacado el incremento en las ofertas de trabajo que la minería ha presentado en los años recientes. Arequipa, en particular, se ha posicionado como el epicentro de la actividad minera del país. En esta provincia, se registran 31,053 profesionales trabajando en este ámbito, lo que equivale al 14% del total de colaboradores del sector minero. Gran parte de esta concentración laboral se debe a proyectos de envergadura como Cerro Verde.

Con respecto a la problemática que sostiene la presente investigación, diversos investigadores han resaltado los elevados niveles del síndrome de burnout en las empresas del sector, como Gavidia (2018). Las causas identificadas para estos altos niveles del síndrome de burnout incluyen la extensa jornada laboral, la presión y alta exigencia laboral inherente al impacto económico del sector y, en ciertos roles, el potencial riesgo a la salud relacionado con las actividades específicas de las operaciones mineras (Tiempo Minero, 2020). Además, la naturaleza remota de muchos sitios mineros puede conducir a un aislamiento de los colaboradores, limitando su acceso a redes de apoyo social y familiar, lo que puede incrementar el estrés y la sensación de agotamiento (Seguridad Minera, 2019). Esta combinación de factores destaca la necesidad de abordar el bienestar y la satisfacción laboral en el ámbito administrativo de la minería, para asegurar la salud y productividad del personal clave en este sector crítico.

El agotamiento laboral o síndrome de burnout, derivado de las elevadas demandas del sector minero, tiene consecuencias palpables que se extienden más allá del bienestar individual del trabajador. Estas repercusiones incluyen una disminución en la productividad, incremento en la rotación de personal, y un mayor número de licencias médicas y absentismo laboral. Además, las consecuencias psicológicas y físicas en los colaboradores

pueden traducirse en un deterioro de su salud mental, llevando a problemas como la depresión, ansiedad y estrés crónico. Esta situación puede, a su vez, potenciar riesgos en el entorno laboral, afectando la seguridad en las operaciones y la cohesión de los equipos de trabajo (Mayo Clinic, 2021).

Específicamente, en lo que concierne a la satisfacción, la persistencia del agotamiento puede desencadenar un descontento creciente en el personal. Una serie de estudios han evidenciado una relación negativa entre las dos variables. Investigaciones de Uchmanowicz et al. (2020), Wu et al. (2021), Yslado (2019) y Arias (2017), entre otros, respaldan esta conexión. Al no sentirse satisfechos con su trabajo, los colaboradores pueden no solo desvincularse emocionalmente de sus tareas, sino también considerar la posibilidad de abandonar la organización o el sector en su totalidad, lo que podría tener repercusiones significativas en la retención de talento y la continuidad operativa de las empresas mineras.

Por otro lado, estudios como el de Ewen et al. (2021) resaltan que dentro de esta relación es esencial considerar los factores que influyen directamente en la satisfacción y el agotamiento; aspectos como el equilibrio entre trabajo y vida personal, la formación académica y la proximidad al trabajo. Sin embargo, se resalta principalmente la carga laboral, el control sobre las tareas, el apoyo recibido, el ambiente laboral y el salario como determinantes clave.

Por ende, en el presente trabajo se abordará la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral. Aunque esta relación ha sido examinada en múltiples contextos, resulta vital señalar que, pese a la trascendencia del sector minero, aún existe una carencia de investigaciones concretas en este ámbito. Más allá de determinar simplemente la relación entre los dos constructos, este estudio busca identificar qué dimensiones del síndrome de burnout influyen de manera más significativa en la satisfacción laboral. Tal enfoque permitirá obtener un diagnóstico más detallado y preciso, facilitando así la implementación de estrategias y soluciones más eficaces para mejorar el bienestar laboral.

Con el fin de centrarnos en un ámbito más específico y aumentar la viabilidad de la investigación, se dirigió la atención hacia el sector minero metálico de la ciudad de Arequipa. Esta delimitación geográfica y sectorial tiene como objetivo otorgar una mayor precisión y enfoque a la investigación, permitiendo generar resultados más pertinentes y aplicables a las particularidades de esta región y sector.

### **1.3. Preguntas de investigación**

#### **1.3.1. Pregunta General**

“¿Qué relación se da entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los colaboradores del sector minero metálico de la provincia de Arequipa?”

#### **1.3.2. Preguntas específicas**

- “¿Qué relación se da entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de la provincia de Arequipa?”
- “¿Qué relación se da entre el cinismo y la satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de la provincia de Arequipa?”
- “¿Qué relación se da entre la disminución de la eficacia profesional y la satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de la provincia de Arequipa?”
- “¿Qué relación se da entre los factores intrínsecos de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de la provincia de Arequipa?”
- “¿Qué relación se da entre los factores extrínsecos de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de la provincia de Arequipa?”

### **1.4. Objetivos de Proyecto**

#### **1.4.1. Objetivo General**

“Analizar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de la provincia de Arequipa.”

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- “Hallar la relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de la provincia de Arequipa.”

- “Determinar la relación entre el cinismo y la satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de la provincia de Arequipa.”
- “Establecer la relación entre la disminución de la eficacia profesional y la satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de la provincia de Arequipa.”
- “Hallar la relación entre los factores intrínsecos de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de la provincia de Arequipa.”
- “Identificar la relación entre los factores extrínsecos de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de la provincia de Arequipa.”

## **1.5. Justificación de la investigación**

### **1.5.1. Profesional**

Esta tesis permitirá a los tesisistas fortalecer sus habilidades de investigación, adentrarse en la dinámica específica del sector minero metálico de Arequipa y adquirir un entendimiento profundo sobre las variables estudiadas. Esta formación especializada no solo enriquecerá su perspectiva profesional, sino que también los posicionará de manera ventajosa en el mercado laboral, particularmente en áreas relacionadas con la gestión de recursos humanos y la salud ocupacional en contextos industriales.

### **1.5.2. Académica**

A lo largo de los años, la interacción entre el agotamiento y la satisfacción ha sido objeto de numerosos estudios académicos, como los realizados por Uchmanowicz et al. (2020), Wu et al. (2021), Yslado (2019) y Arias (2017). Estas investigaciones han proporcionado valiosas percepciones en diversos sectores y contextos. Sin embargo, se identifica una notoria brecha en la literatura específica para el sector minero peruano, un sector de inmenso valor y relevancia para la economía y sociedad del país.

Al centrarse en el sector minero metálico de Arequipa, esta investigación no solo abordará ese vacío, sino que también contribuirá a la profundización del conocimiento en este ámbito. La especificidad de la investigación permitirá una comprensión más matizada y detallada de las interacciones entre las variables en cuestión dentro de este contexto único. Además, al considerar las particularidades del sector minero en Arequipa, el estudio aportará perspectivas novedosas que podrán ser comparadas y contrastadas con

investigaciones en otros sectores o regiones. Esta diversidad y profundidad en la investigación académica es crucial para la evolución del conocimiento y para la formación de futuros investigadores y profesionales que busquen comprender y abordar desafíos similares en otros contextos o industrias..

### **1.5.3. Social**

Arequipa es el epicentro de la actividad minera en Perú, albergando a 31,053 profesionales del sector minero según el MINEM (2021). Las repercusiones del síndrome de burnout no solo afectan la productividad y retención de talento en estas empresas, sino también la salud y bienestar de una parte significativa de la población arequipeña. Esta investigación no solo busca identificar una relación entre variables, sino también ofrecer soluciones concretas que puedan mejorar la calidad de vida de los colaboradores. En un nivel más amplio, al mejorar el bienestar de estos colaboradores, también se está invirtiendo en la salud y cohesión de la comunidad de Arequipa en su conjunto.

La aplicación de este estudio en el presente sector es relevante socialmente, pues además de generar una gran cantidad de empleo, tiene el potencial de crear aún más trabajo, tanto indirecta como directamente. Por lo tanto, los resultados pueden de mejorar la situación del sector y facilitar de forma complementaria la creación de mayor trabajo.

### **1.5.4. Práctica**

La minería en Perú, como indica el CIES (2018), es un pilar económico vital. Sin embargo, problemas como el síndrome de burnout pueden reducir su potencial. Esta investigación, al centrarse en la relación entre la satisfacción y el burnout en el sector minero, proporcionará datos concretos y aplicables que permitirán a las empresas diseñar e implementar estrategias basadas en información actualizada y contextualizada. Además, al hacerse pública la información, las organizaciones mineras podrán utilizarla como una herramienta para mejorar sus políticas internas y el bienestar general de sus colaboradores.

Además, es importante indicar que los resultados, dado su carácter de información pública, estarán disponibles para todos los interesados, especialmente, las empresas del sector minero y, en particular, la empresa sobre la que se realiza el presente estudio.

## **1.6. Delimitaciones**

### **1.6.1. Delimitación temática**

- Campo. Ciencias Económicas Empresariales
- Área. Administración de Negocios
- Línea de Investigación. Gestión para negocios.

### **1.6.2. Delimitación espacial**

El estudio se delimita a la ciudad de Arequipa.

### **1.6.3. Delimitación temporal**

La investigación se hizo entre julio y noviembre del 2023.

## Capítulo II: Revisión de la Literatura

### 2.1. Antecedentes de la Investigación

#### 2.1.1. Antecedentes locales

El primer trabajo considerado en esta sección corresponde a Arias et al. (2017), cuyo trabajo buscó entender cómo el síndrome de burnout, las interacciones a nivel interpersonal y la satisfacción laboral están interrelacionadas entre los docentes de una organización educativa privada (Arequipa). Para ello, se analizó a 46 docentes de esta escuela privada usando herramientas: MBI (Maslach) y la Escala de satisfacción laboral de Warr y colaboradores de 1979.

Los resultados mostraron una correlación (negativa) de  $r=-.186$  entre la satisfacción laboral y síndrome de burnout, mientras que las relaciones interpersonales no presentaron una correlación significativa. No se identificaron diferencias basadas en género o cargo. Sin embargo, la satisfacción laboral intrínseca tuvo una correlación (negativa) de  $-0.339$  con el síndrome de burnout.

La siguiente investigación fue hecha por Aragón (2022), quien estudio la relación entre burnout y satisfacción laboral en 89 internos (personal médico) de una institución educativa privada de Arequipa (el 67% hacía su internado en hospitales, el 23% en centros de salud y el 10% restante en clínicas). A través de un diseño no experimental y una muestra representativa de 89 internos, a quienes se les aplicó las herramientas de Maslach (Burnout) y Warr y colaboradores (satisfacción), se identificó que las variables tienen un nivel de relación moderado ( $r=0.426$ ). Además de ello, se identificó que el 78% de las personas estudiadas tiene un nivel moderado de burnout y el 23% un grado severo de este síndrome.

#### 2.1.2. Antecedentes nacionales

Yslado et al. (2019) tuvieron como propósito estudiar cómo se relacionan el síndrome de burnout y la satisfacción laboral entre profesionales de salud en dos centros médicos peruanos. Para ello, se adoptó una perspectiva cuantitativa y correlacional, y se investigó a 177 profesionales seleccionados de una población inicial de 620. La diversidad de los encuestados fue notable, abarcando desde enfermeros y médicos hasta nutricionistas y trabajadores sociales.

Los hallazgos mostraron que aproximadamente un tercio (33,3%) de los profesionales manifestaba niveles elevados de síndrome de burnout. Los análisis subyacentes revelaron una correlación negativa significativa entre las dos variables ( $r=-.62$ ), con una

predominancia de la despersonalización en el síndrome de burnout y una inclinación hacia los beneficios económicos como factor principal de satisfacción laboral.

El siguiente antecedente fue la investigación de Cautín (2019). Su investigación trató sobre la conexión entre el burnout y la satisfacción laboral entre fisioterapeutas en Lima. A través de un enfoque descriptivo y transversal, se examinó a 213 profesionales. En cuanto a su trayectoria, el 43,2% tenía entre 11 y 20 años en el campo y muchos trabajaban de 7 a 12 horas al día.

En ESSALUD, muchos mostraron síndrome de burnout moderado, y de estos, el 18% no se sentía complacido en su trabajo. En general, casi la mitad de los fisioterapeutas se sentía bien en su trabajo, el 81% con su liderazgo y el 60% con su entorno laboral. Es esencial subrayar que aquellos con un síndrome de burnout severo no manifestaron bienestar en el trabajo, mostrando una correlación notable entre el agotamiento y la insatisfacción en este grupo. En conclusión, en estudio halló una relación negativa entre los dos constructos.

### **2.1.3. Antecedentes internacionales**

El primer trabajo considerado en esta sección es la investigación de Uchmanowicz et al. (2020) evaluó los impactos del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en la ración de atención por parte del grupo profesional de enfermeros. Se incluyeron a 594 enfermeros en el estudio. El estudio fue realizado desde octubre de 2018 hasta marzo de 2019 en un hospital público de Wroclaw. Del total de enfermeros, 47 no completaron correctamente los cuestionarios (tasa de respuesta del 92.1%). Finalmente, los datos de 547 enfermeros fueron sometidos a análisis estadístico.

Los participantes debían ser enfermeros registrados, con consentimiento voluntario y consciente para participar, y debían haber trabajado en su lugar actual durante al menos un año. Se excluyó a aquellos con menos de un año de experiencia profesional, aquellos en posiciones gerenciales o aquellos que no dieron su consentimiento.

Los puntajes promedio fueron de  $1.72 \pm 0.87$  para el BERNCA-R,  $36.08 \pm 21.25$  para el MBI y  $19.74 \pm 5.57$  para el JSS. En conclusión, el agotamiento laboral puede disminuir la satisfacción en el personal de enfermería y resultar en resultados adversos en la ración de atención. En detalle, el estudio halló una relación negativa entre los dos constructos, con un nivel  $r = -.348$ .

El siguiente antecedente, desarrollado por Demir (2018), el estudio destaca la importancia del capital psicológico en los docentes para mejorar su rendimiento en organizaciones educativas. Se sostiene que los docentes con un alto capital psicológico influyen

positivamente en toda la comunidad escolar, impulsando actitudes positivas como competencia, esperanza, motivación y productividad en colegas y estudiantes. El propósito principal de la investigación es determinar la relación entre el capital psicológico y variables como el estrés, la ansiedad, el síndrome de burnout, la satisfacción laboral y la implicación en el trabajo.

La investigación se llevó a cabo con una muestra de 335 docentes de 27 escuelas en el distrito de Hatay (Turquía) . Se utilizaron varias herramientas para la recopilación de datos, incluyendo la Escala de Capital Psicológico, Escala de Estrés, Escala de Ansiedad, Escala de Agotamiento, Escala de satisfacción laboral y Escala de Implicación en el Trabajo.

Los hallazgos revelaron que cuando el capital psicológico de los docentes aumenta, sus niveles del síndrome de burnout disminuyen. Este capital tiene un impacto negativo en los niveles de ansiedad de los profesores, mediado completamente por el síndrome de burnout. Además, el capital psicológico afecta positivamente a la satisfacción laboral y la implicación en el trabajo de los docentes, mediado parcialmente por el estrés, la ansiedad, el agotamiento y la satisfacción. El resultado que tiene directa asociación con lo planteado en esta investigación revela que entre el burnout y la satisfacción laboral existe una correlación negativa ( $r=-.23$ ).

El siguiente antecedente internacional considerado como referencia para esta tesis es el desarrollado por Wu et al. (2021), cuyo estudio abordó la relación entre el estrés laboral, el apoyo social percibido y la satisfacción laboral como predictores del síndrome de burnout en colaboradores bancarios chinos. A pesar de ser áreas de interés, de acuerdo con Wu et al. (2021) pocas investigaciones han indagado en el mecanismo por el cual el estrés laboral influye en distintas dimensiones del síndrome de burnout a través del apoyo social percibido y la satisfacción laboral.

El método de muestreo por conveniencia se utilizó para reclutar a los participantes, quienes eran parte del personal bancario que realizó exámenes físicos en el Primer Hospital de la Universidad de Jilin (China). De los 1464 participantes, 655 eran hombres (44.7%) y 809 mujeres (55.3%), con una edad promedio de  $38.60 \pm 8.90$  años. El nivel educativo predominante fue el título de licenciatura con un 79.8%, seguido de maestrías con un 14.3% y educación secundaria con 5.9%.

En cuanto a los resultados, la satisfacción laboral tuvo un impacto negativo directo en el agotamiento emocional ( $r = -.45$ ) y el cinismo ( $r = -.57$ ), mientras que tuvo un efecto directo positivo sobre la ineficacia profesional ( $r = .22$ , 95%).

El siguiente antecedente, desarrollado por Mullen et al. (2017), los autores estudiaron la relación entre estrés percibido, el síndrome de burnout y la satisfacción laboral entre los

consejeros escolares. Los resultados concluyen que hay una correlación (negativa) entre el estrés y el síndrome de burnout percibidos de los consejeros en relación con su edad y experiencia.

La muestra nacional consistió en 750 consejeros escolares miembros de ASCA. El 86.8% mujeres y la edad promedio era de 44.72 años. En términos de etnia, el 84.1% se identificó como blanco no hispano. La experiencia promedio como consejero escolar fue de 11.72 años, y la carga de trabajo promedio era de 392.65 estudiantes por año. La mayoría trabajaba en escuelas suburbanas (46%), y en cuanto al nivel educativo, la mayoría trabajaba en escuelas secundarias (36.3%).

Se constató que el estrés, el síndrome de burnout y la satisfacción laboral no variaron según el nivel escolar en el que trabajaban los consejeros. Hubo una fuerte correlación negativa ( $r=-.63$ ) entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral.

## **2.2. Marco Teórico**

### **2.2.1. Síndrome de Burnout**

El concepto de síndrome de burnout se refiere a un estado profundo de fatiga y desgaste emocional, físico y mental, relacionado con el ámbito laboral (Lubbadeh, 2020). Se define como una falla, agotamiento, pérdida de energía y poder, o un estado de agotamiento que emerge cuando no se cumplen las expectativas o deseos del individuo en su trabajo (Maslach et al., 2001).

Este proceso, derivado del estrés laboral crónico, genera una alienación del individuo respecto a su trabajo y responsabilidades. Este estado es un peligro ocupacional, marcado por el distanciamiento del trabajo y del deber. Históricamente, el síndrome de burnout ha sido más común en sectores que requieren comunicación cara a cara, como salud, educación y seguridad (Maslach & Jackson, 1981). Entre sus consecuencias, se destaca la rotación de colaboradores, la intención de dejar el trabajo, insatisfacción laboral y una disminución en la calidad económica y del servicio proporcionado por las organizaciones (Lukman et al., 2018).

#### **2.2.1.1. Características del síndrome de burnout**

Este anglicismo, síndrome de burnout, es una respuesta prolongada a factores de estrés emocionales e interpersonales en el lugar de trabajo, y puede tener efectos negativos en la salud física y psicológica de los colaboradores. Este fenómeno está asociado con una serie de reacciones negativas, retiro laboral y es una causa significativa de costos de salud

elevados para los empleadores (Maslach, 2017; Willard-Grace et al., 2019). Factores individuales, como la edad, sexo, personalidad y las exposiciones ocupacionales (por ejemplo, la tensión laboral o la falta de apoyo social) pueden relacionarse con una mayor prevalencia del síndrome de burnout (Maslach & Leiter, 2017).

Un factor de especial consideración en el desarrollo del síndrome de burnout es el estrés laboral intenso y prolongado. Un estudio demostró que este tipo de estrés conduce a un nivel más alto de agotamiento emocional, un síntoma típico del síndrome de burnout (Osorio & Cárdenas Niño, 2017). Además, la falta de relaciones laborales basadas en el apoyo y la confianza incrementa el riesgo de experimentar el síndrome de burnout. Se ha demostrado que el apoyo social puede reducirlo, y que la satisfacción laboral es un predictor significativo del mismo (Ewen et al., 2021).

Según Ewen et al. (2021), entre las principales características de este síndrome se hallan:

Físicos:

- Fatiga persistente.
- Sistema inmunológico debilitado y alta incidencia de infecciones.
- Cefaleas o molestias musculares recurrentes.
- Alteraciones en las costumbres alimenticias o en el ritmo del sueño.

Emocionales:

- Auto-duda y sensación de inadecuación.
- Sensación de desamparo y de estar atrapado.
- Desinterés emocional y merma en el impulso para actuar.

Conductuales:

- Evitar compromisos y obligaciones.
- Alejamiento de la vida social.
- Tendencia a postergar tareas.

#### **2.2.1.2. Distintos enfoques teóricos del síndrome de burnout**

El síndrome de burnout ha recibido atención significativa en la literatura académica y profesional debido a su influencia sobre el bienestar de los colaboradores y la eficiencia organizacional. A lo largo de los años, diferentes investigadores han abordado este fenómeno desde múltiples enfoques. A continuación, se presentan los enfoques más prominentes:

- Burnout Clásico. Lubbadeh (2020) indica que Maslach y sus colaboradores, pioneros en la investigación del síndrome de burnout, son los autores más reconocidos en el campo, además, el instrumento: Maslach Burnout Inventory (MBI) es el más reconocido para medir este fenómeno. Según este enfoque el síndrome de burnout se caracteriza por tres dimensiones: “agotamiento emocional, despersonalización y una disminución en la realización personal”. Este enfoque ha sido particularmente aplicado en profesiones asistenciales como la medicina, la enfermería y la enseñanza, donde el contacto humano es una parte esencial del trabajo.
- Burnout General (MBI-GS). Para abordar la aplicabilidad del concepto más allá de las profesiones asistenciales, se desarrolló el “Maslach Burnout Inventory - General Survey” (MBI-GS). Este instrumento es más genérico y se puede aplicar en cualquier entorno laboral, no solo en aquellos donde se trabaja directamente con personas. Al igual que el MBI original, el MBI-GS mide el síndrome de burnout bajo tres dimensiones; no obstante, sus nombres han sido ligeramente modificados, pero son equivalentes al modelo original (Maslach et al., 1986).
- Burnout en educadores: Los educadores, incluidos maestros, administradores escolares y personal de apoyo, enfrentan un contexto que pueden precipitar el síndrome de burnout. Además de la enseñanza en sí, también deben manejar la disciplina en el aula, la burocracia escolar, las presiones para cumplir con los estándares académicos y, en algunos casos, las demandas de los padres. Todo esto, sumado a las largas horas de trabajo y la falta de recursos, puede llevar a un agotamiento emocional y físico significativo (Yavuz & Dogan, 2014).
- Burnout en estudiantes: Aunque el concepto original se centró en los profesionales, hay una creciente conciencia de que los estudiantes, especialmente en niveles avanzados de educación, también pueden experimentar este síndrome. El burnout en estudiantes, especialmente en niveles educativos más altos como la universidad, es un problema creciente que es alimentado por una combinación de factores como la presión académica, las expectativas de los padres, y las preocupaciones sobre el futuro laboral. A menudo, los estudiantes sienten que deben sobresalir en todo, desde sus calificaciones hasta sus actividades extracurriculares, lo que lleva a un agotamiento emocional y físico. Este estado puede manifestarse como desinterés en las clases, descenso en el rendimiento académico, y una sensación de aislamiento social (Yavuz & Dogan, 2014).

### **2.2.1.3. Causas y consecuencias del síndrome de burnout**

Entre las causas más comunes de este fenómeno se encuentran la sobrecarga de trabajo, el control ineficiente sobre las tareas laborales, recompensas inadecuadas, una comunidad de trabajo tóxica, un desbalance vida laboral / personal, la percepción de injusticia y la falta de claridad en las responsabilidades del rol laboral. Asimismo, un desajuste entre los valores del colaborador y los de la organización también puede ser un factor contribuyente al agotamiento profesional (Leiter et al., 2015).

Las consecuencias del síndrome de burnout son multifacéticas y van más allá del individuo, afectando también a las organizaciones y a la sociedad en general. Entre las repercusiones más notables se encuentran el agotamiento físico y mental, que a menudo lleva a un estado de fatiga crónica que no se alivia con el descanso. A nivel de salud, el síndrome de burnout se ha relacionado con una variedad de problemas que van desde trastornos del sueño y problemas digestivos hasta enfermedades cardiovasculares (Fred & Scheid, 2018) .

Además, este síndrome también tiene un impacto significativo en el rendimiento laboral, manifestándose a través de una baja eficiencia y productividad, así como un deterioro en las relaciones interpersonales en el entorno laboral. El desgaste emocional puede ser tan severo que afecta la capacidad para interactuar de manera efectiva con colegas, amigos y familiares. Además, las personas con altos niveles de síndrome de burnout son más propensas a faltar al trabajo, lo que conduce a un alto índice de rotación de personal y resulta costoso para las organizaciones. En los casos más graves, el síndrome de burnout no tratado puede aumentar la susceptibilidad a condiciones psicológicas como la depresión y la ansiedad (Fred & Scheid, 2018).

### **2.2.1.4. Modelo de síndrome de burnout para diversos tipos de oficios**

Como se ha visto, el síndrome de burnout es un fenómeno que ha capturado la atención de investigadores y profesionales por su impacto en el bienestar y en la eficiencia organizacional. Diversos modelos han sido propuestos para comprender y medir este fenómeno, pero uno que ha ganado especial relevancia y es ampliamente reconocido en la literatura es el propuesto por Maslach et al. (1986).

El modelo de Maslach et al. (1986), cuyo instrumento de medición respectivo (ver anexo 1) conocido como MBI – GS (Maslach Burnout Inventory – General Survey) es particularmente distintivo porque ha sido diseñado para medir el burnout en una amplia gama de ocupaciones, no limitándose solo a aquellas que están vinculadas al contacto directo con otras personas o roles ocupacionales específicos. Se basa en tres dimensiones fundamentales

Adicionalmente, es relevante señalar que el cuestionario MBI-GS puede ser aplicado en el sector minero, dado lo expuesto líneas arriba. El uso de este instrumento en este ámbito permite una evaluación más precisa de cómo las condiciones laborales específicas en la minería pueden contribuir al agotamiento del colaborador, permitiendo la obtención de información para tomar las medidas correspondientes para reducir estos efectos.

#### **2.2.1.5. Dimensiones del síndrome de burnout, según el modelo para oficios generales de Maslach.**

- Agotamiento Emocional. Esta dimensión refleja la fatiga y el agotamiento que el individuo siente en relación con su trabajo, manifestando la tensión emocional y el estrés laboral. Se caracteriza por la sensación de estar sobrepasado emocionalmente por las demandas laborales.
- Cinismo. Representa una respuesta negativa o distante hacia el trabajo, traduciéndose en una pérdida de interés o una visión cínica hacia las labores diarias. Es una especie de desconexión emocional hacia el trabajo o hacia quienes reciben los servicios o productos de uno.
- Eficacia Profesional (disminución). A diferencia de las dos primeras dimensiones que reflejan aspectos negativos del síndrome de burnout, esta dimensión se centra en el autoconcepto profesional del individuo. Refleja la percepción de competencia y logro en el trabajo, donde un bajo nivel indica una sensación de inadecuación o falta de logro en el rol laboral.

La versatilidad y aplicabilidad de este modelo en diferentes contextos laborales ha permitido que sea una herramienta vital para la investigación y gestión del bienestar laboral. Su enfoque en estas tres dimensiones críticas brinda una comprensión profunda del síndrome de burnout y ofrece directrices para intervenciones efectivas y preventivas.

#### **2.2.2. Satisfacción laboral**

Se trata de un estado psicológico positivo derivado del trabajo o la experiencia laboral de un individuo, y se relaciona con el grado en el que a una persona le agrada o desagrada su trabajo. Esta definición destaca que aquellos colaboradores con una alta satisfacción laboral tienden a tener una percepción positiva acerca de sus empleos, mientras que aquellos con una baja satisfacción suelen albergar emociones negativas respecto a sus tareas y responsabilidades. Esta valoración personal de la experiencia laboral puede observarse solamente a través del comportamiento del individuo, y se manifiesta

especialmente cuando los colaboradores luchan por alcanzar recompensas que valoran o buscan superar sus propios logros anteriores (Mishra, 2013; Zhu, 2012).

### **2.2.2.1. Características**

Dentro de la literatura, la satisfacción laboral también se entiende como la respuesta afectiva que los individuos tienen hacia sus trabajos, basada en una variedad de elementos relacionados con la ocupación, como el horario, la compensación y la dificultad del trabajo. Esta definición resalta que la satisfacción laboral refleja el grado en el que una persona valora positivamente o negativamente su trabajo (Zhu, 2012).

La satisfacción laboral es una actitud de índole tanto emocional como psicológica frente a las actividades laborales, que se refleja en el bienestar y la felicidad del colaborador. Se trata de un constructo multidimensional que abarca diversos aspectos del trabajo, como las tareas en sí mismas, la relación con los colegas y supervisores, el ambiente de trabajo y las recompensas tangibles e intangibles. Un alto nivel de satisfacción laboral está asociado con una mayor productividad, compromiso y lealtad hacia la empresa, mientras que la insatisfacción puede llevar al agotamiento y a la rotación de colaboradores (Zhu, 2012).

Según Bourne (2020) se pueden enumerar las siguiente características de un colaborador que experimenta un adecuado grado de satisfacción en su trabajo:

- **Eficiencia Mejorada.** La satisfacción en el trabajo lleva a los colaboradores a ser más eficaces en sus tareas, sin importar su posición o ingreso. Este aumento en la productividad podría estar relacionado con un ambiente laboral saludable, incentivos adecuados o el reconocimiento apropiado.
- **Reducción en la Rotación Laboral.** Los colaboradores que experimentan satisfacción son menos propensos a renunciar, lo cual disminuye los costos relacionados con la contratación y formación de nuevo personal y también hace que la empresa sea atractiva para profesionales altamente calificados.
- **Fidelidad a la Empresa.** Los colaboradores que se sienten satisfechos en su trabajo suelen ser más fieles a la organización. Esta fidelidad se manifiesta en un respaldo más fuerte a las metas y la visión de la empresa, y podría incluso llevar a los colaboradores a hablar bien de la compañía en sus círculos sociales y familiares (Bourne, 2020).

### **2.2.2.2. Satisfacción laboral (causas y consecuencias)**

Según el modelo de dos factores, la satisfacción deriva de los factores motivacionales: reconocimiento, la responsabilidad y el logro, que son los que realmente impulsan la

satisfacción y el compromiso con el trabajo. Por su lado, los factores extrínsecos, si bien importantes, no pueden por sí mismos generar satisfacción, sino que solo evitan la insatisfacción, por lo tanto, no se les puede considerar como causa de la satisfacción laboral propiamente dicha (Herzberg, 1987).

Por su lado, las consecuencias (beneficios) de la satisfacción laboral son múltiples, tanto para el colaborador como para la organización. A nivel empresarial, el personal satisfecho puede llevar a una mayor rentabilidad mediante el aumento de ventas y la reducción de costos. Además, estos colaboradores tienden a ser más productivos y eficientes, lo que está vinculado con una cultura organizacional positiva, recompensas apropiadas y reconocimiento. También se nota una menor rotación de personal, lo cual disminuye los costos de reclutamiento y formación, y mejora la atracción de talento de alta calidad a la empresa. Finalmente, la satisfacción laboral fomenta la lealtad organizacional, traduciéndose en un apoyo más sólido para los objetivos de la empresa y promoción positiva de la misma en redes sociales y entornos familiares .

#### **2.2.2.3. Insatisfacción laboral (causas y consecuencias)**

La teoría de Herzberg distingue entre factores de higiene y factores motivadores para explicar la insatisfacción laboral. Según Herzberg, los factores de higiene: salario, las condiciones de trabajo, las políticas de la empresa y las relaciones interpersonales. Aunque estos factores pueden evitar la insatisfacción, no son suficientes para generar satisfacción laboral. En contraste, los factores motivadores, como el reconocimiento, la responsabilidad y las oportunidades de crecimiento, son los que realmente conducen a la satisfacción (Teck-Hong & Waheed, 2011).

La ausencia de estos factores motivadores resulta en insatisfacción laboral. Las consecuencias de la insatisfacción son similares a las del burnout, incluyendo la caída en la productividad, el aumento del absentismo y la rotación de personal. A largo plazo, la insatisfacción laboral puede llevar a un ambiente de trabajo tóxico, donde los niveles bajos de moral y compromiso afectan no solo al individuo insatisfecho sino también al equipo y a la organización en su totalidad (Herzberg, 1987).

#### **2.2.2.4. Niveles de satisfacción laboral**

La teoría de Herzberg (1987) propone que la satisfacción y la insatisfacción laboral no son extremos de un mismo continuo, sino que son dos conceptos diferentes determinados por diferentes conjuntos de factores. Según el reconocido autor, los factores de higiene tienen la capacidad de evitar la insatisfacción, pero no son suficientes para generar satisfacción

laboral. Contrariamente, los factores motivadores son los que realmente impulsan la satisfacción laboral.

Así, tomando en cuenta el modelo tratado, hay cuatro posibles estados:

- Alta Satisfacción y Baja Insatisfacción. Este es el escenario ideal, donde los factores motivadores son altos y los factores de higiene son adecuados.
- Baja Satisfacción y Baja Insatisfacción. Aquí, aunque los factores de higiene están cubiertos, la falta de factores motivadores hace que el colaborador no se sienta satisfecho ni insatisfecho.
- Alta Satisfacción y Alta Insatisfacción. Este es un escenario raro pero posible, donde el colaborador se siente motivado por el trabajo que hace pero está insatisfecho con las condiciones laborales.
- Baja Satisfacción y Alta Insatisfacción. Este es el peor de los escenarios, donde tanto los factores de higiene como los factores motivadores están ausentes, conduciendo tanto a la insatisfacción como a la falta de satisfacción.

Este modelo ayuda a comprender que la satisfacción laboral y la insatisfacción laboral son conceptos más complejos de lo que parecen a primera vista y que gestionarlos implica más que simplemente mejorar las condiciones laborales.

#### **2.2.2.5. Modelo de Dos Factores de Herzberg**

En la presente tesis, se ha optado por emplear el modelo de dos factores de Herzberg para cuantificar la satisfacción laboral. Esta elección se fundamenta en el reconocido enfoque del modelo, que distingue entre factores que motivan a los colaboradores y aquellos que, si bien pueden no motivar, son esenciales para evitar la insatisfacción. La capacidad del modelo de Herzberg para diferenciar entre estos dos conjuntos de factores proporciona una comprensión más matizada y completa de la satisfacción laboral, permitiendo, en consecuencia, intervenciones y estrategias más específicas y efectivas en el ámbito laboral.

El modelo de dos factores, también conocido como la Teoría de la Motivación-Higiene, fue propuesto por Frederick Herzberg. El surgimiento de esta teoría encuentra sus raíces en el modelo de motivación propuesto por Abraham Maslow, conocido como la Jerarquía de Necesidades de Maslow. Maslow postuló que los seres humanos tienen una serie de necesidades ordenadas en una estructura jerárquica, iniciando con las necesidades más básicas o fisiológicas en la base y culminando con las necesidades de autorrealización en la cima. Según esta teoría, una vez que se satisfacen las necesidades de un nivel, los

individuos buscan satisfacer las del siguiente. Estas necesidades van desde las más básicas, como la alimentación y el refugio, hasta las más elevadas, como la autoestima y la autorrealización (Navarro, 2019).

#### **2.2.2.6. Importancia de la satisfacción laboral**

La importancia de este concepto es innegable tanto para el colaborador como para la organización, pues se trata de un indicador crítico del estado general de la cultura organizacional. Un declive de ésta a menudo precede una disminución en la salud del equipo y en el compromiso general, afectando de manera negativa a la eficiencia y rentabilidad del negocio. Unidades de negocio con alta participación y compromiso son un 14% más productivas, un 23% más rentables y obtienen calificaciones de los clientes que son un 10% más altas en comparación con otras unidades (Rumage, 2023).

Además, se trata de un factor crucial para la retención de personal. Cuando los colaboradores están satisfechos con su trabajo, es mucho más probable que permanezcan en la empresa. Esto es una ventaja comercial significativa ya que cada colaborador que abandona la organización se lleva consigo conocimientos institucionales valiosos y relaciones con los clientes, además de incurrir en costos y tiempo para reclutar, contratar y capacitar a un reemplazo. La rotación de colaboradores no solo tiene un impacto económico sino también un efecto corrosivo en la moral del equipo (Rumage, 2023).

#### **2.2.2.7. Dimensiones de la satisfacción laboral según el modelo de dos factores**

Herzberg, influenciado por la perspectiva de Maslow, desarrolló su Teoría de los Dos Factores, identificando dos conjuntos de factores en el ambiente laboral que influyen en la satisfacción del colaborador: motivacionales y de higiene. Mientras que los factores motivacionales se relacionan estrechamente con las necesidades superiores de Maslow, como el reconocimiento y la autorrealización, los factores de higiene están asociados con las necesidades básicas y de seguridad de la jerarquía de Maslow (Mehrad, 2020). En otras palabras, Herzberg refinó y adaptó el modelo de Maslow al contexto laboral, proponiendo que, para lograr una satisfacción laboral genuina, es esencial no solo satisfacer las necesidades básicas de los colaboradores (factores de higiene) sino también abordar sus aspiraciones y necesidades superiores (factores motivacionales).

Este modelo sugiere que existen dos conjuntos de factores en el ambiente laboral que influyen en la satisfacción del colaborador: factores motivacionales y factores de higiene (Herzberg, 1987).

- **Factores Intrínsecos o Motivacionales.** Estos factores están directamente relacionados con el trabajo en sí y, cuando están presentes, tienden a elevar la satisfacción y motivación del colaborador. Sin embargo, su ausencia no necesariamente causa insatisfacción, simplemente no contribuye a la motivación . Algunos ejemplos de estos factores son.

Reconocimiento. Reconocimiento por el trabajo bien hecho.

Logro. Sensación de logro derivada de la realización de tareas.

Responsabilidad. Capacidad de influir y tomar decisiones.

Crecimiento y avance. Oportunidades para el desarrollo personal y profesional.

Trabajo en sí. La naturaleza intrínseca del trabajo y la satisfacción que genera.

- **Factores extrínsecos o de Higiene.** Estos factores, si están ausentes o son insuficientes, pueden causar insatisfacción laboral. Sin embargo, su presencia no necesariamente aumenta la satisfacción, pero sí puede evitar la insatisfacción. Estos factores están más relacionados con el entorno que con el trabajo en sí. Ejemplos de factores de higiene incluyen.

Salario. Remuneración adecuada por el trabajo realizado.

Condiciones laborales. Ambiente físico de trabajo, herramientas y recursos.

Relaciones interpersonales. Relación con colegas, supervisores y subordinados.

Políticas y administración de la empresa. Claridad en las políticas, justicia y coherencia en su aplicación.

Seguridad laboral. Estabilidad en el empleo y garantías de seguridad.

La esencia de la teoría de Herzberg es que la satisfacción y la insatisfacción no se encuentran en un único continuo, sino que son el resultado de diferentes conjuntos de factores. Por lo tanto, para aumentar genuinamente la satisfacción laboral, las organizaciones deberían enfocarse tanto en potenciar los factores motivacionales como en garantizar la presencia adecuada de los factores de higiene.

## **2.3. Desarrollo de las Hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

“Hg: Existe una relación negativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de la provincia de Arequipa.”

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

“H1: Existe una relación negativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de Arequipa.”

“H2: Existe una relación negativa entre el cinismo y la satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de Arequipa.”

“H3: Existe una relación negativa entre la disminución de la eficacia profesional y la satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de Arequipa.”

“H4: Existe una relación negativa entre los factores intrínsecos de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de Arequipa.”

“H5: Existe una relación negativa entre los factores extrínsecos de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de Arequipa.”

## **Capítulo III: Planteamiento Metodológico**

### **3.1. Diseño General de la Investigación**

#### **3.1.1. Enfoque**

El enfoque cuantitativo se basa en la objetividad y utiliza la recogida de datos para probar hipótesis con el fin de explicar los fenómenos observados. Se caracteriza por emplear una estructura metodológica muy definida, donde los resultados se expresan de forma numérica (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2018). En esta investigación se emplea este enfoque pues se utilizan instrumentos para establecer el nivel de las variables y posteriormente realizar los procedimientos estadísticos para hallar las relaciones entre éstas.

#### **3.1.2. Método**

Es una investigación deductiva, pues comienza con una teoría o hipótesis general y utiliza cuestionarios para recolectar datos y verificar esa hipótesis. Es decir, parte de una teoría general para luego recolectar datos específicos y probar esa teoría.

#### **3.1.3. Alcance**

Una investigación con alcance correlacional tiene como objetivo determinar la existencia de una relación entre dos o más variables, pero no establece una relación de causalidad (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2018). En este caso, se busca conocer el grado de relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral. Es importante señalar que aunque se identifique una relación, independientemente de la intensidad, esto no implica que una cause la otra.

#### **3.1.4. Diseño**

En un diseño no experimental, no se tiene control sobre las variables ni se las manipula, simplemente observa los fenómenos como ocurren en su contexto natural y sin intervención. Estos diseños buscan identificar características, situaciones o contextos sin alterarlos (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2018). Por lo tanto, este diseño es adecuado para estudiar el síndrome de burnout y la satisfacción laboral tal como se manifiestan en el entorno laboral real, sin interferencias

Por otro lado, el estudio es transversal, pues los datos se recolectan en un único momento en el tiempo, proporcionando una referencia presente de tales realidades. A diferencia de los estudios longitudinales, que toman datos en múltiples puntos a lo largo del tiempo, los

estudios transversales ofrecen información sobre el estado actual de las variables estudiadas, pero no sobre cambios o evoluciones en el tiempo (Hernández- Sampieri & Mendoza, 2018).

Esta tesis considera el recojo de los datos en un momento en particular de tiempo, sin un seguimiento futuro, pues no se han aplicado cambios organizacionales para determinar su impacto. Por tanto, la temporalidad es transversal.

### 3.2. Unidades de Análisis

Son los colaboradores que realizan labores administrativas. De acuerdo con la memoria anual de la única empresa minera que tiene operaciones en la ciudad de Arequipa, en total hay 4983 colaboradores al cierre del 2022. De este total, se estima que el 13.51% tiene un puesto del tipo administrativo. Por lo tanto, las unidades de análisis, que conforman la población de estudio son estas 673 personas (N).

**Tabla 1**

*Distribución de los puestos en la empresa minera de la ciudad de Arequipa*

Colaboradores	100.00%	4983
Gerentes	1.26%	63
Personal operativo	56.78%	2829
Administrativos	13.51%	673
Personal de planta	28.45%	1418

Nota. La cantidad de colaboradores se obtuvo de lo publicado en la Memoria Anual 2022 de la empresa (Sociedad Minera Cerro Verde, 2023). La proporción de los puestos de trabajo se obtuvo del "Informe de Empleo Minero", por el MINEM (2020).

#### 3.2.1. Técnicas de muestreo

Dado el objetivo de la investigación y la naturaleza de la población, se ha decidido emplear una técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia. Esta técnica permite seleccionar aquellos individuos que están más accesibles o dispuestos a participar en la investigación. La finalidad principal es llegar a la mayor cantidad posible de colaboradores del tipo administrativo, a fin de obtener una representación adecuada de sus opiniones y percepciones.

#### 3.2.2. Tamaño de muestra

El método de muestreo por conveniencia adoptado en esta investigación permitió encuestar a un total de 161 colaboradores del área administrativa de la empresa minera metálica de la provincia de Arequipa. Esta cifra refleja un esfuerzo exitoso por alcanzar el

máximo número posible de participantes disponibles y dispuestos dentro del grupo de estudio.

### **3.2.3. Criterios de selección**

Los criterios de selección son los siguientes:

- Los colaboradores deben tener al menos 6 meses de antigüedad laboral, de modo que tengan un conocimiento adecuado sobre las condiciones de la empresa.
- Los colaboradores tienen que ser mayores de edad. Aunque es difícil que se llegue a dar este caso, es importante considerar esta situación, pues en caso contrario se requeriría un consentimiento expreso de parte de los padres o apoderados del menor.
- Los colaboradores tienen que trabajar directamente para la empresa, es decir, no se considera, a los que hacen empleo tercerizado o trabajan para una contratista.

## **3.3. Variables**

### **3.3.1. Conceptualización de variables**

#### **3.3.1.1. Satisfacción laboral (dependiente)**

Según el modelo de dos factores de Herzberg, se deriva de dos categorías distintas: factores de higiene y factores motivacionales. Los factores de higiene, como el salario, condiciones laborales y relaciones interpersonales, cuando son inadecuados, pueden generar insatisfacción, pero no necesariamente producen satisfacción cuando son óptimos. Por otro lado, los factores motivacionales, como el reconocimiento, el logro y el crecimiento personal, están directamente relacionados con la satisfacción intrínseca y tienen el potencial de motivar a los colaboradores a lograr un rendimiento superior (Herzberg, 1987; Warr et al., 1979).

#### **3.3.1.2. Síndrome de Burnout (independiente)**

Es una respuesta crónica frente a una situación de estrés laboral prolongado, caracterizado por un estado de agotamiento físico, emocional e intelectual que resulta de la interacción del individuo con factores estresantes específicos del trabajo. Este fenómeno afecta a una amplia variedad de profesiones y está vinculado con la disminución de la eficacia profesional, el compromiso reducido con el trabajo (cinismo) y una creciente sensación de desvinculación con las responsabilidades laborales (reducción de la eficacia profesional) (Maslach et al., 1986; Salanova, 2006).

### 3.3.2. Operacionalización de las variables

**Tabla 2**

*Operacionalización del síndrome de burnout*

Nota. Realizada tomando de referencia el cuestionario de Maslach BI – GS, publicado en español por Salanova (2006).

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
Síndrome de Burnout (variable independiente)	Agotamiento emocional	Nivel de agotamiento emocional en el trabajo	1	Ordinal
		Sensación de agotamiento al finalizar la jornada laboral	2	
		Nivel de fatiga al inicio de la jornada laboral	3	
		Tensión experimentada durante la jornada laboral	4	
		Sensación de desgaste laboral	6	
	Cinismo	Pérdida de interés en el trabajo desde el inicio	8	
		Decremento del entusiasmo hacia el trabajo	9	
		Nivel de cinismo respecto a la relevancia del trabajo	13	
		Dudas sobre la importancia y valor del trabajo realizado	14	
	Eficacia profesional (disminución)	Capacidad para resolver problemas laborales	5	
		Aporte efectivo a la organización	7	
		Autoevaluación positiva de competencias laborales	10	
		Motivación para alcanzar objetivos laborales	11	
		Logros significativos en el puesto actual	12	
		Confianza en la eficacia laboral personal	15	

**Tabla 3***Operacionalización (satisfacción laboral)*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
Satisfacción laboral (variable dependiente)	Factores intrínsecos	Ambiente físico laboral	1	Ordinal
		Autonomía en los métodos de trabajo	2	
		Nivel de responsabilidad otorgado	6	
		Chances para mostrar destrezas	8	
		Duración de la jornada laboral	13	
		Diversidad de tareas	14	
		Seguridad durante la labor	15	
	Factores extrínsecos	Colegas laborales	3	
		Apreciación por rendimiento destacado	4	
		Supervisor directo	5	
		Monto salarial	7	
		Relaciones entre directiva y colaboradores	9	
		Posibilidades de ascenso	10	
		Estilo de dirección recibido	11	
		Consideración a propuestas	12	

Nota. Realizada tomando de referencia el cuestionario de satisfacción laboral propuesto por Warr et al. (1986).

### 3.4. Medición de las Variables

#### 3.4.1. Fuente de recolección de datos

##### 3.4.1.1. Primarias

La fuente primaria de recolección de información se deriva directamente de las encuestas aplicadas a los colaboradores, enfocadas en determinar el nivel de las dos variables de estudio para luego proceder, mediante técnicas estadísticas, a determinar el nivel de correlación entre ambas. Estas encuestas proporcionan datos originales y actuales sobre las percepciones de los participantes respecto a las variables en cuestión. Estas encuestas se puede hallar en los anexos 1 y 2.

### **3.4.1.2. Secundarias**

Las fuentes secundarias abarcan una amplia gama de recursos y documentos que respaldan la construcción del marco teórico, la identificación de la problemática, antecedentes, metodología y otros componentes clave de la tesis. Para obtener una base sólida y bien fundamentada, se accederá a información proveniente de fuentes oficiales, como el MINEM, y se revisarán libros y artículos científicos publicados en revistas académicas reconocidas, tanto en español como en inglés. Estas fuentes secundarias no solo aportan profundidad y contexto al estudio, sino que también garantizan que el trabajo esté alineado con investigaciones previas y marcos teóricos establecidos.

### **3.4.2. Técnica de recolección de datos**

Para la recolección de datos en esta investigación, se empleó la técnica de bola de nieve, perteneciente al muestreo por conveniencia. Se inició enviando un cuestionario online a los colaboradores de la empresa, solicitándoles a su vez que reenviaran este cuestionario a otros colegas que trabajaban en el mismo ámbito.

Además, para reforzar la obtención de datos y asegurar una muestra más amplia, se realizaron encuestas presenciales en áreas cercanas a las oficinas centrales de la empresa en Arequipa. La ubicación céntrica y de fácil acceso de estas oficinas facilitó la interacción con colaboradores administrativos, especialmente fuera de sus horarios laborales. La recopilación de datos fue facilitada adicionalmente mediante la ayuda de familiares de los testistas, quienes contribuyeron a extender el alcance de la encuesta.

### **3.4.3. Instrumentos para la recolección de datos**

#### **3.4.3.1. Síndrome de Burnout**

Se utilizó el cuestionario de Maslach, que es el más empleado para medir el síndrome de burnout, que prácticamente cuenta con un monopolio con respecto a su uso académico. Existen varias versiones de este cuestionario, pero se empleará el Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI – GS), que fue diseñado especialmente para aplicarse en cualquier contexto empresarial, no solo en un entorno de trabajos asistenciales, como el cuestionario inicial de Maslach. Se presenta la versión en español del MBI GS, publicada por la Dra. Salanova (2006).

### **3.4.3.2. Satisfacción laboral**

Según Warr et al. (1979), las herramientas diseñadas para evaluar la satisfacción laboral a menudo presentan fallos, pues suelen enfocarse predominantemente en factores extrínsecos de la satisfacción, dejando de lado los intrínsecos. Ante esto, estos investigadores elaboraron su herramienta considerando estas limitaciones, introduciendo un cuestionario conciso de 15 ítems llamado *Job Satisfaction Scale* (JSS), que se encuentra en el anexo 2. Este cuestionario da la misma relevancia a factores tanto intrínsecos como extrínsecos, con 7 y 8 preguntas para cada tipo respectivamente.

### **3.4.4. Escalas de medición**

#### **3.4.4.1. Síndrome de Burnout**

El síndrome de burnout se evalúa mediante una escala (Likert siete niveles), dispuesta de la siguiente manera: "Nunca: 0, Casi nunca: 1, Algunas Veces: 2, Regularmente: 3, Bastantes Veces: 4, Casi siempre: 5, y Siempre: 6" (Salanova, 2006).

#### **3.4.4.2. Satisfacción laboral**

El cuestionario de Warr et al. (1979) emplea una escala (Likert de siete niveles) para evaluar la satisfacción laboral: "1) Estoy absolutamente insatisfecho, 2) Estoy bastante insatisfecho, 3) Estoy algo insatisfecho, 4) Indiferente, 5) Estoy algo satisfecho, 6) Estoy bastante satisfecho y 7) Estoy absolutamente satisfecho".

### **3.4.5. Confiabilidad y validez de las escalas de medición**

#### **3.4.5.1. Confiabilidad para el síndrome de burnout (cuestionario)**

El cuestionario (MBI- GS) desarrollado por Maslach et al. (1986), que se encuentra en el anexo 1, demuestra una confiabilidad adecuada. A través del alfa de Cronbach, las dimensiones de agotamiento emocional muestran una fiabilidad de 0.89, el cinismo de 0.85, y la disminución de la eficacia profesional de 0.86. Estos valores, al ser superiores a 0.7, evidencian que el instrumento es idóneo para ser colaborador en este estudio.

#### **3.4.5.2. Confiabilidad para la satisfacción laboral (cuestionario)**

El cuestionario de satisfacción laboral de Warr et al. (1979) presenta una confiabilidad robusta, reflejada en sus índices de Alfa de Cronbach. Para el instrumento en su totalidad, el Alfa de Cronbach es de 0.85, evidenciando una alta consistencia interna. En cuanto a

las subescalas, los factores intrínsecos muestran un Alfa de Cronbach de 0.79, mientras que los factores extrínsecos presentan un índice de 0.74, ambos valores indican una buena confiabilidad de las respectivas secciones del cuestionario.

### **3.5. Métodos para el análisis de datos**

Para el procesamiento y análisis estadístico de los datos recopilados en esta investigación, se utilizó el software SPSS 26. La elección de este programa se basó en su versatilidad para manejar grandes conjuntos de datos, así como en sus capacidades avanzadas para realizar diversas pruebas estadísticas. Se llevó a cabo inicialmente una fase de depuración y codificación de los datos, asegurando su correcta integración en una única base de datos para su posterior análisis.

Se realizaron pruebas de correlación para determinar el grado de asociación entre los constructos estudiados. Dependiendo de la distribución y naturaleza de los datos, se optó por pruebas paramétricas o no paramétricas. Las pruebas paramétricas se aplicaron cuando los datos cumplían con los supuestos de normalidad, mientras que en casos de no cumplimiento, se recurrió a pruebas no paramétricas.

Además, se efectuaron análisis descriptivos para proporcionar una visión general de la muestra y las principales tendencias observadas en las respuestas. Esto facilitó una mejor comprensión del contexto en el que se dieron las asociaciones encontradas y proporcionó una base sólida para el análisis e interpretación de los hallazgos y conclusiones del estudio. También se llevaron a cabo pruebas de fiabilidad para asegurar la consistencia interna de los cuestionarios utilizados.

## Capítulo IV: Resultados

### 4.1. Confiabilidad de los cuestionarios

Los resultados obtenidos para el cuestionario de síndrome de burnout (MBI-GS) reflejan un adecuado nivel de confiabilidad, de acuerdo con el Alfa de Cronbach. Para el síndrome de burnout, has obtenido un Alfa de Cronbach de 0.794 para 15 elementos, lo cual es consistentemente alto y cercano a los valores originales reportados por Maslach et al. (1986). Este valor, que es significativamente mayor que la referencia generalmente aceptada de 0.7, sugiere que el cuestionario tiene una alta consistencia interna y es confiable para medir el síndrome de burnout en tu estudio.

**Tabla 4**

*Alfa de Cronbach (síndrome de burnout)*

		N	%
Casos	Válido	161	100.0
	Total	161	100.0
		Alfa de Cronbach	N de elementos
		0.794	15

En el caso del cuestionario de satisfacción laboral, el Alfa de Cronbach obtenido es de 0.811 para 15 elementos, lo cual también indica una alta confiabilidad. Este resultado es coherente con los hallazgos originales de Warr et al. (1979) y demuestra que el instrumento es fiable para medir la satisfacción laboral. Ambos valores superiores a 0.7 validan la confiabilidad de los cuestionarios utilizados, asegurando que son instrumentos adecuados para su empleo en la investigación. Estos hallazgos son fundamentales, ya que garantizan que las mediciones realizadas son consistentes y fiables, lo cual es esencial para la validez.

**Tabla 5**

*Alfa de Cronbach de satisfacción laboral*

		N	%
Casos	Válido	161	100.0
	Total	161	100.0
		Alfa de Cronbach	N de elementos
		0.811	15

## 4.2. Normalidad de las muestras

La interpretación de los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov aplicada a las variables de burnout y satisfacción laboral indica que la muestra no sigue una distribución normal. En esta prueba, los valores del estadístico para burnout y satisfacción laboral son 0.141 y 0.151, respectivamente, con tamaños de muestra de 161 en ambos casos. Los valores de significancia son 0.002 para burnout y 0.000 para satisfacción laboral, ambos por debajo del umbral convencional de 0.05. Esto sugiere una diferencia significativa de una distribución normal para ambas variables.

Dada la no normalidad de los datos, el uso de métodos estadísticos paramétricos, como la correlación de Pearson, que asumen la normalidad, no sería el más adecuado para analizar las relaciones entre estas variables. En su lugar, se recomienda recurrir a técnicas de estadística no paramétrica. El Rho de Spearman, una medida de correlación no paramétrica es una opción apropiada en este contexto. Esta medida es útil para evaluar relaciones entre variables medidas al menos a nivel ordinal, especialmente cuando los datos son no normales. Por lo tanto, el coeficiente de correlación de Spearman sería el enfoque metodológicamente correcto.

**Tabla 6**

*Test de normalidad de las muestras*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Burnout	0.141	161	0.002
Satisfacción laboral	0.151	161	0.000

## 4.3. Demográficos

La muestra está compuesta por una mayoría de hombres, representando el 75.2% del total con 121 participantes. Las mujeres constituyen el 24.8% restante, con 40 participantes. Esta distribución muestra una clara predominancia masculina en la muestra, con un porcentaje acumulado que alcanza el 100%.

**Tabla 7***Clasificación de sexo (muestra)*

Sexo	fi	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Hombre	121	75.2%	75.2%
Mujer	40	24.8%	100.0%
Total	161	100.0%	

En cuanto a la edad, los datos hallados de clasifican en tres grupos. El grupo de 24 a 34 años comprende el 35% de la muestra, con 56 participantes. El grupo de 35 a 43 años es el más numeroso, representando el 43% del total con 69 participantes. Finalmente, el grupo de 44 años o más abarca el 22% de la muestra, con 36 participantes. Esta distribución indica una presencia más fuerte de individuos en el rango medio de edad (35 a 43 años), sumando un 100% en el porcentaje acumulado.

**Tabla 8***Clasificación de la edad (muestra)*

Edad	fi	Porcentaje	Porcentaje acumulado
24 a 34	56	35%	35%
35 a 43	69	43%	78%
44 a más	36	22%	100%
Total	161	100%	

Respecto a la antigüedad laboral, la muestra se divide en tres categorías. Los que tienen de 1 año a menos de 3 años de antigüedad laboral constituyen el 32.3% de la muestra, con 52 participantes. Aquellos con una antigüedad de 3 años a menos de 6 años son la mayoría, representando el 44.7% con 72 participantes. Finalmente, los participantes con 6 años o más de antigüedad laboral componen el 23.0% restante, con 37 individuos. Esta estructura muestra una concentración más alta de participantes con una antigüedad laboral intermedia (de 3 a menos de 6 años), alcanzando un total del 100% en el porcentaje acumulado.

**Tabla 9***Clasificación de la edad (muestra)*

Antigüedad laboral	fi	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De 1 año a menos de 3 años	52	32.3%	32.3%
De 3 años a menos de 6 años	72	44.7%	77.0%
6 años o más	37	23.0%	
Total	161	100.0%	

## 4.4. Descriptivos

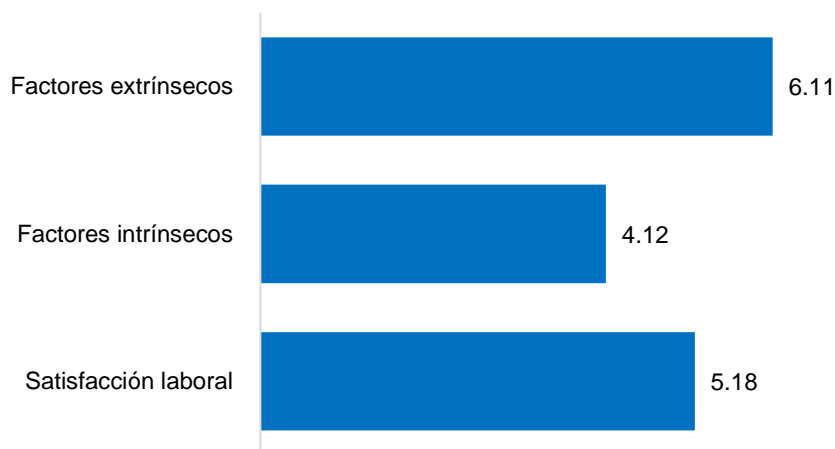
### 4.4.1. Promedio de respuestas de satisfacción laboral

La interpretación de los resultados obtenidos para la satisfacción laboral en el sector minero de la provincia de Arequipa, específicamente en el área administrativa, revela aspectos interesantes sobre cómo los colaboradores perciben distintos factores de su entorno laboral. Utilizando una escala de Likert de 7 niveles, donde 1 es el mínimo y 7 el máximo, y considerando 4 como el valor medio, se observa que la satisfacción laboral general tiene un promedio de 5.18. Este valor indica una tendencia hacia la satisfacción, situándose por encima del punto medio de la escala.

Al desglosar la satisfacción laboral en factores intrínsecos y extrínsecos, se observan diferencias. Los factores intrínsecos, que se relacionan con aspectos internos del trabajo como el sentido de logro o el interés en las tareas, obtienen un promedio de 4.12. Este resultado, aunque positivo, está más cerca del punto medio y sugiere que, aunque hay un nivel de satisfacción con estos aspectos, no es tan marcado como con los factores extrínsecos. En contraste, los factores extrínsecos, que incluyen elementos como el salario, las condiciones de trabajo y los beneficios, muestran un promedio significativamente más alto de 6.11. Este valor indica un nivel de satisfacción alto con estos aspectos externos del trabajo. La diferencia notable entre los puntajes de los factores intrínsecos y extrínsecos sugiere que los colaboradores valoran más los elementos externos de su entorno laboral que los aspectos internos de su trabajo.

#### Figura 1

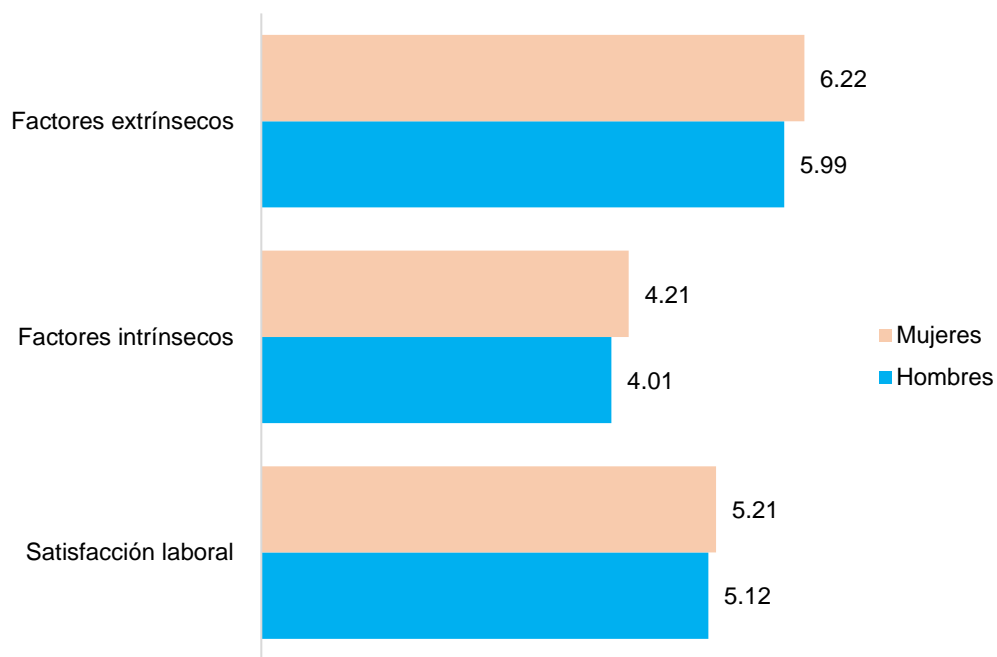
*Promedio de respuestas de satisfacción laboral y sus dimensiones*



La comparación de los resultados descriptivos de satisfacción laboral entre hombres y mujeres en el estudio muestra diferencias notables. En general, ambos géneros presentan niveles similares de satisfacción laboral total, con las mujeres ligeramente más satisfechas (5.21) que los hombres (5.12). Esta tendencia se mantiene en los factores intrínsecos, donde las mujeres reportan una mayor satisfacción (4.21) en comparación con los hombres (4.01). La diferencia se acentúa aún más en los factores extrínsecos, donde las mujeres muestran un nivel de satisfacción de 6.22, superior al de los hombres, que es de 5.99. Estos resultados sugieren que, aunque ambos géneros están relativamente satisfechos con su trabajo, las mujeres tienden a valorar más tanto los aspectos internos como los externos de su entorno laboral en comparación con los hombres, con una ligera diferencia.

**Figura 2**

*Promedio de respuestas de satisfacción laboral y sus dimensiones (por sexo)*

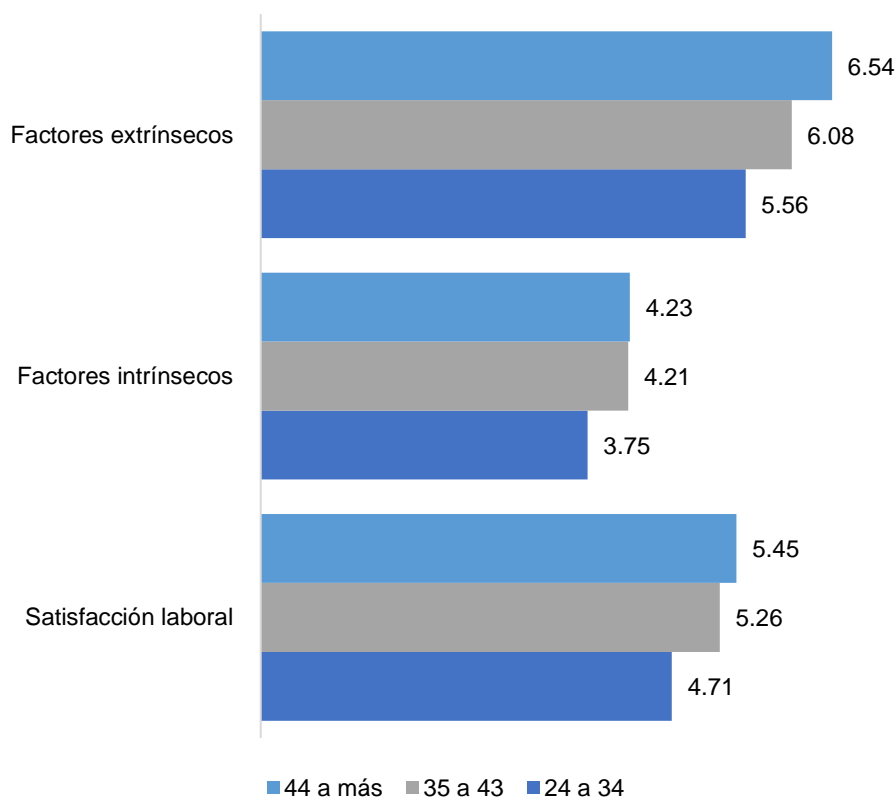


En el análisis por rango de edad, se observa una tendencia creciente en la satisfacción laboral a medida que avanza la edad de los colaboradores. Para el grupo de 24 a 34 años, la satisfacción laboral total se sitúa en 4.71, con un valor más bajo en los factores intrínsecos (3.75) y un moderado en los extrínsecos (5.56). Este grupo, el más joven, muestra niveles de satisfacción relativamente más bajos, lo que podría reflejar expectativas laborales más altas o una menor adaptación a las condiciones del trabajo. En el grupo de 35 a 43 años, hay un notable incremento en la satisfacción laboral total a 5.26, con una mejora significativa en los factores intrínsecos (4.21) y extrínsecos (6.08), indicando una mayor adaptación y apreciación de su entorno laboral.

Para el grupo de 44 años o más, se alcanza la mayor satisfacción laboral con un promedio de 5.45, y un ligero incremento en los factores intrínsecos (4.23) y extrínsecos (6.54) en comparación con el grupo anterior. Esto sugiere que, a medida que los colaboradores maduran y acumulan experiencia, tienden a valorar más positivamente tanto los aspectos internos como externos de su trabajo. Aunque el incremento en los factores intrínsecos no es tan pronunciado como en los extrínsecos, la tendencia ascendente refleja una mayor satisfacción con el paso de los años.

**Figura 3**

*Promedio de respuestas de satisfacción laboral y sus dimensiones (por rangos de edad)*



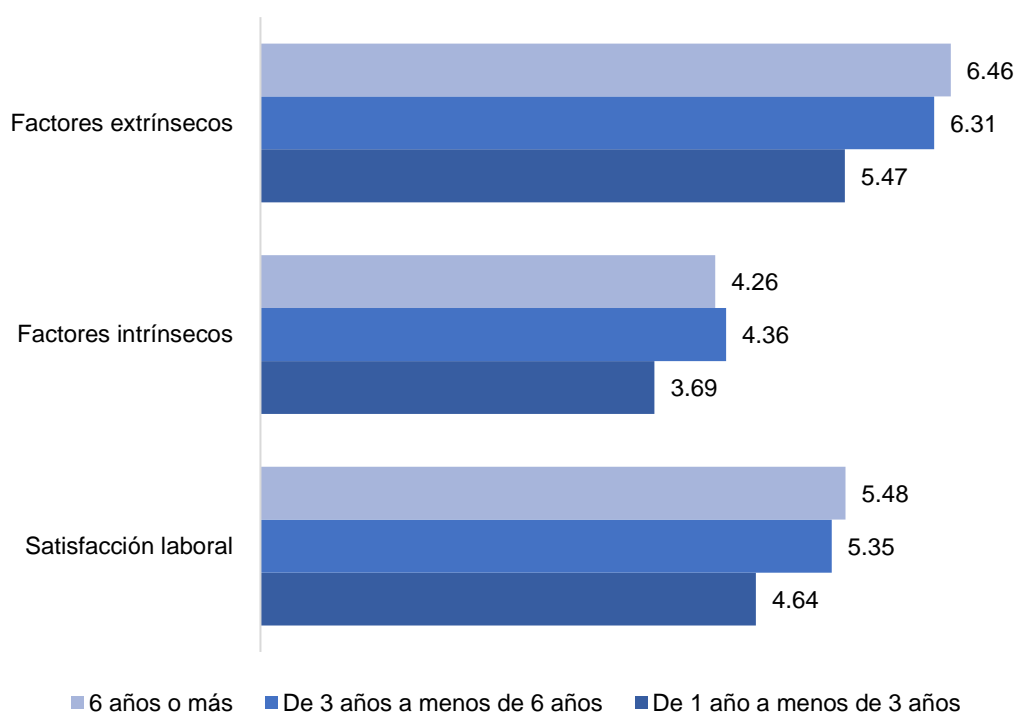
La satisfacción laboral por antigüedad laboral revela una tendencia creciente en la satisfacción a medida que aumenta la antigüedad de los colaboradores. Los colaboradores con una antigüedad de 1 año a menos de 3 años presentan los niveles más bajos de satisfacción laboral total (4.64), en los factores intrínsecos (3.69) y en los factores extrínsecos (5.47). Este grupo podría estar aún adaptándose a su entorno laboral o aún no haber desarrollado un vínculo fuerte con la empresa.

Por otro lado, aquellos con una antigüedad de 3 a menos de 6 años muestran un incremento notable en todas las áreas: un total de 5.35 en satisfacción laboral, 4.36 en factores intrínsecos, y 6.31 en factores extrínsecos. Este aumento puede indicar un mayor nivel de adaptación y comodidad con su trabajo y el ambiente laboral.

Finalmente, los colaboradores con 6 años o más de antigüedad exhiben los niveles más altos de satisfacción en todas las categorías: 5.48 en satisfacción laboral total, 4.26 en factores intrínsecos, y 6.46 en factores extrínsecos. Este grupo posiblemente ha desarrollado una relación más profunda y estable con su lugar de trabajo, reflejando mayor satisfacción tanto con los aspectos intrínsecos como extrínsecos de su empleo. Estos resultados sugieren una correlación positiva entre la antigüedad laboral y los niveles de satisfacción, tanto en los factores internos como externos del trabajo.

**Figura 4**

*Promedio de respuestas de satisfacción laboral y sus dimensiones (por rango de antigüedad en el trabajo)*

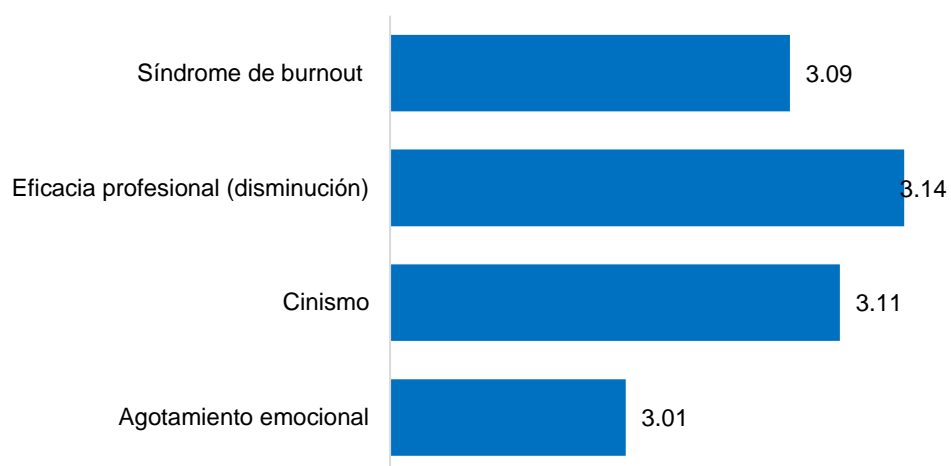


#### 4.4.2. Promedio de respuestas de síndrome de burnout

En los resultados generales del síndrome de burnout y sus dimensiones (agotamiento, cinismo, y eficacia profesional), utilizando una escala de 0 a 6 donde 3 es el valor medio, se observa un promedio general cercano al punto medio en todas las dimensiones: agotamiento (3.01), cinismo (3.11), y disminución de la eficacia profesional (3.14), resultando en un promedio total para el síndrome de burnout de 3.09, como se ve en la siguiente figura. Este nivel indica una presencia moderada del síndrome de burnout en la muestra estudiada.

#### Figura 5

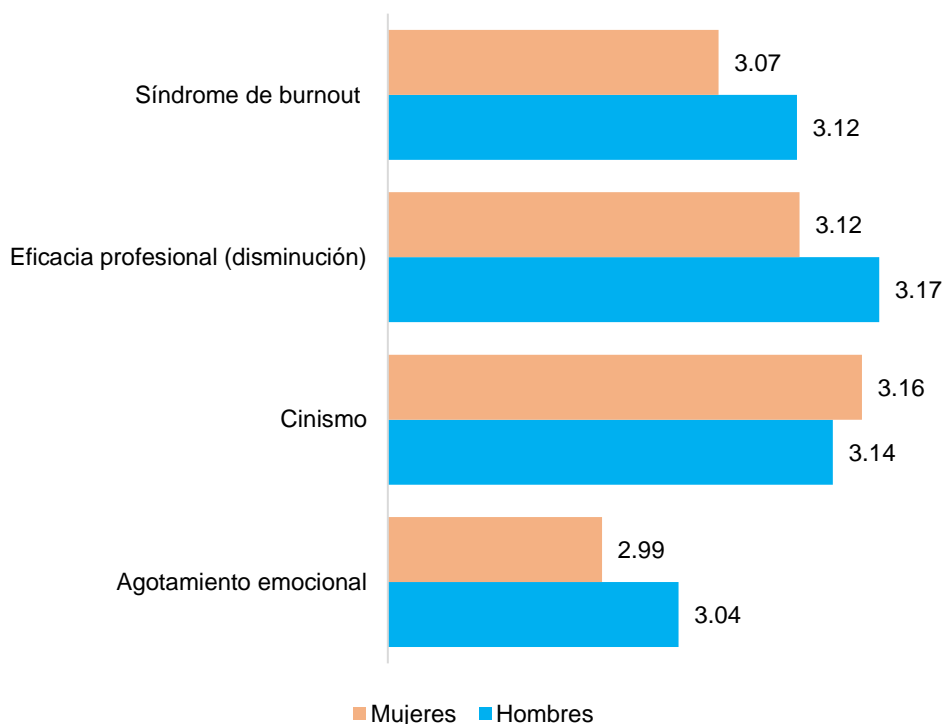
*Promedio de respuestas de síndrome de burnout y sus dimensiones*



Al examinar los resultados del síndrome de burnout por sexo, las disimilitudes entre hombres y mujeres son mínimas, indicando una experiencia similar de burnout en ambos grupos. Los hombres muestran un ligero incremento en todas las dimensiones: agotamiento (3.04), cinismo (3.14), y disminución de la eficacia profesional (3.17), con un promedio total de 3.12 en el síndrome de burnout. Por otro lado, las mujeres registran ligeramente menos en agotamiento (2.99) y en el total del síndrome (3.07), pero un poco más en cinismo (3.16) y similar en disminución de la eficacia profesional (3.12), como se ve en la siguiente figura. Estas pequeñas variaciones indican que ambos sexos enfrentan niveles comparables de burnout, sin una disparidad significativa que sugiera una mayor prevalencia o intensidad en uno u otro grupo. Esta similitud en los niveles de burnout entre hombres y mujeres es relevante para entender cómo el síndrome afecta de manera uniforme a ambos géneros en el contexto laboral estudiado.

**Figura 6**

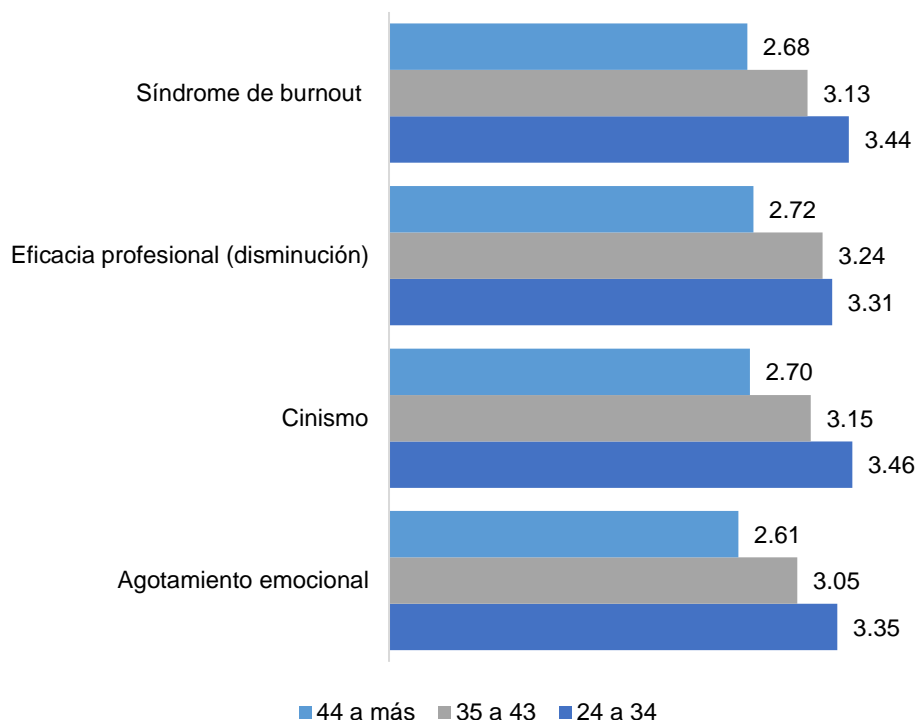
*Promedio de respuestas de síndrome de burnout y sus dimensiones (por sexo)*



La interpretación de los resultados del síndrome de burnout por rangos de edad muestra claramente que las personas más jóvenes (24 a 34 años) presentan niveles más elevados de burnout en todas sus dimensiones: agotamiento (3.35), cinismo (3.46) y disminución de la eficacia profesional (3.31), con un total de 3.44 en el síndrome de burnout. Estos valores son notablemente más altos, contrastando con los otros grupos de edad. En contraste, los grupos de 35 a 43 años y de 44 años o más muestran grados de menor nivel y decrecientes de burnout, con totales de 3.13 y 2.68 respectivamente, como se ve en la siguiente figura. Estos resultados indican una tendencia donde el burnout es más pronunciado en los colaboradores más jóvenes, sugiriendo que este grupo podría estar enfrentando mayores presiones en su entorno laboral, o bien, podría tener menos estrategias de afrontamiento desarrolladas en comparación con sus colegas mayores.

## Figura 7

Promedio de respuestas de síndrome de burnout y sus dimensiones (por rango de edad)

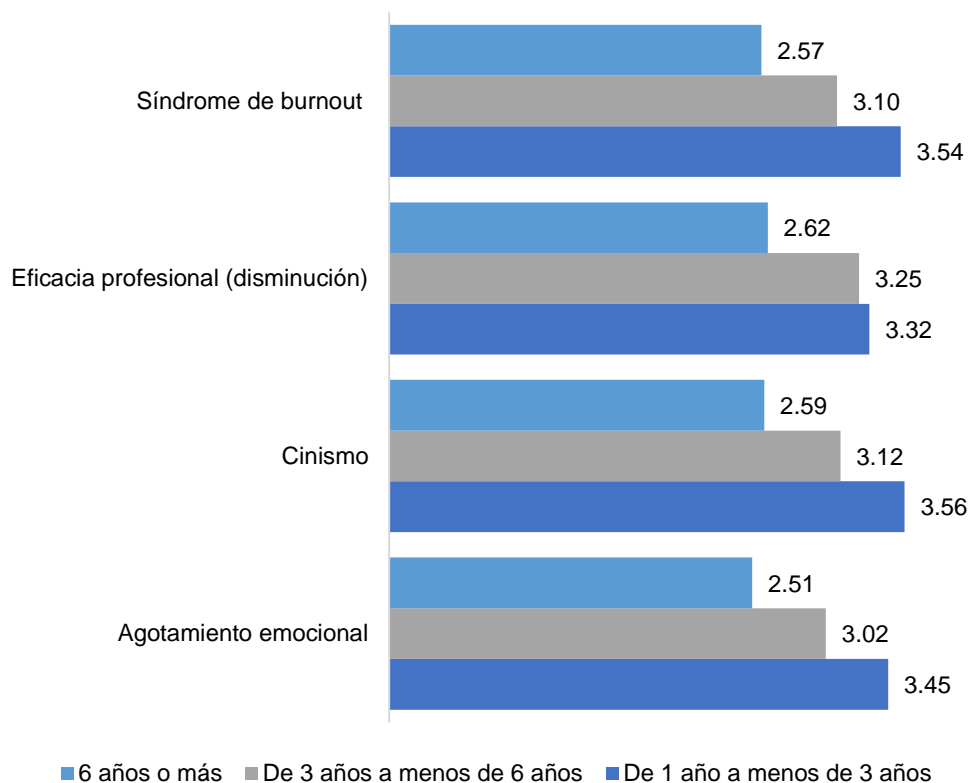


La antigüedad laboral revela una clara disminución del burnout a medida que aumenta la antigüedad en el trabajo. Los colaboradores con una antigüedad de 1 año a menos de 3 años presentan los niveles más altos en todas las dimensiones del burnout: agotamiento (3.45), cinismo (3.56), disminución de la eficacia profesional (3.32), con un total de 3.54 en el síndrome de burnout, como se ve en la siguiente figura. Este grupo, con menor tiempo en la empresa, muestra una mayor susceptibilidad al burnout, posiblemente debido a la falta de adaptación o al estrés asociado con los primeros años de trabajo.

Por otro lado, los colaboradores con una antigüedad de 3 a menos de 6 años muestran una disminución en los niveles de burnout (total de 3.10), y aquellos con 6 años o más de antigüedad registran los niveles más bajos (total de 2.57). Estos resultados sugieren que a medida que los colaboradores acumulan experiencia y tiempo en la empresa, se vuelven menos propensos a experimentar burnout, posiblemente debido a una mayor familiaridad con su entorno laboral, una mejor adaptación a las demandas del trabajo, o el desarrollo de estrategias efectivas de afrontamiento. Esta tendencia resalta la importancia de considerar la antigüedad como un factor relevante en la gestión del bienestar y la salud mental de los colaboradores.

## Figura 8

Promedio de respuestas de síndrome de burnout y sus dimensiones (por rango de antigüedad)



### 4.5. Prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis se ha seguido el método de Rho de Spearman (correlación no paramétrica) y para clasificar los grados de relación identificados (solo se muestra el baremo para relaciones negativas, dado que todos los resultados obtenidos son así) se emplea la siguiente escala, desarrollada por Hernández- Sampieri y Mendoza (2018).

- “-0.91 a -1.00 Correlación negativa perfecta”
- “-0.76 a -0.90 Correlación negativa muy fuerte”
- “-0.51 a -0.75 Correlación negativa considerable”
- “-0.11 a -0.50 Correlación negativa media”
- “-0.01 a -0.10 Correlación negativa débil”
- “No existe correlación”

#### 4.5.1. Hipótesis general

“Hg: Existe una relación negativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de la provincia de Arequipa.”

Para la hipótesis general (H<sub>g</sub>), que propone una relación negativa (considerable), los resultados muestran un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de -0.516 con una significancia (Sig. unilateral) de 0.000. Dado que el coeficiente es negativo y estadísticamente significativo, se acepta la hipótesis H<sub>g</sub>.

**Tabla 10**

*Correlación (síndrome de burnout y satisfacción laboral)*

			Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	-0.516
		Sig. (unilateral)	0.000
		N	161

#### 4.5.2. Hipótesis específicas

**Tabla 11**

*Correlación entre satisfacción laboral y dimensiones de síndrome de burnout*

		Agotamiento emocional	Cinismo	Eficacia profesional (disminución)	
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	-0.452	-0.515	-0.436
		Sig. (unilateral)	0.000	0.000	0.000
		N	161	161	161

Con respecto a las hipótesis específicas que relacionaban las dimensiones del burnout y la satisfacción laboral, en la Tabla 11 se presentan los coeficientes de correlación, que son la base para la contrastación.

H1: La relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral muestra un coeficiente de correlación de -0.452 (nivel medio) con una significancia de 0.000. Esta relación negativa y significativa lleva a aceptar la hipótesis H1.

H2: La correlación entre el cinismo y la satisfacción laboral arroja un coeficiente de -0.515 (nivel considerable) y una significancia de 0.000. Se acepta la hipótesis H2, confirmando la relación negativa significativa entre estas variables.

H3: La relación entre la disminución de la eficacia profesional y la satisfacción laboral presenta un coeficiente de -0.436 (nivel medio) con una significancia de 0.000. Esto conduce a aceptar la hipótesis H3, demostrando una relación negativa significativa entre estas variables.

Por otra parte, las hipótesis específicas 4 y 5, que relacionaban a las dimensiones de la satisfacción laboral con el síndrome de burnout, se contrastan de acuerdo con la información presentada en la Tabla 12.

**Tabla 12**

*Correlación entre síndrome de burnout y dimensiones de satisfacción laboral*

			Factores intrínsecos	Factores extrínsecos
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	-0.565	-0.437
		Sig. (unilateral)	0.000	0.000
		N	161	161

Para la hipótesis H4, que propone una “relación negativa entre los factores intrínsecos de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout”, los resultados (Tabla 12) muestran un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de -0.565 con una significancia (Sig. unilateral) de 0.000. Esta relación negativa (nivel considerable) y estadísticamente significativa indica que se debe aceptar la hipótesis H4.

En cuanto a la hipótesis H5, que sugiere “una relación negativa entre los factores extrínsecos de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout”, el coeficiente de correlación es de -0.437 con una significancia de 0.000. Aunque la relación es menos fuerte en comparación con los factores intrínsecos, sigue siendo negativa y significativa (nivel medio). Por lo tanto, se acepta también la hipótesis H5.

#### **4.6. Discusión de resultados**

La comparación de los resultados identificados con los antecedentes revela algunas similitudes y diferencias notables con respecto a la relación de variables planteada. En el actual estudio, se encontraron coeficientes de correlación de Rho de Spearman significativos y negativos entre agotamiento emocional (-0.452), cinismo (-0.515), eficacia profesional (-0.436) y la satisfacción laboral. Estos resultados hallan coincidencia con lo planteado por Yslado et al. (2019) y Mullen et al. (2017), quienes así mismo encontraron

correlaciones considerables negativas entre burnout y satisfacción laboral ( $r=-.62$  y  $r=-.63$ , respectivamente).

Por otro lado, en comparación con estudios como el de Arias et al. (2017) y Demir (2018), que mostraron correlaciones negativas más débiles ( $r=-.186$  y  $r=-.23$ , respectivamente), lo hallado en esta tesis sugiere que hay una relación negativa más pronunciada entre burnout y satisfacción laboral en el contexto del área administrativa de una empresa minera. Esto sugiere que, aunque la tendencia general de la relación negativa entre estas dos variables es consistente en diferentes contextos y ocupaciones, la magnitud de esta relación puede variar según el ambiente laboral específico y las características de la población estudiada, como se observa en la comparación con los resultados de Aragón (2022) y Cautín (2019).

Las diferencias en las correlaciones entre burnout y satisfacción laboral entre el presente estudio en el área administrativa del sector minero y los antecedentes en otros campos profesionales pueden atribuirse a las características únicas del entorno laboral minero. En el sector minero, especialmente en roles administrativos, las demandas del trabajo son altamente específicas e intensas, con una necesidad crítica de precisión, gestión eficiente y toma de decisiones bajo presión. Estos factores pueden intensificar las experiencias de burnout y su impacto en la satisfacción laboral, a diferencia de otros entornos como la enseñanza, la salud o la banca, donde las dinámicas y tipos de estrés pueden ser diferentes. Mientras que en profesiones como la educación y la medicina el burnout podría estar más ligado al estrés interpersonal y las demandas emocionales, en el sector minero, el estrés puede derivar principalmente de la gestión de operaciones y la responsabilidad por la seguridad y eficiencia. Estas variaciones en las fuentes y la naturaleza del estrés laboral pueden ser claves para entender las variaciones observadas en la relación entre burnout y satisfacción laboral en distintos sectores profesionales.

Con respecto a la profundización de las correlaciones halladas, los resultados indican que los factores intrínsecos de la satisfacción laboral son los que más sufren el impacto del síndrome de burnout. El nivel de correlación de  $-0.565$ , resalta una relación negativa considerable, sugiriendo que el burnout afecta intensamente la satisfacción proveniente de aspectos intrínsecos del trabajo. Estos incluyen el sentido de realización, el interés en las tareas específicas y la autonomía en el desempeño laboral. En un entorno como el administrativo de una empresa minera, donde las tareas pueden requerir alta atención al detalle, toma de decisiones y gestión de procesos críticos, el burnout podría estar minando significativamente la percepción y la experiencia de los colaboradores respecto a la esencia de su trabajo. Esta disminución en la satisfacción con los factores intrínsecos podría traducirse en una reducción del compromiso y la motivación, aspectos vitales para el mantenimiento de una operación minera eficiente y segura.

Por otro lado, la relación negativa entre el burnout y los factores extrínsecos de la satisfacción laboral, aunque significativa (coeficiente de  $-0.437$ ), es menos pronunciada en comparación con los factores intrínsecos. Los factores extrínsecos, como el salario y las condiciones de trabajo, son también importantes, pero su impacto en la satisfacción no es tan directo como el de los elementos intrínsecos del trabajo. En el contexto administrativo de una empresa minera, esto sugiere que el burnout afecta, pero en menor medida, cómo los colaboradores valoran los aspectos externos de su empleo. Aun así, es preocupante que el burnout pueda estar afectando la capacidad de los colaboradores para encontrar satisfacción y significado en sus roles diarios, un aspecto importante para la retención de talento y el mantenimiento de una fuerza laboral comprometida en un sector tan especializado como el minero.

Con respecto al burnout, el análisis revela que el cinismo, como una faceta del síndrome de burnout, ejerce la mayor influencia negativa en la satisfacción laboral, evidenciado por un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de  $-0.515$ . Esta significativa relación negativa demuestra que el cinismo, caracterizado por una actitud de desapego y frialdad hacia el trabajo, es el elemento del burnout que más perjudica la satisfacción laboral. En el ámbito administrativo de la minería, donde se requiere de una gestión detallada y un compromiso constante con las tareas, el cinismo puede resultar en una desconexión emocional profunda, afectando negativamente la relación del empleado con su trabajo, sus colegas y la organización en su conjunto. Este aspecto es crucial, ya que una actitud comprometida y positiva es esencial no solo para la satisfacción laboral, sino también para la eficiencia operativa y la seguridad en un sector de alta exigencia como la minería.

La prevalencia del cinismo en la disminución de la satisfacción laboral sugiere que las medidas para combatir el burnout en el área administrativa de las empresas mineras deben ir más allá del manejo del estrés y la fatiga física, abordando también la desconexión emocional y mental de los colaboradores con sus funciones. La aparición del cinismo puede ser un signo temprano de un malestar laboral más profundo. Por tanto, es fundamental crear un entorno laboral que fomente la conexión emocional y el reconocimiento, donde los colaboradores se sientan valorados y parte integral de la organización. Estrategias como mejorar la comunicación interna, promover la participación activa de los colaboradores en la toma de decisiones y reconocer sus logros pueden ser efectivas para disminuir el cinismo y, por ende, aumentar la satisfacción laboral en este sector tan especializado.

En cuanto a los resultados descriptivos, el estudio en el sector minero administrativo de Arequipa revela una preferencia notable por los factores extrínsecos sobre los intrínsecos en términos de satisfacción laboral. Esta tendencia, con un promedio general de satisfacción de  $5.18$  y una marcada diferencia entre la satisfacción con los factores

intrínsecos (4.12) y extrínsecos (6.11), podría estar influenciada por las características propias del sector minero. Dada la elevada operacionalización y la rigidez estructural típica de las grandes empresas mineras, es posible que los trabajos tiendan a ser más repetitivos y menos estimulantes en términos de factores intrínsecos como la variedad, la autonomía y las oportunidades de desarrollo personal. Esto podría explicar por qué los colaboradores valoran más los aspectos tangibles y directamente relacionados con su bienestar y seguridad, como el salario y las condiciones laborales, en comparación con los aspectos más intangibles y abstractos del trabajo.

La interpretación de los resultados descriptivos de satisfacción laboral por grupo de edad sugiere que, conforme las personas avanzan en edad, tienden a encontrar mayor satisfacción en su trabajo, especialmente en los factores extrínsecos. Para los grupos de 24 a 34, 35 a 43, y 44 años o más, se observa un incremento progresivo en la satisfacción laboral total y, en particular, en los factores extrínsecos (de 5.56, 6.08 a 6.54 respectivamente). Sin embargo, en los factores intrínsecos, la diferencia no es tan pronunciada (3.75, 4.21, 4.23 respectivamente), lo cual podría indicar que, independientemente de la edad, el trabajo no alcanza a ser percibido como suficientemente interesante o enriquecedor en estos aspectos. El hecho de que los niveles de satisfacción con los factores intrínsecos se mantengan en un rango medio en todos los grupos de edad refuerza la idea de que las características intrínsecas del trabajo, como el sentido de logro o la variedad de tareas, no experimentan una mejora significativa con el paso del tiempo, contrastando con los beneficios y condiciones extrínsecas, que parecen valorarse más a medida que los colaboradores envejecen.

Finalmente, la implicancia metodológica que deriva de este estudio es que los cuestionarios MBI-GS para el síndrome de burnout y el de satisfacción laboral de Warr et al. (1979) en la presente investigación ha demostrado ser metodológicamente sólida, al reflejar niveles de confiabilidad alineados con los estándares establecidos en la literatura científica. Con Alfas de Cronbach de 0.794 y 0.811 respectivamente, ambos superando el umbral aceptado de 0.7, se confirma la consistencia interna y la fiabilidad de estos instrumentos en el contexto específico del estudio.

## Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

### 5.1. Conclusiones

Primera. Se concluye, con respecto al objetivo general, que existe una relación negativa considerable entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los colaboradores del sector minero metálico de la provincia de Arequipa. Esta conclusión se basa en un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de -0.516, con una significancia unilateral de 0.000, lo que indica una correlación negativa estadísticamente significativa y de magnitud considerable.

Segunda. Se concluye, con respecto al objetivo específico 1, que hay una relación negativa de nivel medio entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral. El coeficiente de correlación de -0.452 con una significancia de 0.000 respalda esta conclusión, demostrando que un incremento directo entre las variables.

Tercera. Se concluye, con respecto al objetivo específico 2, que existe una relación negativa considerable entre el cinismo y la satisfacción laboral. El coeficiente de correlación de -0.515, con una significancia de 0.000, indica una correlación negativa significativa y de magnitud considerable.

Cuarta. Se concluye, con respecto al objetivo específico 3, que existe una relación negativa de nivel medio entre la disminución de la eficacia profesional y la satisfacción laboral. Esto se basa en un coeficiente de correlación de -0.436 y una significancia de 0.000, mostrando que un aumento en la disminución de la eficacia profesional está asociado con una disminución en la satisfacción laboral.

Quinta. Se concluye, con respecto al objetivo específico 4, que hay una relación negativa considerable entre los factores intrínsecos de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout. El coeficiente de correlación de -0.565 y una significancia de 0.000 respaldan esta conclusión, indicando que a medida que aumenta el síndrome de burnout, disminuye la satisfacción con los factores intrínsecos del trabajo.

Sexta. Se concluye, con respecto al objetivo específico 5, que existe una relación negativa de nivel medio entre los factores extrínsecos de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout. Con un coeficiente de correlación de -0.437 y una significancia de 0.000, se evidencia una correlación negativa significativa, aunque menos fuerte en comparación con los factores intrínsecos.

## 5.2. Recomendaciones

Primera. Para contrarrestar el impacto del síndrome de burnout en los factores intrínsecos de la satisfacción laboral en el área administrativa de la empresa minera, el departamento de Recursos Humanos debe implementar programas de desarrollo profesional que incluyan tareas más complejas y oportunidades de capacitación. Es fundamental proporcionar autonomía en las decisiones laborales y reconocer las contribuciones individuales. Estas acciones concretas ayudarán a incrementar el compromiso y la motivación del personal, aspectos vitales para el éxito de la empresa.

Segunda. Dada la corroboración de la confiabilidad de los cuestionarios en nuestro estudio, se recomienda a interesados (académicos o investigadores, entre otros), que busque la cuantificación de la dos variables estudiadas en esta tesis en contextos industriales mineros en el Perú, considerar el uso de estos instrumentos. El hecho de que estos cuestionarios hayan mantenido su confiabilidad en un contexto diferente al originalmente previsto por sus autores, Maslach et al. (1986) y Warr et al. (1979), es un indicativo de su versatilidad y aplicabilidad en diversos entornos de trabajo. Esto sugiere que pueden ser herramientas valiosas para futuras investigaciones en el sector industrial minero, proporcionando mediciones fiables y consistentes que son cruciales para la evaluación precisa de estas variables psicosociales en el lugar de trabajo.

Tercera. Se recomienda al área de recursos humanos del sector estudiado adoptar un enfoque más equilibrado en la gestión de la satisfacción laboral, prestando atención tanto a los factores extrínsecos como a los intrínsecos. Aunque los aspectos como el salario y los beneficios son claramente importantes, también es fundamental fomentar un entorno laboral que proporcione satisfacción en los aspectos intrínsecos del trabajo. Esto podría incluir ofrecer oportunidades de desarrollo profesional, mejorar el reconocimiento del trabajo bien hecho, y crear una cultura laboral que valore y fomente el sentido de logro y el compromiso con el trabajo. Un enfoque holístico que equilibre ambos tipos de factores podría resultar en una fuerza laboral más motivada y comprometida, lo cual es esencial para la productividad y la retención de colaboradores en un sector tan exigente como el minero.

Cuarta. Dado que los niveles de satisfacción con los factores intrínsecos del trabajo permanecen en un rango medio a través de todas las edades, se recomienda al área de recursos humanos enfocarse en enriquecer estos aspectos para mejorar la satisfacción general de los colaboradores. Esto podría incluir iniciativas como ofrecer oportunidades más variadas y desafiantes dentro del trabajo, promover el desarrollo profesional y personal a través de formación continua, y fomentar un mayor grado de participación y de autonomía

en la toma de decisiones. Estas acciones podrían ayudar a incrementar el sentido de logro y compromiso de los colaboradores, independientemente de su edad, contribuyendo a una mayor satisfacción laboral integral y, en consecuencia, a una mejora en la retención y motivación del personal.

Quinta. Para reforzar la seguridad y salud en el trabajo en el sector minero, es importante implementar medidas preventivas. Por lo tanto, se recomienda al área de Recursos Humanos realizar evaluaciones periódicas de los riesgos laborales y proporcionar formación continua a los empleados sobre prácticas seguras y manejo de emergencias. Además, es importante fomentar una cultura de seguridad donde los empleados se sientan empoderados para reportar condiciones inseguras y participar en la mejora continua de las prácticas de seguridad.

Sexta. En el contexto de recursos humanos, se recomienda a esta área la implementación de pausas activas para mejorar el bienestar y la productividad de los empleados. Las pausas activas son breves descansos durante la jornada laboral, donde se realizan actividades físicas ligeras o ejercicios de relajación. Estas pausas ayudan a reducir la fatiga, mejorar la concentración y prevenir problemas asociados con posturas prolongadas o movimientos repetitivos, lo que pueda tener una incidencia positiva para reducir los niveles de síndrome de burnout.

## Lista de Referencias

- Aragón, P. (2022). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en internos de medicina de una universidad privada de Arequipa* [Tesis de pregrado]. Universidad Católica San Pablo.
- Arias, W., Sánchez, M., & Ceballos, K. (2017). Síndrome de burnout, satisfacción laboral y relaciones interpersonales en profesores de una institución educativa de Arequipa. *Acta Psicológica Peruana*, 2(1), 118–139.
- Bourne, J. (2020). *What Is Job Satisfaction and Why Is It Important?*  
<https://positivepsychology.com/job-satisfaction/>
- Cautín, N. (2019). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en fisioterapeutas de Lima Metropolitana 2018*. Universidad San Martín de Porres.
- Consortio de Investigación Económica y Social. (2018). *La minería como motor de desarrollo económico para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 8, 9, 12 y 17*.  
[https://www.up.edu.pe/egp/documentos/agenda\\_2030\\_la\\_mineria\\_como\\_motor\\_de\\_desarrollo\\_economico\\_para\\_el\\_cumplimiento\\_de\\_los\\_ods\\_89\\_12\\_y\\_17.pdf](https://www.up.edu.pe/egp/documentos/agenda_2030_la_mineria_como_motor_de_desarrollo_economico_para_el_cumplimiento_de_los_ods_89_12_y_17.pdf).
- Demir, S. (2018). The Relationship between Psychological Capital and Stress, Anxiety, Burnout, Job Satisfaction, and Job Involvement. *Eurasian Journal of Educational Research*, 75, 137–154.
- Ewen, C., Jenkins, H., Jackson, C., Jutley-Neilson, J., & Galvin, J. (2021). Well-being, job satisfaction, stress and burnout in speech-language pathologists: A review. *International Journal of Speech-Language Pathology*, 23(2), 180–190.  
<https://doi.org/10.1080/17549507.2020.1758210>
- Fred, H. L., & Scheid, M. S. (2018). Physician burnout: Causes, consequences, and (?) Cures. In *Texas Heart Institute Journal* (Vol. 45, Issue 4, pp. 198–202). Texas Heart Institute. <https://doi.org/10.14503/THIJ-18-6842>
- Gavidia, L. (2018). *Síndrome de Burnout en trabajadores de minería y pequería con largas jornadas laborales* [Universidad Federico Villareal].  
<https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/2625/GAVIDIA%20GAVIDIA%20LAURA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández- Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGrawHill.
- Herzberg, F. (1987). One More Time: How Do You Motivate Employees? *Harvard Business Review*.

- Leiter, M. P., Maslach, C., & Frame, K. (2015). Burnout. In *The Encyclopedia of Clinical Psychology* (pp. 1–7). John Wiley & Sons, Inc.  
<https://doi.org/10.1002/9781118625392.wbecp142>
- Lubbadeh, T. (2020). Job Burnout: A General Literature Review. *International Review of Management and Marketing*, 10(3), 7–15. <https://doi.org/10.32479/irmm.9398>
- Lukman, A., Abdi, S., & Budiatmanto, A. (2018). Burnout, Organizational Commitment and Turnover Intention . *Journal of Business and Retail Management Research* , 13(1).
- Maslach, C. (2017). Finding solutions to the problem of burnout. *Consulting Psychology Journal*, 69(2), 143–152. <https://doi.org/10.1037/cpb0000090>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113.  
<https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (1986). The Maslach Burnout Inventory Manual. In C. Zalaquett & R. Wood (Eds.), *Evaluating Stress: A Book of Resources* (pp. 191–218).
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2017). New insights into burnout and health care: Strategies for improving civility and alleviating burnout. *Medical Teacher*, 39(2), 160–163. <https://doi.org/10.1080/0142159X.2016.1248918>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Mayo Clinic. (2021). *Job burnout: How to spot it and take action*.  
<https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/adult-health/in-depth/burnout/art-20046642>
- Mehrad, A. (2020). Evaluation of Academic Staff Job Satisfaction at Malaysian Universities in the Context of Herzberg's Motivation-Hygiene Theory. *JOURNAL OF SOCIAL SCIENCE RESEARCH*, 15, 157–166.  
<https://doi.org/10.24297/jssr.v15i.8725>
- Ministerio de Energía y Minas. (2020). *Informe de Empleo Minero*.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4748828/Informe%20de%20Empleo%20Minero%202020.pdf?v=1687738649>
- Ministerio de Energía y Minas. (2021). *Arequipa concentra la mayor cantidad de trabajos directos en el sector minero*.  
<https://www.gob.pe/institucion/minem/noticias/323595-Arequipa-Concentra-La-Mayor-Cantidad-de-Trabajos-Directos-En-El-Sector-Minero>  
<https://www.gob.pe/institucion/minem/noticias/323595-arequipa-concentra-la-mayor-cantidad-de-trabajos-directos-en-el-sector-minero>

- Mishra, P. K. (2013). Job Satisfaction. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science*, 14(5), 45–54. <https://doi.org/10.9790/1959-1454554>
- Mullen, P. R., Blount, A. J., Lambie, G. W., & Chae, N. (2017). School Counselors' Perceived Stress, Burnout, and Job Satisfaction. *Professional School Counseling*, 21(1), 2156759X1878246. <https://doi.org/10.1177/2156759X18782468>
- Navarro, J. (2019). *La pirámide de Maslow*. McGrawHill.  
<https://www.mheducation.es/blog/la-piramide-de-maslow>
- Osorio, J. E., & Cárdenas Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 81. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Rumage, J. (2023). *Job Satisfaction: Why Is It Important?* <https://builtin.com/employee-engagement/job-satisfaction>
- Salanova, M. (2006). Medida y evaluación del burnout: Nuevas perspectivas. In *El síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales* (pp. 27–43). Diputación de Valencia.
- Seguridad Minera. (2019). *Consecuencias del estrés sobre la salud psíquica y mental de los trabajadores*. <https://www.Revistaseguridadminera.Com/Salud-Ocupacional/Consecuencias-Del-Estres-Sobre-La-Salud-Psiquica-y-Mental-de-Los-Trabajadores/>.
- Sociedad Minera Cerro Verde. (2023). *Memoria Anual 2022*.  
<https://www.cerroverde.pe/pdf/Memoria-Anual-2022.pdf>
- Teck-Hong, T., & Waheed, A. (2011). Herzberg's motivation-hygiene theory and job satisfaction in the Malaysian etail sector: the mediating effect of love of money. In *Asian Academy of Management Journal* (Vol. 16, Issue 1).
- Tiempo Minero. (2020). *Estrés en minería: ¿Qué perjuicio trae a la industria?*  
<https://Camiper.Com/Tiempominero-Noticias-En-Mineria-Para-El-Peru-y-El-Mundo/Estres-En-Mineria-Que-Perjuicio-Trae-a-La-Industria/>.
- Uchmanowicz, I., Karniej, P., Lisiak, M., Chudiak, A., Lomper, K., Wiśnicka, A., Wleklik, M., & Rosińczuk, J. (2020). The relationship between burnout, job satisfaction and the rationing of nursing care—A cross-sectional study. *Journal of Nursing Management*, 28(8), 2185–2195. <https://doi.org/10.1111/jonm.13135>
- Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Scales for the Measurement of Some Work Attitudes and Aspects of Psychological Well-Being*, 52, 129–148.
- Willard-Grace, R., Knox, M., Huang, B., Hammer, H., Kivlahan, C., & Grumbach, K. (2019). Burnout and Health Care Workforce Turnover. *The Annals of Family Medicine*, 17(1), 36–41. <https://doi.org/10.1370/afm.2338>

- Wu, F., Ren, Z., Wang, Q., He, M., Xiong, W., Ma, G., Fan, X., Guo, X., Liu, H., & Zhang, X. (2021). The relationship between job stress and job burnout: the mediating effects of perceived social support and job satisfaction. *Psychology, Health & Medicine*, 26(2), 204–211.  
<https://doi.org/10.1080/13548506.2020.1778750>
- Yavuz, G., & Dogan, N. (2014). Maslach Burnout Inventory-Student Survey (MBI-SS): A Validity Study. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 116, 2453–2457.  
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.01.590>
- Yslado, R. M., Norabuena, R. P., Loli, T. P., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I., & Rojas, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico (Lima)*, 19(4), 41–49.  
<https://doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>
- Zhu, Y. (2012). A review of job satisfaction. In *Asian Social Science* (Vol. 9, Issue 1, pp. 293–298). Canadian Center of Science and Education.  
<https://doi.org/10.5539/ass.v9n1p293>

## Material Complementario

### Anexo 1. Cuestionario de síndrome de burnout

**Tabla 13**

*Cuestionario de síndrome de burnout (MBI-GS)*

Nro	Ítem	Nunca	Casi nunca	Algunas Veces	Regularmente	Bastantes Veces	Casi siempre	Siempre
1	Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Estoy "consumido" al final de un día de trabajo							
3	Estoy cansado cuando me levanto y tengo que afrontar otro día							
4	Trabajar todo el día es una tensión para mí							
5	Puedo resolver problemas que surgen en mi trabajo							
6	Estoy "quemado" por el trabajo							
7	Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización							
8	He perdido interés por mi trabajo desde que empecé							
9	He perdido entusiasmo por mi trabajo							
10	En mi opinión soy bueno en mi puesto							
11	Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo							
12	He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto							
13	Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo							
14	Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo							
15	En mi trabajo, tengo seguridad de que soy eficaz							

Nota. El cuestionario originalmente es de Maslach et al (1986), esta versión es la publicada en versión español por Salanova (2006). Los ítems 5,7,10,11,12,15, que corresponden a disminución de la eficacia profesional, se cuantifican de forma inversa.

## Anexo 2. Cuestionario de satisfacción laboral

**Tabla 14**

*Cuestionario de satisfacción laboral (Warr, Cook y Wall)*

Nro	Ítem	Estoy absolutamente insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
1	Las condiciones físicas de su trabajo							
2	La libertad para elegir su propio método de trabajo							
3	sus compañeros de trabajo							
4	El reconocimiento que obtiene por un buen trabajo							
5	su jefe inmediato							
6	La cantidad de responsabilidad que se le asigna							
7	Su salario							
8	Las oportunidades para usar sus habilidades							
9	Relaciones industriales entre la administración y los trabajadores en tu empresa							
10	Su oportunidad de promoción							
11	La forma en que se gestiona su empresa							
12	La atención prestada a las sugerencias que hace							
13	Sus horas de trabajo							
14	La cantidad de variedad en su trabajo							
15	La seguridad de su trabajo							

Nota. Adaptado de Warr et al. (1979), Scale 5: Job Satisfaction, p. 145

## Anexo 3. Matriz de consistencia

Tabla 15

### Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Revisión de literatura	Hipótesis	Variables	Instrumentos
		<b>Antecedentes:</b>			
		Uchmanowicz et al. (2020)			
Pregunta general: "¿Qué relación se da entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los colaboradores del sector minero metálico de la provincia de Arequipa?"	Objetivo General: "Analizar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de la provincia de Arequipa."	Demir (2018)	<b>General:</b>		
		Mullen et al. (2017)	"Hg: Existe una relación negativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de la provincia de Arequipa."		
		Wu et al. (2021)			
		Yslado et al. (2019)			
Preguntas específicas:	Objetivos Específicos:	Arias et al. (2017)	<b>Específicas:</b>		<b>Burnout:</b>
- "¿Qué relación se da entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de la provincia de Arequipa?"	- "Hallar la relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de la provincia de Arequipa."	Cautín (2019)	"H1: Existe una relación negativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de Arequipa."	Variable dependiente: Burnout	Questionario de burnout (MBI-GS), por Maslach et al. (1986), adaptado al español por Salanova (2006).
- "¿Qué relación se da entre el cinismo y la satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de la provincia de Arequipa?"	- "Determinar la relación entre el cinismo y la satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de la provincia de Arequipa."		"H2: Existe una relación negativa entre el cinismo y la satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de Arequipa."	Variable independiente: Satisfacción laboral	
- "¿Qué relación se da entre la disminución de la eficacia profesional y la satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de la provincia de Arequipa?"	- "Establecer la relación entre la disminución de la eficacia profesional y la satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de la provincia de Arequipa."		"H3: Existe una relación negativa entre la disminución de la eficacia profesional y la satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de Arequipa."		Satisfacción laboral:
- "¿Qué relación se da entre los factores intrínsecos de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de la provincia de Arequipa?"	- "Hallar la relación entre los factores intrínsecos de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de la provincia de Arequipa."		"H4: Existe una relación negativa entre los factores intrínsecos de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de Arequipa."		Questionario JSS, por Warr et al. (1979)
- "¿Qué relación se da entre los factores extrínsecos de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de la provincia de Arequipa?"	- "Identificar la relación entre los factores extrínsecos de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de la provincia de Arequipa."		"H5: Existe una relación negativa entre los factores extrínsecos de la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los colaboradores del área administrativa del sector minero metálico de Arequipa."		
		<b>Marco teórico: (modelos principales)</b>			
		Burnout: Modelo de Maslach, específicamente el diseñado para oficios en general (MBI-GS)			
		Satisfacción laboral: Modelo de Herzberg de Dos Factores.			