



Universidad Católica
San Pablo

TESIS

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

Facultad de Ciencias Económico Empresariales y Humanas

Escuela Profesional de Administración de Negocios

Impacto del síndrome de Burnout sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa-2020

Impact of Burnout Syndrome on the Job Satisfaction of employees of a gas-producing and packaging company in the city of Arequipa-2020

Autor:

Sergio Maximiliano Manrique Galdos

Asesor:

Mg. Oscar Horacio Ramírez Lazo

Arequipa, 2020

DEDICATORIA

A mis padres, hermana, abuelos y demás seres queridos, por haber siempre confiado en mí, por su amor y cariño incondicional, por haberme guiado siempre por el camino del bien.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, la Virgen Inmaculada, San José y a mi hermana María Fernanda (Q.E.P.D) por haberme permitido estar aquí y cumplir este primer objetivo.

A mi madre, por su amor infinito, por su apoyo incondicional, por su paciencia y dedicación inagotable.

A mi padre, por haberme educado siempre con el mejor ejemplo, por haber sido mentor y motivo de superación.

A mis abuelos, por su inagotable cariño y por haberme tendido la mano incondicionalmente cuando lo necesité.

A mi hermana Alessandra, por haber sido el mejor ejemplo de superación y mi compañera de vida.

A mi querido colegio “San José” y mis profesores, por haberme formado con los valores que hoy en día la humanidad demanda.

A Pierina, por haberme acompañado durante largos años de mi vida, por su cariño, complicidad e incondicional apoyo.

A mis amigos, hermanos y compañeros de vida, por las experiencias vividas.

A mi familia, por sus buenos deseos.

A mi alma mater y mis queridos docentes, por haber puesto su mayor esfuerzo en formarme como profesional y persona de bien.

RESUMEN

Actualmente, el éxito empresarial no solo se basa en la cuantía económica de rentabilidad y beneficios económicos que percibe una firma operando en una determinada industria y mercado. Sería bastante egoísta e inválidamente humano sostener el lucro conseguido a costas del “maltrato” y agravio a quienes son el engranaje y pieza esencial para que cualquier empresa triunfe y consiga el éxito, estamos hablando de los colaboradores. Con el paso de los años, las décadas y un sinfín de investigaciones sobre el comportamiento humano en las organizaciones, temas relacionados con la salvaguarda y promoción del bienestar laboral de los colaboradores como la satisfacción laboral y la reducción del estrés laboral para evitar la extenuación y niveles extremos de agotamiento, han ido tomando fuerza, porque su presencia o ausencia en cualquier organización, se traducen en niveles más altos de calidad de vida que, a su vez, conllevan a mejorar enormemente su desempeño y, por consiguiente, conllevan a la obtención de resultados de calidad para las compañías o, por el contrario, condicionan a los colaboradores a sobrellevar condiciones precarias de trabajo que conllevan a rendimientos paupérrimos y que, a la vez, se traduzcan en ineficiencias e ineficacias operaciones para le empresa.

La presente investigación fue desarrollada en una empresa privada de la ciudad de Arequipa, cuya principal operación se centra en la producción y envasado de una diversidad de gases utilizados en distintos sectores: salud, minería, bebidas y alimentos, metalmecánica, entre otros. La finalidad del presente estudio tuvo un alcance descriptivo correlacional, ya que el objetivo principal fue, primero analizar sucesos actuales y reales y, posteriormente, establecer el grado de relación/asociación entre las distintas variables planteadas. Además, fue una investigación de naturaleza cuantitativa ya que se emplearon cuestionarios para averiguar información relevante sobre la percepción de cada uno de los colaboradores que integran su planilla, se empleó el escalamiento de opiniones tipo Likert. Por otro lado, el presente estudio fue de tipo censal ya que se encuestó a todo el universo poblacional de colaboradores, conformado por solo 30 individuos.

Finalmente, el estudio reveló la existencia de una asociación (impacto) negativa moderada entre las variables propuestas por el investigador que denotó una relación inversa entre ambas. Es decir, a mayores niveles de Síndrome de Burnout, le corresponden menores niveles de Satisfacción Laboral y, viceversa. Pudiendo comprobar la hipótesis propuesta inicialmente por el investigador.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Satisfacción Laboral, colaboradores.

ABSTRACT

Today, business success is not only based on the economic amount of profitability and economic benefits that a firm perceives operating in a particular industry and market. It would be quite selfish and crippled human to sustain the profit achieved at the expense of the "mistreatment" and offend those who are the gear and essential piece for any company to succeed and achieve success, we are talking about collaborators. Over the years, decades and countless investigations into human behavior in organizations, issues related to safeguarding and promoting the well-being of employees, such as job satisfaction and reducing work-related stress to avoid exhaustion and extreme levels of exhaustion, have been gaining strength, because their presence or absence in any organization, translate into higher levels of quality of life, which, in turn, lead to a huge improvement in their performance and therefore lead to quality results for companies; or on the contrary, they condition employees to endure precarious working conditions that lead to poor yields and, at the same time, lead to inefficiencies and inefficient operations for the company.

This research was developed in a private company in the city of Arequipa, whose main operation is focused on the production and packaging of a variety of gases used in different sectors: health, mining, beverages and food, metallurgy, among others. The purpose of this study had a correlational descriptive scope, since the main objective will be to first analyze current and real events and, later, to establish the degree of relationship/association between the different variables raised. In addition, it was a research of a quantitative nature since questionnaires were used to find out relevant information about the perception of each of the collaborators who make up their payroll, using the Likert-type scale of opinions. On the other hand, the present study was of a census type since it surveyed the entire population universe of collaborators, consisting of only 30 individuals.

Finally, the study revealed the existence of a moderate negative association between the variables proposed by the researcher that denotes an inverse relationship between the two. In other words, the higher the levels of Burnout syndrome, the lower the levels of Job Satisfaction and viceversa. Being able to verify the hypothesis initially proposed by the researcher.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTOS.....	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Línea de investigación.....	1
1.2. Descripción del problema.....	1
1.3. Preguntas de investigación.....	2
1.3.1. Pregunta General.....	2
1.3.2. Preguntas Específicas.....	3
1.3.2. Preguntas Específicas.....	4
1.4. Objetivos de investigación.....	4
1.4.1. Objetivo General.....	4
1.4.2. Objetivos Específicos.....	4
1.4.2. Objetivos Específicos.....	5
1.5. Justificación de la investigación.....	5
1.5.1. Justificación Personal o por Conveniencia.....	5

1.5.2.	Justificación Social.....	6
1.5.3.	Justificación Teórica.....	6
1.5.4.	Justificación Metodológica.....	6
1.5.5.	Justificación Práctica.....	6
1.5.5.	Justificación Práctica.....	7
1.6.	Delimitación de la investigación.....	7
1.6.1.	Delimitación Espacial.....	7
1.6.2.	Delimitación Temporal.....	7
1.6.3.	Delimitación Muestral.....	8
1.6.4.	Delimitación Temática.....	8
CAPÍTULO II: REVISIÓN DE LA LITERATURA		9
2.1.	Antecedentes del estudio.....	9
2.1.1.	Antecedentes Locales.....	9
2.1.1.	Antecedentes Locales.....	10
2.1.2.	Antecedentes Nacionales.....	10
2.1.2.	Antecedentes Nacionales.....	11
2.1.3.	Antecedentes Internacionales.....	12
2.2.	Marco Teórico.....	12
2.2.1.	Efecto.....	12
2.2.2.	Principio de Causalidad.....	12
2.2.3.	Estrés.....	13
2.2.3.1.	Definición.....	13
2.2.3.2.	Enfoques sobre el estrés.....	14
2.2.3.3.	Fuentes de estrés.....	16
2.2.3.4.	Consecuencias del estrés para el individuo y la organización.....	17
2.2.3.5.	Técnicas y estrategias de afrontamiento del estrés.....	19
2.2.3.6.	Tácticas para enfrentar el estrés juvenil.....	20
2.2.3.7.	Ciclo de Gestión del Estrés.....	21
2.2.4.	Síndrome de Burnout.....	21
2.2.4.1.	Orígenes del término.....	21
2.2.4.2.	Definición.....	22
2.2.4.3.	Modelos Teóricos sobre el Síndrome de Burnout (etiología).....	22
2.2.4.4.	Pruebas generales y específicas para medir el Síndrome de Burnout.....	25

2.2.4.5.	Situaciones en el trabajo que causan el Síndrome de Burnout..	26
2.2.4.6.	Variables individuales y sociales que facilitan a desencadenar el Síndrome de Burnout.	26
2.2.4.7.	Mecanismos de acción y de defensa.....	27
2.2.4.8.	Diferencias entre el Síndrome de Burnout y estrés.	28
2.2.4.9.	Diferencias con otras terminologías.	30
2.2.4.10.	Fases para llegar a padecer el Síndrome de Burnout.....	30
2.2.4.11.	Consecuencias de padecer el Síndrome de Burnout.....	33
2.2.4.12.	Sintomatología de padecer el Síndrome de Burnout.	34
2.2.4.13.	Métodos para prevenir el Síndrome de Burnout.	34
2.2.4.14.	Factores que potencian el Síndrome de Burnout.....	36
2.2.5.	Satisfacción Laboral.....	36
2.2.5.1.	Definición.	36
2.2.5.2.	Teorías motivacionales que pueden explicar la Satisfacción Laboral.....	37
2.2.5.3.	Aspectos que respaldan la Satisfacción Laboral.	42
2.2.5.4.	Características de las organizaciones que buscan satisfacer a sus colaboradores.	43
2.2.5.5.	Actitudes que manifiesta un colaborador satisfecho.....	43
2.2.5.6.	Relación entre satisfacción laboral y algunas otras variables.	44
2.2.5.7.	Tipos de Satisfacción Laboral.	45
2.2.5.8.	Dimensiones de la Satisfacción Laboral.	45
2.2.5.9.	Componentes propios del trabajo que sugieren algunos efectos en la Satisfacción Laboral.	47
2.2.5.10.	Estilos de Comportamiento Organizacional y efectos en la conducta de los colaboradores.....	48
2.2.5.11.	Prácticas organizacionales para incrementar el bienestar laboral.	49
2.2.5.12.	Formas de conseguir la Satisfacción Laboral, mediante la consecución de metas.....	49
2.2.5.13.	La Satisfacción Laboral como engranaje del éxito empresarial.	51
2.2.5.14.	Factores externos que afectan la Satisfacción Laboral.....	51
2.2.5.15.	Métodos para incrementar la satisfacción laboral reduciendo el estrés.	52
2.2.5.16.	Metodologías para diagnosticar la Satisfacción Laboral.	53
2.2.6.	Empresa.	53

2.2.6.1.	Definición.....	53
2.2.6.2.	Características de la empresa.....	53
2.2.6.3.	Tipos de empresas.....	54
2.2.7.	Producción.....	55
2.2.7.1.	Definición.....	55
2.2.8.	Envasado.....	55
2.2.8.1.	Definición.....	56
2.2.9.	Gases.....	56
2.2.9.1.	Tipos de gases.....	56
2.2.9.2.	Propiedades de cada uno de los gases.....	56
2.2.9.3.	Tipología de uso de los distintos gases.....	57
2.2.9.4.	Proceso de producción de los distintos tipos de gases.....	58
2.2.9.5.	Formas de suministro de gases.....	58
2.2.9.6.	Ilustración visual del envase de los distintos tipos de gases.....	59
2.3.	Hipótesis de investigación.....	61
2.3.1.	Hipótesis de investigación.....	61
2.3.2.	Hipótesis nula.....	61
CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO.....		62
3.1.	Diseño general de la investigación.....	62
3.1.1.	Enfoque de la investigación.....	62
3.1.2.	Diseño de la investigación.....	63
3.1.3.	Alcance de la investigación.....	63
3.2.	Unidad de análisis.....	63
3.2.1.	Técnica de muestreo.....	64
3.3.	Variables.....	65
3.3.1.	Conceptualización de variables.....	65
3.3.1.1.	Síndrome de Burnout.....	65
3.3.1.2.	Satisfacción Laboral.....	65
3.3.2.	Operacionalización de variables.....	66
3.4.	Medición de las variables.....	68
3.4.1.	Fuentes de recolección de datos.....	68
3.4.2.	Técnica o métodos de recolección.....	68
3.4.3.	Instrumento de recolección de datos.....	68

3.4.3.1.	Síndrome de Burnout.	68
3.4.3.2.	Satisfacción Laboral.	69
3.4.4.	Escala de medición.	69
3.4.4.1.	Síndrome de Burnout (MBI-General Survey).	69
3.4.4.2.	Satisfacción Laboral (Escala de opiniones SL-SPC)	70
3.4.5.	Confiabilidad y validez de las escalas de medición.	72
3.4.5.1.	Maslach Burnout Inventory- General Survey.	72
3.4.5.2.	Escala de opiniones SL-SPC	73
3.5.	Métodos para el análisis de datos.	73
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		75
4.1.	Tablas de estadísticos descriptivos.	75
4.1.1.	Datos de Control.	75
4.1.1.1.	Población por género.	75
4.1.1.2.	Población por área funcional.	76
4.1.1.3.	Población por edad.	77
4.1.1.4.	Tiempo de servicio.	78
4.1.2.	Síndrome de Burnout por ítems.	79
4.1.2.1.	Dimensión de Agotamiento.	79
4.1.2.2.	Dimensión de Cinismo.	84
4.1.2.3.	Dimensión Eficacia Profesional.	88
4.1.2.4.	Síndrome de Burnout por género.	93
4.1.2.5.	Síndrome de Burnout por área funcional.	93
4.1.2.6.	Síndrome de Burnout por edad de la población.	94
4.1.2.7.	Síndrome de Burnout por tiempo de servicio.	95
4.1.2.8.	Síndrome de Burnout general.	95
4.1.3.	Satisfacción Laboral por ítems.	96
4.1.3.1.	Dimensión de Significación de la Tarea.	96
4.1.3.2.	Dimensión de Condiciones de Trabajo.	102
4.1.3.3.	Dimensión de Reconocimiento Social y/o Personal.	110
4.1.3.4.	Dimensión de Beneficios Económicos.	115
4.1.3.5.	Satisfacción Laboral por género.	120
4.1.3.6.	Satisfacción Laboral por área funcional.	121
4.1.3.7.	Satisfacción Laboral por edad del colaborador.	123
4.1.3.8.	Satisfacción Laboral por tiempo de servicio.	125

4.1.3.9. Satisfacción Laboral General.	127
4.2. Resultados correlaciones.....	128
4.2.1. Correlaciones entre variables.....	128
4.2.2. Correlaciones entre la variable Síndrome de Burnout y las dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	129
4.2.3. Correlaciones entre la variable Satisfacción Laboral y las dimensiones del Síndrome de Burnout.....	130
4.2.4. Correlaciones entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y las dimensiones de la Satisfacción Laboral.	131
4.2.5. Correlaciones entre la edad, el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral.....	134
4.2.6. Correlaciones entre el tiempo de servicio, el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral.	135
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	136
5.1. Conclusiones.	136
5.2. Recomendaciones.	139
Lista de referencias.	142

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura N° 1. Ubicación de la empresa productora y envasadora de gases en la ciudad de Arequipa.	7
Figura N° 2. Síndrome general de adaptación frente al estrés.....	15
Figura N° 3. El ciclo para gestionar el riesgo de padecer estrés.	21
Figura N° 4. Fases del estrés para llegar a padecer Burnout.....	32
Figura N° 5. Pirámide de Maslow y sus implicancias con el trabajo.	38
Figura N° 6. Efecto de los factores de la teoría de Herzberg.	39
Figura N° 7. Factores que producen o no satisfacción.....	39
Figura N° 8. La equidad percibida y su efecto en la satisfacción laboral.	40
Figura N° 9. Modelo de las expectativas.....	41
Figura N° 10. Formas de Satisfacción Laboral.....	50
Figura N° 11. Las guías clave del éxito empresarial.	51

Figura N° 12.	Ilustración visual de la modalidad de suministro de gases.	58
Figura N° 13.	Ilustración visual del envase del gas “Acetileno”.	59
Figura N° 14.	Ilustración visual del envase del gas “Aire Comprimido”.	59
Figura N° 15.	Ilustración visual del envase del gas “Argón”.	59
Figura N° 16.	Ilustración visual del envase del gas “Dióxido de Carbono”.	59
Figura N° 17.	Ilustración visual del envase del gas “Helio”.	60
Figura N° 18.	Ilustración visual del envase del gas “Hidrógeno”.	60
Figura N° 19.	Ilustración visual del envase del gas “Nitrógeno”.	60
Figura N° 20.	Ilustración visual del envase del gas “Óxido Nitroso”.	60
Figura N° 21.	Ilustración visual del envase del gas “Oxígeno”.	61
Figura N° 22.	Organigrama de la empresa productora y envasadora.	64

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1. Definiciones de estrés.....	13
Tabla N° 2. Fuentes de estrés.	16
Tabla N° 3. Consecuencias del estrés para las personas.	17
Tabla N° 4. Consecuencias del estrés para la organización.....	18
Tabla N° 5. Técnicas de afrontamiento del Estrés Laboral.....	19
Tabla N° 6. Definiciones del Síndrome de Burnout.	22
Tabla N° 7. Principales pruebas generales y específicas para medir el burnout.	25
Tabla N° 8. Diferencias entre “Síndrome del Quemado” y “Estrés”.	28
Tabla N° 9. Diferencias entre el estrés y el burnout.	29
Tabla N° 10. Diferencia entre “Síndrome de Burnout” y otros conceptos.	30
Tabla N° 11. Otras consecuencias del Síndrome de Burnout.....	33
Tabla N° 12. Tácticas convenientes para eludir la extenuación laboral o burnout.....	35
Tabla N° 13. Definiciones de Satisfacción Laboral.....	36
Tabla N° 14. Distintas definiciones de Satisfacción Laboral.....	37
Tabla N° 15. Principales dimensiones de la satisfacción laboral.	42
Tabla N° 16. Componentes del trabajo que repercuten en la satisfacción laboral.....	47
Tabla N° 17. Estilos de Comportamiento Organizacional y efectos en la conducta de los colaboradores.	48
Tabla N° 18. Tipología de uso de diferentes gases.....	57
Tabla N° 19. Muestreo por áreas de la empresa productora y envasadora de gases.	65
Tabla N° 20. Operacionalización de la variable “Síndrome de Burnout”.....	66
Tabla N° 21. Operacionalización de la variable “Satisfacción Laboral.”.....	67
Tabla N° 22. Dimensiones que integran el cuestionario MBI-GS.	69
Tabla N° 23. Tabla de diagnóstico del Burnout.	70

Tabla N° 24. Dimensiones que integran el cuestionario SL-SPC.	70
Tabla N° 25. Clasificación de ítems positivos y negativos en la escala SL-SPC.	71
Tabla N° 26. Puntuaciones de ítems negativos y positivos en la escala SL-SPC.....	71
Tabla N° 27. Tabla de diagnóstico de la satisfacción laboral.....	71
Tabla N° 28. Alfa de Cronbach para el cuestionario MBI-General Survey.....	72
Tabla N° 29. Alfa de Cronbach para el cuestionario SL-SPC.....	73
Tabla N° 30. Población por género.	75
Tabla N° 31. Población por área funcional.	76
Tabla N° 32. Población por edad.	77
Tabla N° 33. Población por años de servicio.....	78
Tabla N° 34. Ítem 1 de la dimensión de “Agotamiento”.	79
Tabla N° 35. Ítem 2 de la dimensión de “Agotamiento”.	80
Tabla N° 36. Ítem 3 de la dimensión de “Agotamiento”.	80
Tabla N° 37. Ítem 4 de la dimensión de “Agotamiento”.	81
Tabla N° 38. Ítem 6 de la dimensión de “Agotamiento”.	81
Tabla N° 39. Tabla consolidada o contingencia de la dimensión de “Agotamiento”.....	83
Tabla N° 40. Ítem 8 de la dimensión de “Cinismo”.	84
Tabla N° 41. Ítem 9 de la dimensión de “Cinismo”.	84
Tabla N° 42. Ítem 13 de la dimensión de “Cinismo”.	85
Tabla N° 43. Ítem 14 de la dimensión de “Cinismo”.	86
Tabla N° 44. Ítem 15 de la dimensión de “Cinismo”.	86
Tabla N° 45. Tabla consolidada o contingencia de la dimensión de “Cinismo”.....	87
Tabla N° 46. Ítem 5 de la dimensión de “Eficacia Profesional”.	88
Tabla N° 47. Ítem 7 de la dimensión de “Eficacia Profesional”.	88
Tabla N° 48. Ítem 10 de la dimensión de “Eficacia Profesional”.	89

Tabla N° 49. Ítem 11 de la dimensión de “Eficacia Profesional”.....	89
Tabla N° 50. Ítem 12 de la dimensión de “Eficacia Profesional”.....	90
Tabla N° 51. Ítem 16 de la dimensión de “Eficacia Profesional”.....	91
Tabla N° 52. Tabla consolidada o contingencia de la dimensión de “Eficacia Profesional”.....	92
Tabla N° 53. Síndrome de Burnout por género.....	93
Tabla N° 54. Síndrome de Burnout por área funcional.....	93
Tabla N° 55. Síndrome de Burnout por género.....	94
Tabla N° 56. Síndrome de Burnout por tiempo de servicio.....	95
Tabla N° 57. Síndrome de Burnout general.....	95
Tabla N° 58. Ítem 3 de la dimensión de “Significación de la Tarea”.....	96
Tabla N° 59. Ítem 4 de la dimensión de “Significación de la Tarea”.....	96
Tabla N° 60. Ítem 7 de la dimensión de “Significación de la Tarea”.....	97
Tabla N° 61. Ítem 18 de la dimensión de “Significación de la Tarea”.....	98
Tabla N° 62. Ítem 21 de la dimensión de “Significación de la Tarea”.....	98
Tabla N° 63. Ítem 22 de la dimensión de “Significación de la Tarea”.....	99
Tabla N° 64. Ítem 25 de la dimensión de “Significación de la Tarea”.....	99
Tabla N° 65. Ítem 26 de la dimensión de “Significación de la Tarea”.....	100
Tabla N° 66. Tabla consolidada o contingencia de la dimensión de “Significación de la Tarea”.....	101
Tabla N° 67. Ítem 1 de la dimensión de “Condiciones de Trabajo”.....	102
Tabla N° 68. Ítem 8 de la dimensión de “Condiciones de Trabajo”.....	102
Tabla N° 69. Ítem 12 de la dimensión de “Condiciones de Trabajo”.....	103
Tabla N° 70. Ítem 14 de la dimensión de “Condiciones de Trabajo”.....	103
Tabla N° 71. Ítem 15 de la dimensión de “Condiciones de Trabajo”.....	104
Tabla N° 72. Ítem 17 de la dimensión de “Condiciones de Trabajo”.....	105

Tabla N° 73. Ítem 20 de la dimensión de “Condiciones de Trabajo”.....	105
Tabla N° 74. Ítem 23 de la dimensión de “Condiciones de Trabajo”.....	106
Tabla N° 75. Ítem 27 de la dimensión de “Condiciones de Trabajo”.....	107
Tabla N° 76. Tabla consolidada o contingencia de los ítems positivos de la dimensión de “Condiciones de Trabajo”.....	108
Tabla N° 77. Tabla consolidada o contingencia de los ítems negativos de la dimensión de “Condiciones de Trabajo”.....	109
Tabla N° 78. Ítem 6 de la dimensión de “Reconocimiento Social y/o Personal”.....	110
Tabla N° 79. Ítem 11 de la dimensión de “Reconocimiento Social y/o Personal”.....	110
Tabla N° 80. Ítem 13 de la dimensión de “Reconocimiento Social y/o Personal”.....	111
Tabla N° 81. Ítem 19 de la dimensión de “Reconocimiento Social y/o Personal”.....	112
Tabla N° 82. Ítem 24 de la dimensión de “Reconocimiento Social y/o Personal”.....	112
Tabla N° 83. Tabla consolidada o contingencia de la dimensión de “Reconocimiento Social y/o Personal”.....	114
Tabla N° 84. Ítem 2 de la dimensión de “Beneficios Económicos”.	115
Tabla N° 85. Ítem 5 de la dimensión de “Beneficios Económicos”.	115
Tabla N° 86. Ítem 9 de la dimensión de “Beneficios Económicos”.	116
Tabla N° 87. Ítem 10 de la dimensión de “Beneficios Económicos”.....	116
Tabla N° 88. Ítem 16 de la dimensión de “Beneficios Económicos”.....	117
Tabla N° 89. Tabla consolidada o contingencia de los ítems positivos de la dimensión de “Condiciones de Trabajo”.....	118
Tabla N° 90. Tabla consolidada o contingencia de los ítems negativos de la dimensión de “Condiciones de Trabajo”.....	119
Tabla N° 91. Satisfacción Laboral por género.....	120
Tabla N° 92. Satisfacción Laboral por área funcional.....	121
Tabla N° 93. Satisfacción Laboral por edad.....	123
Tabla N° 94. Satisfacción Laboral por tiempo de servicio.	125
Tabla N° 95. Satisfacción Laboral general.	127

Tabla N° 96. Coeficientes R de Pearson.....	128
Tabla N° 97. Correlación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral.	128
Tabla N° 98. Correlación entre el Síndrome de Burnout y las dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	129
Tabla N° 99. Correlación entre la Satisfacción Laboral y las dimensiones del Síndrome de Burnout.....	130
Tabla N° 100. Correlación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y las dimensiones de la Satisfacción Laboral.	131
Tabla N° 101. Correlación entre la edad, el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral.....	134
Tabla N° 102. Correlación entre los años de servicio, el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral.....	135

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1. Población por género.....	75
Gráfico N° 2. Población por área funcional.....	76
Gráfico N° 3. Población por edad.....	77
Gráfico N° 4. Población por tiempo de servicio.	78

Introducción

Es conocido que, las personas son indudablemente valiosas y prioritarias en cualquier organización, independiente del rubro o la finalidad para la cual hayan sido creadas.

El papel que desempeñan los colaboradores en la operación es realmente esencial para el progreso multidimensional (económico, técnico, social) de la organización a la que pertenece. Sin embargo, todos aquellos que han tenido alguna o varias experiencias laborales a lo largo de su vida, pueden dar fe de que, para rendir física, emocional y cognitivamente es necesario sentirse a gusto en el lugar de trabajo. Es primordial que, la organización provea primero por vocación y en segunda instancia por obligación, las condiciones laborales necesarias para garantizar un correcto desempeño en términos de eficiencia, eficacia y calidad incorporada a las actividades y objetivos de sus colaboradores. Lamentablemente, no todos los escenarios laborales son favorables e idóneos para sus colaboradores. La precariedad de alguna o algunas cláusulas básicas para certificar su comodidad, ponen en peligro constante la satisfacción y agrado propio de permanecer laborando en la organización. Dentro de ese grupo de condiciones perjudiciales y contrarias a las expectativas de cualquier colaborador, se encuentra el estrés que, aunque por naturaleza todos lo sufrimos cuando nos agobia el hecho de no poder conseguir algún objetivo propuesto, en la mayoría de las ocasiones podemos superar dicho episodio dando el mayor esfuerzo e incrementando los recursos personales para dicho fin. Lamentablemente, cuando este tipo de episodios adversos se repiten constantemente, se vuelven crónicos para el colaborador y, sus recursos han sido insuficientes y agotados para superar dichas situaciones adversas, surge un síndrome de agotamiento profesional, caracterizado por un deterioro físico, emocional, cognitivo que, afecta la calidad de vida del damnificado.

El investigador, como ex practicante de la compañía sujeta a estudio en la presente investigación, siendo testigo durante su estadía de varias quejas, reclamos y comentarios desfavorables de distintos compañeros en relación con la compañía, principalmente en temas de padecimiento de estrés por sobrecarga laboral, tomó la decisión de elaborar el presente estudio para buscar la relación y/o impacto de la variable Síndrome de Burnout sobre la Satisfacción Laboral en todo el personal que integran la planilla de dicha empresa.

En el capítulo primero, se expuso el planteamiento del problema, se dispuso a situar la investigación en la línea de "Gestión para los Negocios". Se pormenorizó el dilema que fue el caldo de cultivo del presente estudio. Además, se definieron incógnitas (preguntas) a responder y objetivos a alcanzar. Se desarrollaron los distintos motivos y pretextos de elaborar el presente estudio, es decir se modelaron distintos tipos de justificaciones. Por último, se delimitó espacial, temporal, poblacional y temáticamente la investigación y, se sustentó la viabilidad para poder continuar con el estudio.

En el segundo capítulo, se procedió a revisar de la literatura, reseñando algunos estudios e investigaciones regionales, nacionales e internacionales que preceden a la presente investigación. También, se desarrolló la base teórica (marco) y finalmente, el planteamiento del supuesto (hipótesis) de investigación.

En el tercer capítulo, se desarrolló todo el planteamiento metodológico, se definió el enfoque, el diseño, alcance de la investigación y la técnica para seleccionar la muestra idónea y conseguir los objetivos de investigación. A continuación, se conceptualizó y operacionalizó las dos variables en las que se basa la tesis. Se estableció el cuestionario con escalamiento tipo Likert como la técnica para recabar la información de los colaboradores. Para diagnosticar la variable Síndrome de Burnout, se utilizó el MBI-General Survey y para la variable satisfacción laboral, se utilizó la escala SL-SPC. Ambos instrumentos fueron debidamente validados para ser correctamente utilizados, dicha información también se incluyó. Finalmente, se definió la metodología para analizar la información incluyendo las visitas personales a las instalaciones de la compañía en mención para aplicar los instrumentos, la consolidación de los datos y su procesamiento con ayuda del programa estadístico SPSS.

En el cuarto capítulo, con apoyo de la estadística descriptiva, se presentaron los resultados obtenidos tras la aplicación de los dos instrumentos anteriormente mencionados a la totalidad de trabajadores de la empresa productora y envasadora de gases en la ciudad de Arequipa. Así mismo, se procedió a realizar las correlaciones entre las variables en las que se basa la tesis.

Finalmente, en el quinto y último capítulo, con apoyo de la estadística inferencial se plantearon las conclusiones y recomendaciones a partir de la información obtenida en el capítulo previo. Se explicó la problemática que se pudo observar y algunas medidas para que la compañía en mención pueda tener presente para mejorar las condiciones laborales de sus colaboradores.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Línea de investigación.

La presente investigación se enmarcó en el campo de la “Gestión para los Negocios”. Según lo mencionado por Gamero, H. (2019, p. 27) en la “Guía para la elaboración de trabajos para bachillerato y titulación”, y las tres líneas de investigación definidas para la carrera profesional de Administración de Negocios por la Dirección de Investigación de la Universidad Católica San Pablo.

1.2. Descripción del problema.

Según Carreño, L. (2019) indicó que, si en algún momento se han perdido las ganas de ir a trabajar, te disgusta ver y oír a tus compañeros de trabajo y demás individuos que te rodean, si se sienten exhaustos física y emocionalmente, desenchufados de su vida laboral y las tareas que exige el puesto. Si la respuesta es positiva, seguramente estás sobrellevando el síndrome del quemado. Aunque no parezca, este fenómeno es más recurrente de lo que se imagina. Su padecimiento, conlleva a tal punto de aborrecer y no contemplan la bendita hora de marcharse y abandonar su puesto de trabajo.

Según Torrico, D. (2018), en una entrevista a Luis Olavarría, coordinador de Psicología Organizacional de la Universidad Privada del Norte, sostuvo que, el 6 de cada 10 colaboradores peruanos padecen estrés. Afirma que, la presencia de un alto porcentaje (60%) puede predisponer a que desarrollen el Síndrome de Desgaste Profesional o Burnout, es decir lleguen a padecer extenuación física, mental y psíquica. Para el experto, el ambiente, la promoción, línea de carrera, relaciones con directivos y compañeros, estímulos económicos, cultura y valores organizacionales, entre muchos otros, influyen a desarrollar o neutralizar estrés. Es por ello por lo que invoca a las organizaciones del medio a generar planes de seguridad para mitigarlo e impedir el decremento de la productividad y la satisfacción laboral de los colaboradores.

Por otro lado, el Instituto de Opinión Pública de la PUCP (2018), realizó una investigación a 1203 peruanos de Lima, Callao y el interior del país sobre varios asuntos concernientes a la salud mental. Dentro de estos temas, se trató indudablemente sobre el estrés. El estudio develó que, el 38.8% han padecido muchas veces estrés severo durante los dos últimos años, el 42% alguna vez, un reducido 19% nunca lo ha padecido y un 0.2% no precisa. Adicionalmente, precisó que Lima y el Callao son las áreas geográficas que con mayor frecuencia lo padecen (41.3%), respecto al interior urbano (40.4%) y al interior rural (30.8%). También, reveló que aquellos que pertenecían al sector socioeconómico A/B lo padecían con más frecuencia (45,1%) respecto al sector C (38.5%) y D/E (37.4%). De igual manera, las mujeres lo padecían con mucha más frecuencia que los hombres, 47.7% y 29.9%, respectivamente. Por último, aquellos cuyas edades oscilaban entre los 45 años a más, lo padecían con mayor frecuencia (41.7%). Si bien es cierto, el estudio no menciona explícitamente que el padecimiento de estrés severo en la población de estudio se haya debido a la sobrecarga laboral, es muy probable que sí. Desde esta perspectiva, se hizo interesante para el investigador averiguar la incidencia del estrés

laboral severo o burnout en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa productora y envasadora de gases.

El investigador realiza la presente tesis, atraído por algunos sucesos que pudo notar y percibir durante su estadía de dos años como practicante del área administrativa en la compañía productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa. Lo presenciado puede ser indicativo de muchas cosas no andan bien en dicha compañía.

Ha oído bastantes quejas y comentarios poco favorables de distintos compañeros de trabajo, de distintas áreas a la que él pertenece y por distintos motivos. Principalmente, ha oído bastantes reclamos del equipo comercial referentes a la excesiva carga laboral que se les asigna y a la poca remuneración económica que perciben y, que no justifica su ardua labor. Indican que, las cuotas mensuales de ventas asignadas son pocos reales y generan bastante estrés en ellos al no poder cumplirlas con regularidad. Los mismos individuos han manifestado que no repararían en marcharse para laborar en otra compañía donde si valoren su esfuerzo y que, si aún permanecen laborando allí, es por las necesidades que mantienen y tienen que cubrir.

También, el investigador ha presenciado el reclamo de una compañera de trabajo que pertenece al área de almacén y abastecimiento. Indica que no se siente a gusto laborando en la compañía porque es hostigada por un directivo de la sucursal Arequipa y, permanece allí por necesidad.

Por otro lado, el investigador presencié hace poco tiempo, las dos renuncias de dos compañeros. El primer caso corresponde a un colaborador perteneciente al área de distribución. Él indicó que, se marchaba porque había conseguido un empleo en una conocida minera de la región Cusco, la remuneración que iba a percibir era un poco mayor (10% más) a la que recibía en la compañía, pero, sus horarios iban a ser respetados por el régimen laboral minero al que se sometería (14 x 7). El mismo colaborador se quejaba que su celular nunca dejaba de sonar hasta en horas de la madrugada y, lamentablemente no podía apagar el aparato móvil por disposición de la compañía. El segundo caso corresponde a un colaborador perteneciente al área de instalaciones y aplicaciones, sus motivos también se pudieron conocer. Él indicó que, la remuneración que percibía no era mala pero que, no justificaba la excesiva carga laboral y tampoco el hecho de estar distanciado de su familia que vive en la ciudad de Lima. Esta información conlleva a afirmar la existencia de un incremento del 6.67% de rotación durante el último periodo.

1.3. Preguntas de investigación.

1.3.1. Pregunta General.

¿Cuál es el nivel de impacto del “Síndrome de Burnout” sobre la “Satisfacción Laboral” en trabajadores de la sucursal de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa-2020?

1.3.2. Preguntas Específicas.

- ¿Cuál es la percepción general con relación al Síndrome de Burnout de los trabajadores de la sucursal de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa-2020?
- ¿Cuál es la percepción de la dimensión de “Agotamiento” del “Síndrome de Burnout” de los trabajadores de la sucursal de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa-2020?
- ¿Cuál es la percepción de la dimensión de “Cinismo” del “Síndrome de Burnout” de los trabajadores de la sucursal de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa-2020?
- ¿Cuál es la percepción de la dimensión de “Eficacia Profesional” del “Síndrome de Burnout” de los trabajadores de la sucursal de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa-2020?
- ¿Cuál es la percepción general con relación a la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sucursal de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa-2020?
- ¿Cuál es la percepción de la dimensión de “Significación de la Tarea” de la “Satisfacción Laboral” de los trabajadores de la sucursal de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa-2020?
- ¿Cuál es la percepción de la dimensión de “Condiciones de Trabajo” de la “Satisfacción Laboral” de los trabajadores de la sucursal de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa-2020?
- ¿Cuál es la percepción de la dimensión de “Reconocimiento Personal y/o Social” de la “Satisfacción Laboral” de los trabajadores de la sucursal de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa-2020?
- ¿Cuál es la percepción de la dimensión de “Beneficios Económicos” de la “Satisfacción Laboral” de los trabajadores de la sucursal de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa-2020?
- ¿Existe alguna relación significativa de impacto de las dimensiones del “Síndrome de Burnout” sobre las dimensiones de la “Satisfacción Laboral” de los trabajadores de la sucursal de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa-2020?

- ¿Existe alguna relación significativa de impacto de las dimensiones del “Síndrome de Burnout” sobre la variable “Satisfacción Laboral” de los trabajadores de la sucursal de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa-2020?
- ¿Existe alguna relación significativa de impacto de las dimensiones de la “Satisfacción Laboral” sobre la variable “Síndrome de Burnout” de los trabajadores de la sucursal de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa-2020?

1.4. Objetivos de investigación.

1.4.1. Objetivo General.

Determinar el nivel de impacto del “Síndrome de Burnout” sobre la “Satisfacción Laboral” en trabajadores de la sucursal de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa-2020.

1.4.2. Objetivos Específicos.

- Determinar cuál es la percepción general con relación al Síndrome de Burnout de los trabajadores de la sucursal de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa-2020.
- Determinar cuál es la percepción de la dimensión de “Agotamiento” del “Síndrome de Burnout” de los trabajadores de la sucursal de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa-2020.
- Determinar cuál es la percepción de la dimensión de “Cinismo” del “Síndrome de Burnout” de los trabajadores de la sucursal de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa-2020.
- Determinar cuál es la percepción de la dimensión de “Eficacia Profesional” del “Síndrome de Burnout” de los trabajadores de la sucursal de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa-2020.
- Determinar cuál es la percepción general con relación a la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sucursal de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa-2020.
- Determinar cuál es la percepción de la dimensión de “Significación de la Tarea” de la “Satisfacción Laboral” de los trabajadores de la sucursal de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa-2020.
- Determinar cuál es la percepción de la dimensión de “Condiciones de Trabajo” de la “Satisfacción Laboral” de los trabajadores de la sucursal de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa-2020.

- Determinar cuál es la percepción de la dimensión de “Reconocimiento Personal y/o Social” de la “Satisfacción Laboral” de los trabajadores de la sucursal de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa-2020.
- Determinar cuál es la percepción de la dimensión de “Beneficios Económicos” de la “Satisfacción Laboral” de los trabajadores de la sucursal de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa-2020.
- Determinar la existencia de alguna relación significativa de impacto de las dimensiones del “Síndrome de Burnout” sobre las dimensiones de la “Satisfacción Laboral” de los trabajadores de la sucursal de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa-2020.
- Determinar la existencia de alguna relación significativa de impacto de las dimensiones del “Síndrome de Burnout” sobre la variable “Satisfacción Laboral” de los trabajadores de la sucursal de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa-2020.
- Determinar la existencia de alguna relación significativa de impacto de las dimensiones de la “Satisfacción Laboral” sobre la variable “Síndrome de Burnout” de los trabajadores de la sucursal de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa-2020.

1.5. Justificación de la investigación.

1.5.1. Justificación Personal o por Conveniencia.

La presente investigación va a permitir en primer lugar, obtener el grado de Licenciado en Administración de Negocios al estudiante que la desarrolla, complementado la formación académica obtenida durante cinco años en la Universidad Católica San Pablo. Colocando así, la primera piedra de la larga e incesante carrera profesional que anhela construir.

En segundo lugar, ponerse a disposición de la sociedad, de su región, su país y de la humanidad como profesional en el área de los negocios. Con la finalidad de obrar a construir un mundo mejor e igualitario para cada uno de sus habitantes, mediante el uso de sus conocimientos, recursos técnicos y humanos obtenidos de su formación académica, humanitaria y espiritual a lo largo de su vida.

En tercer lugar, como investigador y también como ex trabajador de la empresa en mención, resulta interesante involucrarse en la problemática organizacional, de tal manera se pueda brindar información importante para plantear soluciones de mejora y encaminar a la empresa a la consecución de sus objetivos. Por último, el investigador manifiesta el interés de hacer pública la información obtenida en la presente investigación para que las demás organizaciones del país puedan realizar mejoras en los escenarios laborales

ofrecidos a sus colaboradores.

1.5.2. Justificación Social.

De igual manera, la presente investigación, fue desarrollada por el investigador con la intención de proporcionar información útil para aquellas entidades supervisoras del Estado Peruano, como el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), cuyo principal interés es el de velar por el bienestar de cada colaborador mediante el cumplimiento de condiciones laborales saludables. Por lo tanto, podrán premiar o castigar el accionar de la empresa productora y envasadora de gases. Con la finalidad de, mejorar la calidad de vida de los colaboradores, incrementar su desempeño y mejorar las relaciones con proveedores internos y externos.

También, se realizó con la finalidad de mejorar las condiciones laborales no solo de los actuales, si no, también para los futuros colaboradores que puedan integrar la fuerza laboral de la empresa en mención y, por último, ofrecer a la población arequipeña una empresa con un escenario laboral saludable.

1.5.3. Justificación Teórica.

El investigador buscó que, la presente investigación se pueda constituir en un valioso antecedente y herramienta de apoyo para cualquier otro investigador(es) que desee indagar más sobre alguna o ambas variables planteadas y, también pueda contribuir a alimentar el conocimiento.

1.5.4. Justificación Metodológica.

Con la finalidad de conseguir los diferentes objetivos propuestos en la presente investigación, el investigador se sirvió de los instrumentos SL-SPC para evaluar la variable Satisfacción Laboral y, del instrumento Maslach Burnout Inventory- Encuesta General para evaluar la variable Síndrome de Burnout en los colaboradores de la empresa productora y envasadora de gases en la ciudad de Arequipa. Los mismos, fueron validados y tuvieron la suficiente aptitud para ser aplicados apropiadamente en la presente investigación.

1.5.5. Justificación Práctica.

La presente investigación fue desarrollada con la intención de poner sobre la mesa las condiciones actuales que experimentan los colaboradores de la empresa productora y envasadora de gases en relación con las dos variables planteadas en la presente investigación. En definitiva, poder suministrar la información obtenida a los directivos de la empresa en mención y, puedan tomar medidas correctivas, de fortalecimiento y mejora. Con la única finalidad de enriquecer las condiciones laborales y sin duda, mejorar la calidad de vida de sus colaboradores.

Mediante el mejoramiento de las condiciones laborales, contribuir, a que la organización sea aún más atractiva tanto para sus colaboradores, clientes,

proveedores y demás grupos de interés y, a la vez, contribuya como empresa a generar competitividad en la región Arequipa.

Por último, se realizó con la finalidad de, que las organizaciones del medio puedan servirse de este análisis para corroborar de manera análoga, el cumplimiento de las mismas condiciones laborales y puedan plantear mejoras que permitan construir un mejor escenario con miras a conseguir un buen desempeño de sus colaboradores.

1.6. Delimitación de la investigación.

1.6.1. Delimitación Espacial.

La presente investigación se realizó en las instalaciones de la empresa productora y envasadora de gases, ubicadas en la Calle Víctor Lira 141 – Parque Industrial de la ciudad de Arequipa-Perú.

Figura N° 1. Ubicación de la empresa productora y envasadora de gases en la ciudad de Arequipa.



Nota. Tomado de Google Maps.

1.6.2. Delimitación Temporal.

La presente tesis se desarrolló desde el 01 de abril del 2020 hasta el 10 de Agosto del 2020.

1.6.3.Delimitación Muestral.

El investigador contó con una población de 30 colaboradores que integran la planilla de la empresa productora y envasadora de gases de la sucursal de la ciudad de Arequipa. Al tratarse de una población reducida, el investigador optó por aplicar el estudio a la totalidad de colaboradores. En definitiva, se trató de una investigación de tipo censal.

1.6.4.Delimitación Temática.

- Área: Ciencias Económicas Empresariales.
- Campo: Administración de Negocios.
- Línea: Gestión para los Negocios.

CAPÍTULO II: REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes del estudio.

2.1.1. Antecedentes Locales.

- **Zevallos, M. (2019). “Satisfacción Laboral y Burnout en un Instituto Tecnológico de Arequipa” Universidad Católica de Santa María. Arequipa, Perú.**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo diagnosticar la existencia de correlación entre la satisfacción en el trabajo y el síndrome del quemado (burnout) que pudieran estar atravesando los colaboradores de un instituto tecnológico de la ciudad de Arequipa. El investigador aplicó dos diferentes instrumentos para evaluar las variables anteriormente mencionadas a una muestra de 64 profesores del mencionado centro de instrucción. Utilizó la escala SL-SPC de la autora Sonia Palma para evaluar la satisfacción en el trabajo y, el inventario del autor Maslach para evaluar el síndrome de burnout. Una vez aplicados los instrumentos y realizado los estadísticos de prueba, se evidenció una relación inversa y débil entre ambas variables de estudio, confirmado la hipótesis de investigación planteada en el estudio. También, se pudo diagnosticar que los trabajadores del instituto presentan satisfacción laboral media y niveles mínimos de burnout. El estudio no encontró relaciones significadas entre los datos de control (edad, grado de instrucción, tiempo de servicio, y modalidad de contrato) y las variables sujetas a estudio.

- **Franco, K. & Paz, M. (2019). “Influencia de la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en el involucramiento del trabajador en el personal asistencial del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo - ESSALUD en la Ciudad de Arequipa, año 2017” Universidad Católica San Pablo. Arequipa, Perú.**

El presente trabajo de investigación tuvo por finalidad, comprobar el efecto de la satisfacción laboral y el síndrome del burnout en el involucramiento laboral del personal asistencial del Hospital Carlos Alberto Seguí Escobedo (Red EsSalud) de la ciudad de Arequipa. La muestra sujeta a estudio consta de 130 colaboradores del mencionado hospital, a la vez está integrada en un 25.38% por doctores, 47.69% por enfermeras y un 26.92% por técnicos en enfermería. El investigador utilizó la escala de involucramiento laboral de Lodahl y Kejner, la escala de Maslach para evaluar el burnout y la escala Warr, Cook y Wall para evaluar la satisfacción laboral. El resultado de la investigación indicó que, la satisfacción en el trabajo y el síndrome del quemado no influyen en el involucramiento del individuo en el trabajo. Sin embargo, a nivel dimensional si hubo correlaciones positivas. La dimensión de agotamiento emocional que forma parte del inventario de burnout sí tuvo incidencia importante y negativo en el involucramiento. Esto quiere decir que, a medida que disminuye el primero de los mencionados, incrementa el involucramiento del colaborador con su trabajo.

- **Zevallos, L. (2019). “El Síndrome de Burnout y su relación con la Satisfacción Laboral en docentes de la Institución Educativa 41037 José Gálvez del distrito de Miraflores, Arequipa-2018.” Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa, Perú.**

El presente trabajo de investigación tuvo por finalidad corroborar la relación entre el síndrome del quemado y la satisfacción en el trabajo de los profesores de una institución educativa nacional del distrito arequipeño de Miraflores. El estudio se aplicó a una muestra conformada por 37 docentes de los tres niveles de educación (inicial, primaria, secundaria). El investigador utilizó dos instrumentos previamente validados para evaluar las dos variables mencionadas anteriormente. Para medir el síndrome del quemado utilizó el instrumento elaborado por Maslach y para medir la satisfacción laboral utilizó el instrumento elaborado por Sonia Palma (SL-SPC). El investigador luego de, aplicados ambos instrumentos a la muestra de docentes, utilizó el estadístico R de Pearson para corroborar la hipótesis de investigación. Se comprobó la existencia de una relación negativa de mediana intensidad (-0.598) entre la variable burnout y la variable satisfacción en el trabajo en la mencionada institución educativa. Lo que indica que, a medida que el síndrome de burnout se incrementa en los docentes, su nivel de satisfacción laboral disminuye o viceversa.

- **Arias, W. Masías, A. & Justo, O. (2014). Felicidad, Síndrome de Burnout y estilos de afrontamiento en una empresa privada.**

El presente estudio tuvo por finalidad correlacionar la felicidad, el burnout y los tipos de afrontamiento de 74 colaboradores de ambos géneros de una empresa del sector privado de la ciudad de Arequipa. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de Felicidad de Lima, el inventario de Maslach Burnout y el Cuestionario de Conductas de afrontamiento frente al estrés. Dentro de los resultados obtenidos, se denotó la existencia de una relación negativa y significativa entre la dimensión de “Agotamiento Emocional” y la felicidad, indicando que en la medida que alguna de estas disminuya, la otra aumenta y, viceversa.

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

- **Yslado, R. Norabuena, R. Loli, T. Zarzosa, E. Padilla, L. Pinto, I. & Rojas, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud.**

El presente estudio tuvo por finalidad medir la correlación entre las dos dimensiones en mención en profesionales del sector salud de dos centros hospitalarios peruanos. Se encuestó a un total de 177 individuos, entre médicos, dentistas, farmacéuticos, psicólogos, enfermeras, tecnólogos, nutriólogos entre otros. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario MBI y la escala de opiniones SL-SPC. Aplicadas y procesadas estadísticamente cada una de las respuestas de los profesionales que integran la muestra, se decretó la existencia de una relación inversa significativa (-0.62) entre la

variable del Síndrome del Burnout y la variable de Satisfacción Laboral. En definitiva, el resultado develó que, el primero de los anteriormente mencionados predice la SL. En la medida que el Burnout aumenta, la SL disminuye o viceversa.

- **Sarmiento, G. (2019).** “**Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017.**” **Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.**

El presente trabajo de investigación tuvo también por finalidad corroborar la relación entre el burnout y la satisfacción en el trabajo del personal de emergencias de un reconocido hospital de la ciudad del Cusco. El estudio se aplicó a un total de 110 colaboradores del área en mención. El investigador utilizó el cuestionario de Maslach para evaluar el burnout y el cuestionario del MINSA para evaluar la satisfacción. El presente estudio puso en evidencia que, el 30.90% del total de trabajadores están insatisfechos y que, un 10% de ellos presentaba el síndrome del quemado. En cuanto al primer indicador, de los médicos, un 46.90% presentaron insatisfacción, del grupo de enfermeras 62.90% de ellas indican estar en un punto medio, es decir, ni satisfechas ni insatisfechas y solo el 34.60% de técnicos presenta satisfacción. En cuanto al segundo indicador, el personal más afectado con dicho síndrome es el personal médico, luego el personal de enfermería y, por último, ningún individuo que se desenvuelve como técnico presenta burnout. El estudio concluye que, si existe una relación importante entre ambas variables, una de cada 10 personas evaluadas padece del síndrome y, casi la tercera parte manifiesta estar satisfecho laboralmente.

- **Atalaya, M. (2018).** “**Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal.**” **Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú**

Presenta su trabajo de investigación con la finalidad corroborar la relación entre la satisfacción en el trabajo y el síndrome de burnout en colaboradores del área administrativa de una universidad pública de la ciudad de Lima Metropolitana. La muestra estuvo integrada por 616 individuos del área mencionada, de 12 facultades diferentes, de ambos géneros y con distintos regímenes laborales. El investigador utilizó la escala de SL-SPC de la autora Sonia Palma para evaluar la primera de las variables mencionadas y, el cuestionario MBI-GS del autor Maslach para evaluar la segunda variable. El estudio reveló que, la mayoría de los colaboradores tienen una satisfacción media. Por otro lado, la mayoría de los colaboradores tienen un nivel medio y alto de agotamiento laboral. Por último, el análisis de correlación indica que, la satisfacción laboral mantiene una correlación negativa y significativa con la dimensión de agotamiento y cinismo que integran el cuestionario del síndrome del quemado.

2.1.3. Antecedentes Internacionales.

- **Unamuno, M. (2015). “Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en docentes de Educación Primaria.” Universidad Argentina de la Empresa. Buenos Aires, Argentina.**

La presente investigación tuvo por finalidad evaluar la correlación entre la variable “Síndrome del Quemado” y la variable “Satisfacción Laboral” en docentes de educación primaria en una escuela del estado de la ciudad de Florencia Varela al sur de la ciudad de Buenos Aires. La muestra estuvo integrada por un total de 219 individuos, en su mayoría del sexo femenino. El investigador, para evaluar la primera de las variables, utilizó la escala MBI-Ed del autor Maslach y, para evaluar la segunda de ellas, utilizó la “Escala General de Satisfacción Laboral” de los autores Warr, Cook y Wall. Luego de aplicar los instrumentos a los docentes, de procesar la información estadísticamente, los resultados arrojan una correlación negativa entre la variable de satisfacción laboral y las dimensiones de “Agotamiento Emocional” y de “Despersonalización” que, forman parte de la dimensión de burnout. Otro aporte destacable de esta investigación es, que la “Despersonalización” en docentes hombres es mayor que en docentes mujeres. Por último, se observó que la satisfacción laboral no presenta variaciones importantes de acuerdo con el género.

2.2. Marco Teórico.

2.2.1. Efecto

De acuerdo con lo citado por Newstrom (2011, p.116), define como efecto a un cambio existente en el desarrollo de actividades institucionales, el cual se fundamenta en el enfoque cuya línea de tendencia va a depender de los resultados. Dicho concepto se cimienta y apoya de la Ley del Efecto, que alega que el individuo procurará rehacer aquella conducta que le ofrezca y le prometa resultados beneficiosos o saludables, y se rehusará a realizar aquellas que puedan acompañarse de algún desenlace perjudicial o adverso.

2.2.2. Principio de Causalidad.

Según lo mencionado por Alvira, Clavell & Melendo (1989, p.50-177), existen a la par otros fundamentos, como el de “Causalidad”. Este principio sostiene y afirma que todo efecto, consecuencia o secuela tiene un determinado origen, fundamento o razón de ser. En definitiva, todo fenómeno que surge y se origina, es causado.

2.2.3. Estrés

2.2.3.1. Definición.

Tabla N° 1. Definiciones de estrés.

Autor	Definición
Schuler (1980)	Posición individual cambiante, producto del enfrentamiento con alguna situación, cuyos resultados son inciertos pero valiosos para él.
Mikhail (1981)	Condición fisio psicológica que, surge cuando circunstancias del entorno plantean desafíos a un individuo y causan inestabilidad, real o percibida, entre lo que se exige y lo que el individuo ofrece.
Invancevich y Matteson (1980)	Contestación de acomodación o aclimatación, posterior a la aproximación y roce del individuo con circunstancias o hechos externos que demandan exigencias físicas y psicológicas.
Hans Selye (1974)	Dispuso que, el enfrentamiento a circunstancias y sucesos externos puede conllevar al individuo a tener no solo respuestas nocivas, si no, también respuestas favorables. El estrés no es algo que obligatoriamente hay que eludir.
Gordon (1997)	Contestación fisio psicológicas frente a cualquier hecho estresante que puede mermar y desmejorar la satisfacción, imaginación e inventiva, y el rendimiento de un individuo.
Lee y Achforth (1993)	Lo relaciona con la extenuación y agotamiento laboral que conlleva a mermar considerablemente el compromiso del individuo con su trabajo y el pleno deseo de marcharse de la organización.

Nota. Tomado de Blanco, M. 2003. El Estrés en el trabajo. Reviste de Ciencia y Cultura, (12), 71-78

Quinlan, M. (2002, p. 8) afirma que, el estrés producto del trabajo es un mecanismo paulatino donde, el cerebro humano acorde al incremento de exigencias internas y externas, así como de obligaciones asumidas, se prepara para actuar y defenderse. Nuestro sistema nervioso se excita y se inicia un proceso biológico de liberación de hormonas para enfrentar o escabullirse del asunto. Cabe resaltar que, el estrés es una contestación particular de cada

individuo y depende de muchas variables propias de cada uno, de patrones conductuales y formas de combatir, del análisis y apreciación personal de las situaciones y vivencias personales o de cercanos, todo ello respaldará la toma de sus decisiones. El estrés que se presenta esporádicamente y de reducida duración parece ser inofensivo. Sin embargo, el estrés que conlleva al individuo a vivir una realidad crónica que, si no toma las medidas para revertir este estado, agotará aquellos recursos y herramientas que posee, originando un estado de extenuación que puede llevarlo a padecer el síndrome del quemado, pudiendo repercutir seriamente en su salud y calidad de vida.

Por último, de acuerdo con Houtman, I. Jettinghoff, K. & Cedillo, L. (2008, p. 10). El estrés laboral es un cúmulo de reacciones frente a demandas del puesto que no coinciden con sus conocimientos, facultades o pericia y que desafían su capacidad para enfrentar las circunstancias.

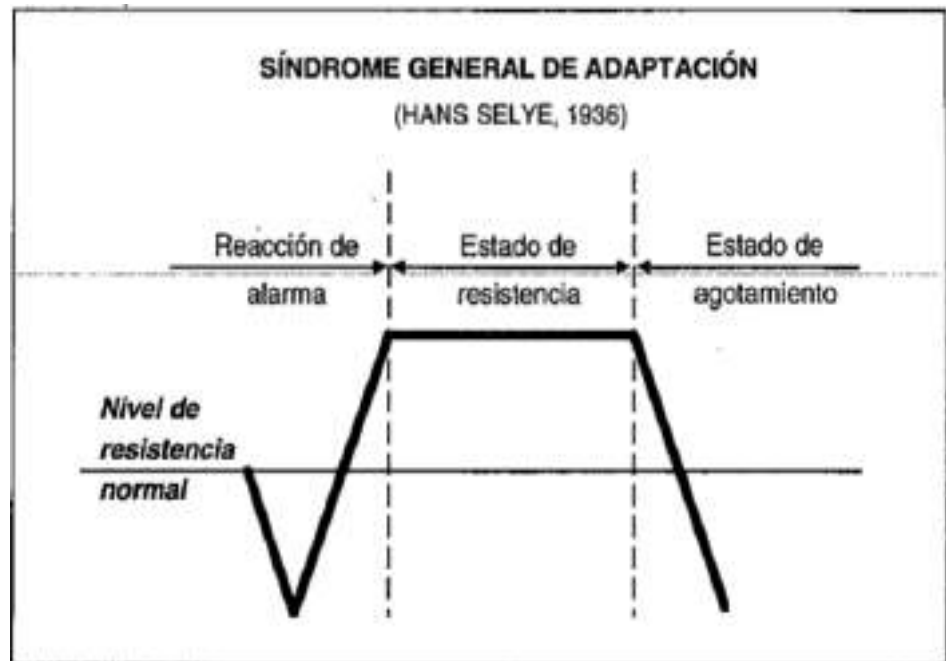
2.2.3.2. Enfoques sobre el estrés.

Del Hoyo, M. (2004, p. 21-22-23) plantea los siguientes.

1° Enfoque Fisiológico: El endocrinólogo Hans Selye (1946) propuso el término de “Síndrome General de Adaptación”. Hace énfasis a un cúmulo de respuestas fisiológicas al estrés. Describe tres fases:

- **De alarma:** ante un incentivo estresante, el cuerpo se alista automáticamente para ejercer un mecanismo de defensa para luchar y esfumarse. Se excita el sistema nervioso simpático, se agrandan las pupilas, empieza la transpiración, se tensan los músculos, se acelera la respiración, incrementa el ritmo cardiaco, se liberan hormonas. Se incrementa la concentración y focalización en el estímulo estresor. A pesar de lo ocurrido, es un proceso de poca duración y poco perjudicial cuando el cuerpo tiene el tiempo necesario para redimirse.
- **De resistencia:** El tiempo de recuperación se ha hecho corto, lamentablemente el cuerpo está aún pendiente en reaccionar frente al estímulo. La presencia del estrés se ha vuelto indefinida.
- **De agotamiento:** El estrés se puede agudizar y rebasar la capacidad de resistencia fisiológica, cognitiva y emocional. Es en esta fase donde pueden surgir las alteraciones de tipo psicosomático.

Figura N° 2. Síndrome general de adaptación frente al estrés.



Nota. Tomado de Del Hoyo, M. (2004, p. 22). Estrés Laboral. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

2° Enfoque Ingenieril: El estrés es considerado como una propiedad de los estímulos del ambiente que rodea a los individuos, entendido en términos de carga o nivel de requerimiento de la propia persona por factores y circunstancias perjudiciales que ocurren en su entorno. El estrés puede producir presión y angustia pasajera, pero si no llegan a revertirse y absolverse podrían ocasionar daño duradero y definitivo.

3° Enfoque Psicológico: El estrés no puede reducirse a lo fisiológico y social, no puede enmarcarse solo en términos de carga laboral y respuestas netamente físicas. También, el estrés es un estado cognitivo donde el individuo percibe las demandas del ambiente y hace conscientemente uso de sus facultades para adaptarse a ellas.

2.2.3.3. Fuentes de estrés.

Personales	Temor	- Los nuevos retos y la desconfianza a lo desconocido.
	Resistencia	- Materializar el temor y rehusarse al cambio que plantea la vida, causa estrés.
	Resentimiento	- Los cambios obligados, necesarios y, que el individuo no entienda el porqué, causan rencor y estrés.
Laborales	Conflicto de Roles	- Sucede cuando lo esperado y lo que creemos que deberíamos estar realizando difiere con lo que realmente hacemos. - También, sucede cuando lo laboral se interpone a lo personal.
	Ambigüedad de Roles	- Sucede cuando las tareas, actividades y responsabilidades no están ampliamente definidas y generan confusión.
	Sobrecarga de Roles	- Sucede cuando el individuo se siente abrumado por no poseer de recursos, capacidades y tiempo para ejecutar bien el trabajo.
Organizacionales	Ajuste Persona Organización	- Disonancia entre los valores, posturas, conductas, personalidad del individuo y la organización.
	Cambio	- Estrés generado debido a la reducción de personal y redistribución de puestos.
	Relación con los demás	- Laborar con individuos complicados, problemáticos, o también estresados.
	Políticas	- Maneras y estilos de gobernar la organización.
Ruido	Ruido	- Dependerá del nivel de perturbación e irritabilidad que genere, sumado a la periodicidad de su ocurrencia.
	Temperatura	- Un ambiente gélido o caluroso que produzca sudoración, un ambiente poco ventilado y cargado, genera estrés.
Otros	Frustración menor	- Estrés que enfrentamos el día a día, como el tráfico, o no poder poseer algún producto que deseamos. Deben darse pronta solución para no arrastrarlas.
	Anticipación	- Surge de la permanente ansiedad por saber que ocurrirá en el futuro. Puede volverse en un estresor permanente.
	Estrés residual	- Surge cuando remolcamos y atraemos algún episodio de estrés pasado y que nos rehusamos a dejar ir.

Tabla N° 2. Fuentes de estrés.

Nota. Tomado de "Psicología Industrial/Organización" por Aamodt. M. (2010, p. 559-573).

2.2.3.4. Consecuencias del estrés para el individuo y la organización.

Tabla N° 3. Consecuencias del estrés para las personas.

Fisiológicas	Estomacales	Úlceras, colon irritable, gastritis, acidez, colitis ulcerosa
	Respiratorias	Asma bronquial, asfixia
	Nerviosas	Migrañas, fallos en la memoria, ansiedad, desvelo
	Sexuales	Impotencia, eyaculación precoz, falta de deseo sexual
	Dermatológicas	Prurito, calvicie, erupciones en la piel, acné, dermatitis
	Musculares	Calambres y pinchazos, espasmos, entumecimiento
	Cardiovascular	Taquicardias, angina de pecho, infarto, HTA.
	Inmunológicas	Infecciones frecuentes, herpes
Psicológicas	Cambios en la alimentación, exceso de angustia, desconcentración, desorientación, trastornos del sueño, consumo de alcohol y drogas, trastornos del afecto, fobias, despersonalización, hasta suicidios.	

Nota. Tomado de “El Estrés y el Riesgo para la Salud” por Comín, E. De la Fuente, I. & Gracia, A. (2003, p. 33-36)

Decremento en la productividad	- Un colaborador estresado no se siente parte de la operación, realiza el mínimo de esfuerzo necesario, cumple solo con su horario laboral y no se siente motivado por incrementar su rendimiento.
Incremento del ausentismo	- El individuo puede recurrir hasta poder inventar recurrentemente problemas de salud para justificar la ausencia.
Pedidos de cambio de trabajo	- El individuo tiene el fuerte deseo de cambiar de actividades, funciones, ambiente laboral e incluso de compañeros para remediar la situación actual.
Incremento de la accidentalidad	- Los altos niveles de distracción, el ritmo de trabajo agotador incrementar el riesgo a sufrir algún siniestro.

Falta de orden y pulcritud	- Altos niveles de estrés generan desgano, dejadez y flojera para arreglar y organizar el ambiente de trabajo.
Incremento de reclamos del cliente	- El estrés elevado generar improductividad y desmedro en el desempeño del individuo, por lo tanto, la calidad del producto o servicio sin duda se puede ver mermada.
Aumento en la ingesta de narcóticos	- La tensión, angustia, incertidumbre y ansiedad que genera el estrés, puede llevar al individuo a incrementar el consumo de alcohol, estupefacientes, cigarrillos, entre otros.
Supervisión recurrente	- Un trabajador improductivo, problemático, apático, enfermizo a causa del estrés, requiere de mayor control por jefes o directivos.
Incremento de visitas al servicio médico	- El área médica de la compañía puede recibir frecuentes consultas por problemas fisiológicos o psicológicos a causa del estrés.

Tabla N° 4. Consecuencias del estrés para la organización.

Nota. Tomado de “El Estrés y el Riesgo para la Salud” por Comín, E. De la Fuente, I. & Gracia, A. (2003, p. 37-39).

También, Houtman, I. Jettinghoff, K. & Cedillo, L. (2008, p. 6-7) la transformación mundial y local han ocasionado un notable incremento en las obligaciones de la fuerza laboral. Es por lo que, ante la exigencia surge el estrés en el trabajo. Cuando el estrés se convierte en una constante, pueden surgir efectos negativos que se mencionan a continuación:

- **Sobre los trabajadores:** Puede conllevar a padecer problemas de salud, de tipo fisiológico y psicológico. Además, problemas en el proceso de cognición y en la conducta.
- **Sobre las compañías:** El estrés puede generar absentismo o deserción laboral, disminución del desempeño, incremento de la probabilidad de ocurrencia de accidentes y maniobras laborales inseguras, incremento en los reclamos de la clientela, sustitución e instrucción de nuevos trabajadores por reemplazo. Todo ello, genera sobrecostos a las organizaciones.

2.2.3.5. Técnicas y estrategias de afrontamiento del estrés.

Tabla N° 5. Técnicas de afrontamiento del Estrés Laboral.

Técnica	Objetivo	Técnica
De Relajación	<ul style="list-style-type: none"> - Mermar la contestación fisiológica al estímulo. - Evitar la liberación de sustancias y hormonas perjudiciales al torrente sanguíneo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ejercicio físico o cualquier actividad de relax por lo menos 10 minutos al día. - Técnica de Relajación Progresiva de Jacobson (1929) <ul style="list-style-type: none"> ➤ (1) Tensionar y relajar músculos, (2) Relajar rostro, cuello y hombros, (3) Relajar extremidades superiores, (4) Relajar extremidades inferiores. (5) Relajar tórax, abdomen y zona lumbar. - Visualización: Cerrar los ojos e imaginarse en una sala vacía, solo y sin elementos distractores. Imaginarse un arroyuelo discurriendo entre las piedras y la naturaleza, con un sol radiante. Abra los ojos y se sentirá mejor.
De respiración	<ul style="list-style-type: none"> - Estabilizar el aliento y oxigenar bien el cerebro. - Hacer uso de toda la cavidad pulmonar para mejorar la circulación de la sangre. 	<ul style="list-style-type: none"> - Respirar con el diagrama, trasladando el vientre hacia afuera y hacia adentro. Incrementando el espacio de la caja torácica y de la expansión de los pulmones.
Cognitivas	<ul style="list-style-type: none"> - Reducir el impacto psíquico del factor estresante. - Evitar pesimismo y resolver la situación con lucidez. 	<ul style="list-style-type: none"> - Combatir todos los pensamientos nocivos y adversos y, cambiarlos por pensamientos optimistas pero racionales. Por ejemplo: ¡Todo irá mal! cambiarlo por “Si me esfuerzo todo irá mejor”
De gestión del tiempo	<ul style="list-style-type: none"> - Organizar la agenda y evitar que las actividades se crucen generando inconvenientes. - Tener bien identificadas las tareas urgentes y las que pueden esperar para evitar entrar en posteriores ajeteos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Técnica de la agenda. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar cada uno de los pendientes a realizar por día. ➤ Ponerlos en una lista según su carácter de urgencia y asignarles un horario para ejecutarlos.
De mejora en cualidades sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Enfrentar con asertividad asuntos de índole social. (pedir ayuda, expresar su parecer, dar sugerencias, realizar o escuchar críticas, entablar conversaciones, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> - Practicar la escucha activa. - Afirmarse uno mismo (derechos, deberes, etc.) - Afianzar la asertividad y convicción. - Despojarse de cualquier conducta agresiva y pasiva.
Hábitos de vida saludable.	<ul style="list-style-type: none"> - Hacerle frente al estrés mediante la práctica sostenida de rutinas sanas. 	<ul style="list-style-type: none"> - La dieta alimenticia debe ser equilibrada. Es decir, debe ser ingerida a sus horas y debe ser saludable. - Tratar de dormir por lo menos 8 horas al día, desconectarse de todo para propiciar un sueño de calidad. - Practicar cualquier tipo de deporte o realizar actividad física para que el cuerpo libere endorfinas. - Tratar de controlar el consumo de sustancias adictivas, controlar el vicio, pero también la ansiedad que causa no consumirlos.

Nota. Tomado de “Stop al estrés: Cómo gestionar el Estrés Laboral” por MC Mutual. (2008, p. 25-60).

Paralelamente Osca, A. Segado, S. & García, F. (2016, p. 30) mencionan estrategias institucionales para prevenir el estrés.

- **Tiempos laborales y estrés:** Diseñar horarios que no se contrapongan a otras actividades no relacionadas al puesto. En cuanto a los horarios rotativos no se debe alterar su ciclo mañana-tarde-noche.
- **Participación/control y estrés:** Libertad concedida a los colaboradores para la toma de decisiones y organización de tareas.
- **Carga laboral y estrés:** Cerciorarse que las responsabilidades coincidan y sintonicen con las capacidades y recursos del colaborador. Así mismo, conceder tiempos para reponerse a tareas arduas y agotantes.
- **Contenido de la tarea y estrés:** Esbozar trabajos que tengan sentido, que provean sensación de placer y agrado y, sin duda reten a utilizar sus conocimientos.
- **Roles y estrés:** Definir el papel y obligaciones de cada colaborador.
- **Entorno social y estrés:** Promover el esparcimiento social interno y externo a la organización.
- **Carrera profesional, perspectivas de futuro y estrés:** Precaver y no generar confusión en temas como la certeza de conservar el puesto y el crecimiento profesional.

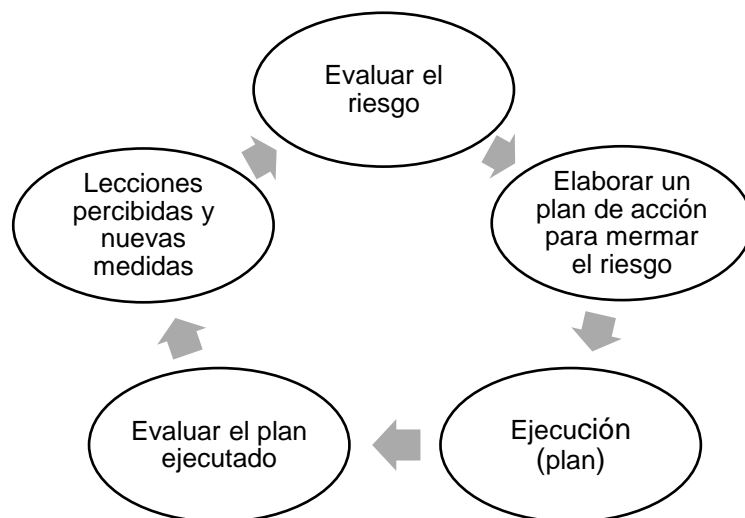
2.2.3.6. Tácticas para enfrentar el estrés juvenil.

Para comenzar Osca, A. Segado, S. & García, F. (2016, p. 25-26-27) sugieren que, en relación con el estrés juvenil, pueden proponerse tácticas para enfrentarlo y reducirlo. Se mencionan las siguientes:

- **Formación y proceso de aprendizaje en el puesto de trabajo:** el colaborador debe tener dominio sobre su fase de aprendizaje. Los directivos, además deben otorgar el tiempo justo y necesario para dicho proceso, el hostigamiento estresa. Debe brindar nuevas tecnologías.
- **Apoyo social interno y externo a la organización:** El apoyo interno se refiere a aquel que se recibe de los directivos, jefes, compañeros, subalternos. El apoyo externo se refiere a aquel que se recibe de la familia, amistades, instituciones privadas y del estado. Todo este soporte influye directamente en el proceso de superar o incrementar el estrés.
- **La comparación social:** Un joven tiene una posición privilegiada en el entorno social, compararse con aquellos que los superan en edad pueden aliviar su situación de estrés y situarse en lo que se llama “normalidad social”.

2.2.3.7. Ciclo de Gestión del Estrés.

Figura N° 3. El ciclo para gestionar el riesgo de padecer estrés.



Nota. Tomado de Stavroula, L. Griffiths, A. Cox, T. (2004, p. 13). La Organización del Trabajo y el Estrés: Estrategias Sistemáticas de solución de problemas para empleados, personal directivo y representantes sindicales.

Según Stavroula, L. Griffiths, A. & Cox, T. (2004, p. 13-14). Existen algunos pasos básicos para la gestión del potencial estrés. Se mencionan a continuación:

- Cuestionése sobre las áreas que pueden ser las que padecen mayor estrés.
- Buscar las pruebas necesarias para afirmar que un área específica lo padece. (índices de ausentismo, informes de medicina, quejas, entre otros).
- Examine sus condiciones de trabajo.
- Estudie el caso con otras personas que sepan del tema. Haga consultas a los mismos colaboradores y a los sindicatos.
- Anímese a definir los principales problemas y sus consecuencias.
- Ponga a disposición de los gerentes, directivos y otros profesionales competentes la información recabada.
- Confeccione un plan de acción conveniente, real y efectivo.
- Notifique a los colaboradores sobre el plan y la manera en que se desarrollará.
- Antes de ejecutarlo, defina la mejor manera de evaluarlo.
- Acate el plan e inmediatamente evalúelo.
- Debata los resultados y saque lecciones de los puntos positivos y negativos obtenidos luego de aplicar el plan.
- Corrija el plan y póngalo en marcha para atacar riesgos desapercibidos.

2.2.4. Síndrome de Burnout.

2.2.4.1. Orígenes del término.

Según la Secretaría de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente. (2006, p. 79) el concepto del “Síndrome del Quemado” fue acuñado en un inicio por Fraudenberger en el año 1974 para explicar el estado fisiológico y psicológico que pudo observar entre muchachos voluntarios que laboraban en un sanatorio de drogadictos. Luego de muchos años, cada uno de ellos se sentía fatigado, muy irritables, con una actitud insolente y distante con sus pacientes. Sin embargo, la autora Maslach fue quien introdujo este concepto al mundo de la Psicología y, a partir de ello, este término hace referencia al desmedro profesional que padecen los trabajadores de los servicios sociales como educación, salud, administración pública, etc. Todo ello debido a las exigencias del puesto con alta demanda social.

2.2.4.2. Definición.

Tabla N° 6. Definiciones del Síndrome de Burnout.

Freudenberger (1974)	Impresión de extenuación, desengaño y ausencia prolongada de interés producto de una sobredemanda de energía, bienes personales o vigor psíquico y emocional del individuo.
Edelwich y Brodsky (1980)	Desmedro paulatino de los ideales, vigor y fuerza del profesional producto de su realidad laboral.
Chermis (1980)	Proceso de intercambio de estrés, presión y angustia laboral.
Maslach y Jackson (1981)	Síndrome de extenuación emotiva, despersonalización, y pobre realización personal del individuo que labora.
Brill (1984)	Estado desfasado y mediocre vinculado al trabajo, en donde el individuo no ha padecido alguna otra perturbación psicopatológica más grande o considerable.
Pines y Aronson (1988)	Estado permanente de agobio físico/corporal, emotivo e intelectual producto de la exhibición a episodios estresantes.
Schaufeli y Buunk (1996)	Proceso multidimensional con sintomatología de conductas negativas dentro de la corporación, menoscabando no sólo al sujeto, sino también a ésta.
Gil-Monte y Peiró (1999)	Contestación laboral permanente en donde el sujeto explaya aspectos ligados a la frustración laboral, extenuación emocional y posturas negativas frente a su entorno.
Shirom (2003)	Reacción expresiva y emotiva a un estrés persistente cuyo síntoma principal es el escape paulatino de energía.

Nota. Tomado de “El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuencias organizacionales en el ámbito de la Sanidad Pública Gallega” por López, A. (2017. p.22).

2.2.4.3. Modelos Teóricos sobre el Síndrome de Burnout (etiología).

Martínez, A. (2010, 54-59) plantean los siguientes modelos que explican las

causas del síndrome.

1° Basados en la “Teoría Sociocognitiva del yo”.

- Modelo de Competencia Social de Harrison (1983).

Los individuos que, inician sus labores en áreas asistenciales, tienen un muy alto nivel de motivación y humanidad por servir al prójimo. Pero, en la práctica surgen circunstancias favorables y adversas que determinan su nivel de eficacia. Si las adversidades se prolongan y se hacen constantes, surge el SB.

- Modelo de Pines (1993).

El individuo busca el sentido de vivir en su trabajo y, si fracasa, surge el SB. Esto ocurre en aquellos que estén muy motivados y tengan aspiraciones altas.

- Modelo de Autoeficacia de Cherniss (1993).

El individuo mide su autoeficacia de acuerdo con la consecución de metas y objetivos. Los fracasos pueden mermarla, desarrollando el SB.

- Modelo de Thompson, Page y Cooper (1993).

Coinciden en que, tras varias situaciones de revés y decepción, el individuo activa un mecanismo de defensa de “apartamiento” mental y/o conductual. Puede allí, surgir la despersonalización.

2° Basados en la Teoría de Intercambio Social.

- Modelo Social de Bunk y Schaufeli (1993).

A partir del padecimiento de SB en enfermeras. Afirman que, el SB puede surgir a raíz de la equiparación social con los compañeros y percibir una situación de desigualdad.

- Modelo de Conservación de Recursos de Hobfoll y Freddi (1993).

Postulan que, los individuos constantemente se esmeran en atesorar, mejorar e incrementar sus recursos (calidades). En la medida que estos se vean intimidados, anulados o cuando percibe que la inversión no ha sido retribuida, surge el SB.

3° Basados en la Teoría Organizacional.

- Modelo de Fases de Golembiewski, Munzerider y Carter (1988).

En la primera fase surge el estrés por sobreesfuerzo laboral y precariedad del rol o de la actividad. Genera irascibilidad, agobio y decremento de la autoimagen positiva. En la segunda fase, se ejecutan tácticas de apartamiento como mecanismo de defensa de evasión. A partir de ello, surge e. SB.

- Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993).

Indican que, el SB es un acaecimiento propio de las ocupaciones humanitarias y, cuando las tácticas de combate no son fructíferas. También, la aparición o no del SV, dependerá de salud de la organización.

- Modelo de Winnubst (1993).

El SB tiene origen y se relaciona con el tipo de configuración, cultura, clima organizacional y el amparo social dentro de ella.

4° Basados en la Teoría Estructural.

- Modelo de Gil-Monte y Peiró (1997).

El SB surge en contestación a la fatiga laboral percibida y, cuando la manera o método de resistencia es inapropiado e intrascendente para superar el episodio.

2.2.4.4. Pruebas generales y específicas para medir el Síndrome de Burnout.

Tabla N° 7. Principales pruebas generales y específicas para medir el burnout.

Generales	Autor(es)
Cuestionario breve de Burnout (C.B.B)	Moreno-Jiménez, Bustos, Matallana y Miralles (1997)
Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS). Versión 3.	Autor de adaptación al español: Gil-Monte (2002) Autor original: Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996)
Específicos	Autor(es)
Cuestionario para la evaluación del Síndrome de Quemarse por el trabajo (CESQT)	Gil-Monte (2005)
Inventario de Burnout para psicólogos (IBP)	Benevides, Moreno-Jiménez, Garrosa y González (2002)
Cuestionario de Desgaste Profesional de Enfermería (CDPE)	Moreno-Jiménez, Garrosa y González (2000)
Cuestionario de Burnout del profesorado rev. (CBP-R)	Moreno-Jiménez, Garrosa y González (2000)
Cuestionario de Burnout del profesorado (CBP)	Moreno-Jiménez, Oliver y Aragoneses (1993)
Holland Burnout Assessment Survey	Holland y Michael (1993)
Teacher Burnout Questionnaire	Hock (1988)
MBI- Educator Survey (MBI ES). (Versión 2)	Maslach, Jackson y Schwab (1986)
Maslach Burnout Inventory (MBI) o MBI-Human Services Survey (MBIHSS). (Versión 1, clásica)	Maslach y Jackson (1981, 1986).
Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP)	Jones (1980)

Nota. Tomado de Quiceno, J. Vinaccia, S. (2007). Acta Colombiana de Psicología, 10 (2): 117-125

2.2.4.5. Situaciones en el trabajo que causan el Síndrome de Burnout.

Según, Maslach, C. (2009, p. 39-41) existen las siguientes situaciones que originan el síndrome.

- **Sobrecarga laboral**

El exceso de actividades, funciones, tareas o quehaceres asignados al individuo, pueden rebasar su disponibilidad de tiempo y de recursos para ejecutarlas en los plazos y con la calidad esperada. También, el individuo puede experimentar un apartamiento y desentendimiento de su vida familiar. Este desequilibrio, puede desencadenar el síndrome.

- **Falta de control**

Ocurre cuando se le anula al individuo la plena libertad para tomar sus propias decisiones, aun teniendo la capacidad y pericia para hacerlo. También, cuando sienten que no pueden tener dominio frente a constantes altibajos de la actividad económica. En otros casos, cuando no pueden dominar decisiones de la alta dirección (reducción de sueldos, destituciones, funciones, cambio de jefaturas y gerencias, entre otros).

- **Recompensas insuficientes**

Ocurre cuando los individuos sienten y perciben que sus haberes económicos no justifican el esfuerzo por la calidad de resultados entregados a la organización. Dejando de lado la parte económica, también puede surgir frustración por la falta de agradecimiento y reconocimientos a la buena labor.

- **Ausencia de imparcialidad**

Ocurre cuando los individuos perciben injusticias a la hora de impartir respeto y el trato. También, cuando perciben injusticias en la asignación de sueldos y programas de recompensas.

- **Quiebre en la comunidad**

Tiene que ver con los vínculos que mantienen los individuos con sus compañeros en el centro de trabajo. La falta de auxilio, empatía, solidaridad y compañerismo para enfrentar alguna situación laboral agobiante puede agudizar o crear el síndrome.

2.2.4.6. Variables individuales y sociales que facilitan a desencadenar el Síndrome de Burnout.

El Ministerio de Trabajo. Pontificia Universidad Javeriana. (2016, p. 10.11) describe las siguientes.

- **Género:** Las féminas son más proclives a padecerlo que los varones.

- **Edad:** El padecimiento acontece mayormente en individuos menores a los 40 años. La pericia laboral, a partir de los 40 es mayor para afrontar el síndrome.
- **Personalidad:** Puede acaecer en individuos con dos tipos de personalidades. Aquellos que, son competitivos, minuciosos, con perspectivas un tanto irreales, tienden a sufrir estrés severo (burnout). Aquellos que, son pasivos, observadores, pasan desapercibidos, ellos también son vulnerables.
- **Estado civil:** Definitivamente los individuos solteros, ya que no poseen un arma poderosa de apoyo (frente de lucha) como lo es una familia funcional.
- **Etapas en la carrera profesional:** Normalmente, se desencadena con mayor intensidad en individuos que la inician y, que se estresan bastante tratando de demostrar sus cualidades y capacidades.
- **Otros:** Sensibilidad, compasión, piedad por el prójimo y sus necesidades.

En cuanto a variables sociales podemos mencionar a la familia, asuntos referentes al círculo social, afiliación a grupos religiosos y otros grupos sociales.

2.2.4.7. Mecanismos de acción y de defensa.

Paralelamente Davis, K. Newstrom. J. (2003, p. 429) explican que, existen algunas opresiones sustanciales que originan estrés ininterrumpido por grandes lapsos de tiempo y hace surgir obstáculos y conflictos vaticinados. En relación con la teoría de Hans Selye, al ser humano le es muy complicado recobrar rápidamente su capacidad de hacer frente al estrés una vez que se debilita o extenua. En efecto, los individuos marchitan física y psicológicamente al intentar luchar con él. A este estado recibe el nombre de “agotamiento”, posición de deterioro emocional, no proporciona interés, esmero y escucha a su cliente y a su propio trabajo, sintiéndose insuficiente para conseguir sus objetivos. También, se muestran distantes e intentan aislarse, irritables y tienen el pleno deseo y convicción de renunciar y conseguir otro trabajo.

2.2.4.8. Diferencias entre el Síndrome de Burnout y estrés.

Tabla N° 8. Diferencias entre “Síndrome del Quemado” y “Estrés”.

Estrés	Burnout
Compromiso con los problemas	Extinción de compromiso
Emocionalmente enérgico	Apaciguamiento emocional
Genera prisa e hiperactividad	Produce abandono y desilusión
El deterioro es mayormente fisiológico	El deterioro es mayormente emocional
Cansancio y fatiga	Desmotivación y agotamiento mental
Es su nivel moderado, puede tener efectos positivos	Solo tiene efectos negativos

Nota. Tomado de la Guía sobre el Síndrome de Quemado (Burnout) por el Observatorio de Riesgos Psicosociales. (2006, p. 15).

De acuerdo con Fernández, I. Guerra, M. & Rojas, X. (2006, p. 10-11) estas son las diferencias entre estrés leve y Burnout.

- Un estrés ligero o pasajero que, cuando nos golpea y nos dificulta la vida, todavía podemos seguir andando día con día. Es muy probable que el agotamiento y cansancio derivado pueda mermarse tomando algún periodo vacacional, descanso.
- El Burnout se considera una patología laboral que conmueve enormemente en la salud y rendimiento laboral de los individuos. Este tipo de estrés, no se esfuma tomando tiempos de descanso y ocio. Requiere de otras medidas complejas para recuperar la integridad física, emocional y cognitiva del individuo.
- El Burnout no surge repentinamente, es un proceso de estrés laboral ininterrumpido y que probablemente no se tomaron las medidas para prevenirlo.
- El Burnout no se domina toma un periodo vacacional, las técnicas de intervención sugieren muchos cambios en los hábitos laborales para superar este episodio y recobrar la salud.

Adicionalmente, en la siguiente tabla se mencionan otras diferencias.

Tabla N° 9. Diferencias entre el estrés y el burnout.

Estrés	Burnout
Terminología genérica que refiere a la fase momentánea de aclimatación laboral del sujeto	Reacción permanente a factores estresores emocionales y sociales repetitivos y arraigados en el trabajo
Causante del síndrome, raíz o epicentro	Etapa final del estrés prolongado
Desequilibrio a corto o mediano plazo	Desequilibrio a largo plazo entre los requerimientos laborales y los recursos individuales
Finaliza cuando, el individuo a conseguir aclimatarse a las exigencias del puesto	Inicia cuando, la aclimatación a las exigencias del puesto ha sido inútil
A pesar de emerger sintomatología fisio psicológica y conductual, no está ligado a comportamientos nocivos para ambos.	Se caracteriza por exteriorización de actitudes dañinas y perjudiciales en el ámbito laboral
Decaimiento emotivo	Despersonalización (Desconexión cuerpo-entorno)

Nota. Tomado de “El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuencias organizacionales en el ámbito de la Sanidad Pública Gallega” por López, A. (2017. p. 29-30).

2.2.4.9. Diferencias con otras terminologías.

Tabla N° 10. Diferencia entre “Síndrome de Burnout” y otros conceptos.

Burnout	Depresión
- Estresor social que se origina de las relaciones interpersonales y laborales. - Enojo, rabia.	- Cúmulo de emociones y pensamientos que afectan las relaciones. - Culpa.
Burnout	Ansiedad
- Exigencias > Habilidades y cualidades.	- Surge cuando el individuo no posee de las herramientas requeridas para enfrentar una situación.
Burnout	Insatisfacción Laboral
- Sensación de automatismo, desconexión cuerpo- entorno.	- No ocurren estas sensaciones.
Burnout	Fatiga
- Convalecencia permanente.	- Rápida reposición y redención.
Burnout	Estrés
- Respuesta al estrés extremo - Resultado de uno o muchos estresores. - Acarrea solo resultados negativos.	- Pasajero, todos lo sufrimos. -Acarrea consecuencias negativas y positivas.

Nota. Tomado de la Guía de prevención de Riesgos Psicosociales en el trabajo por el Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales-UGT Andalucía. (2009, p. 40).

2.2.4.10. Fases para llegar a padecer el Síndrome de Burnout.

En virtud de lo expuesto por la Secretaría de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente (2006, p. 80-81-82), existen las siguientes fases para llegar a padecer el síndrome.

- **Fase inicial:** Cada colaborador inicia su trabajo con pasión, emoción y buenas expectativas. Los problemas y asuntos por resolver se perciben como asuntos pasajeros. Existe identificación con los compañeros de trabajo y con los demás miembros de la organización. Se está dispuesto a extender la jornada laboral. Un trabajador que este atravesando esta etapa, puede ser tomado como una amenaza por aquellos que ya laboral por mucho más tiempo en la organización.

- **Fase de estancamiento:** Con el tiempo, lo esperado aún no llega a pesar de todo el tiempo y energía dedicada. El estancamiento y la crisis han llegado. El trabajador puede tener una sensación de vencimiento, pero aún no lo ha confirmado. Las expectativas y entusiasmo presentan altibajos. La incertidumbre invade, y el aislamiento en búsqueda de respuestas puede embargar al colaborador. Surge el negativismo.

- **Fase de frustración:** Se pone en tela de juicio la propia eficacia, el entusiasmo que aún queda se puede encausar hacia el abandono y desidia por falta de respuestas y recursos personales y de la organización. El trabajo empieza a parecer algo intrascendente. Surge el temor de permanecer en esta situación hasta jubilarse. El mal genio y la impotencia empiezan a surgir, la susceptibilidad y colera también. Se puede desencadenar problemas de tipo psicossomático (gastritis, migraña, hipertensión).

- **Fase de hiperactividad y apatía:** Surge el abandono propio. Trabajamos y decimos “sí” a todo, pero por inercia. No se presta oídos y el individuo está apresurado. Deseamos hacer muchas cosas, pero al final no se hace nada. El colapso ha llegado. Surge el aislamiento y apartamiento laboral. Surge la desesperanza, incertidumbre y resignación. Nos despreocupamos y descuidamos nuestras laborales. Se espera venir la catástrofe.

- **Fase de estar quemado:** ¡Ya no puedo más! Surge el deseo de marcharse, o pedir el traslado. Hay colapso general (físico, emotivo, cognitivo). El burnout origina un apartamiento y desentendimiento por el puesto de trabajo.

Por otro lado, Comín, E. De la Fuente, I. & Gracia, A. (2003, p. 25) indican que, en un inicio, este término fue acuñado por Fredenberger solo para los trabajadores de la salud y el sector educativo. Hoy en día, se puede aplicar a cualquier ocupación y, que este deterioro psicofísico, no es una patología de surgimiento repentino si no que, se origina según las siguientes fases.

- De forma gradual y escalonada se produce un desequilibrio entre las exigencias del puesto y los recursos que tiene el individuo para resistirlas y superarlas.

- Surge la inestabilidad de tipo afectivo/emocional.

- Ocurre una rectificación del comportamiento y actitud frente al trabajo, ejecutando lo mínimo necesario y rehusándose a poner en riesgo la estabilidad en su puesto.

Desde el punto de vista de los autores Azcona, J. Guillen, C. Meléndez, A. & Pastrana, J. (2016, p.13) el Burnout es la última etapa de padecer estrés, cuando se hace severo.

1ra fase: De alarma

- Fase inaugural de repulsión inherente y habitual a algún ataque externo.
- Se produce la segregación hormonal que, puede provocar aceleración

cardio respiratoria, ansiedad y otros.

- Es una fase de corto plazo.

2da fase: De resistencia.

- Si la acometida externa continúa, el cuerpo potenciará sus esfuerzos para hacer frente.
- El cuerpo logra equilibrar la situación y la sintomatología empieza a esfumarse.
- Es una fase de corto o mediano plazo.

3ra fase: De agotamiento.

- Fase final de acabamiento orgánico y mental, el cuerpo ya no tolera el agente estresor.
- El deterioro de la salud puede ser inminente.
- El individuo produce muy por debajo de sus capacidades.
- Surge la irascibilidad y desmotivación.
- Este estrés prolongado y constante puede, el instinto de lucha frente a él.

Figura N° 4. Fases del estrés para llegar a padecer Burnout.



Nota. Adaptado de Azcona, J. Guillen, C. Meléndez, A. & Pastrana, J. (2016, p. 12). Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo. Sans Growing Brands. Barcelona, España.

Por último, Pérez, I. (2005, p.38) menciona tres escalones o niveles del Burnout. Se mencionan a continuación respectivamente.

- 1ro Eventual, esporádico y de breve duración: El individuo y sobre todo la

organización deben canalizar el asunto y entorpecer su desarrollo y evolución.

- 2do. Agotamiento fisiológico y emotivo de persistencia media: trastornos personales de regular importancia.
- 3ro. Sintomatología crónica de depresión: puede surgir problemas y patologías biológicas y psicológicas de cuidado, que en ciertos casos pueden conllevar a padecer enfermedades muy serias o hasta el suicidio.

2.2.4.11. Consecuencias de padecer el Síndrome de Burnout.

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2010, p.2), informa sobre las siguientes consecuencias del “Síndrome de Agotamiento Profesional – SAP”.

- **En la salud integral:** Altera el sueño, deprime, produce migrañas, problemas estomacales, problemas respiratorios como disnea, trastornos en la vida sexual, disfunciones menstruales, consumo de drogas y otras sustancias. El sistema de defensa de inmuno deprime, por lo tanto, somos más propensos a contraer cualquier enfermedad o las existentes pueden agudizar (asma, diabetes, cáncer, entre otras).
- **En el rendimiento laboral:** Causa insatisfacción laboral y personal, lo que conduce al incremento de niveles de ausentismo, pobre desempeño y riesgo de padecer accidentes.
- **En las relaciones interpersonales:** Origina irritabilidad, intolerancia, apatía y aislamiento social lo que, origina un deterioro de las relaciones con los demás.
- **En la calidad de atención:** El roce con el cliente se vuelve hostil, descortés y desfavorable, pudiendo generar relaciones de enemistad y rivalidad. La respuesta a los requerimientos de la clientela puede ser poco asertiva.

Tabla N° 11. Otras consecuencias del Síndrome de Burnout.

Negativismo	Motivación
Quietud	Indolencia
Fallos, duda y titubeo	Ingesta elevada de bebidas alcohólicas
Absentismo	Incremento de siniestros y contratiempos
Decremento en el desempeño	Resultados escasos de calidad
Insatisfacción Laboral	Improductividad

Nota. Tomado de “Estrés Laboral y Síndrome de Burnout. Sufrimiento y sinsentido en el trabajo” de Pérez, I. (2005, p.39).

Por último, según Forbes, R. (2011, p. 1-2) el “Síndrome del Quemado” puede conllevar al deterioro y desmedro tanto para el colaborador que lo padece como

para la organización a la que pertenece.

Para el colaborador.

- Afectan su vitalidad y sus emociones, dando cabida a perturbaciones psicosomáticas como gastritis, estreñimiento, episodios de migraña, insomnio, vértigo, entre otros.
- Incluso generar estados de ansiedad, depresión, tabaquismo y alcoholismo, entre otros.
- Menoscabo de sus relaciones sociales, se limitan a compartir lo necesario y prefieren el distanciamiento.
- Puede surgir tentativas contra la propia vida.

Para la organización.

- Menoscabo del desempeño y rendimiento del colaborador, por consiguiente, una disminución en el nivel de calidad del producto o servicio, ausentismo, deserción del puesto. Todo lo anteriormente mencionado, genera sobrecostos para las compañías.

2.2.4.12. Sintomatología de padecer el Síndrome de Burnout.

El Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables 2010, p.2) alerta sobre los siguientes síntomas del “Síndrome de Agotamiento Profesional – SAP”.

- **Desmedro Emocional:** Deterioro en las emociones, agobio, desfallecimiento, desgano y pérdida del gozo por las tareas, insatisfacción laboral.
- **Deshumanización:** Desesperanza, desamparo y aislamiento afectivo. Surge la depresión, se torna insensible y desarrolla un trato poco empático con el prójimo. Se aísla socialmente.
- **Abandono de la realización personal:** Autoapreciación adversa y negativo de su labor, no lo valora y le da poca importancia. Surge el sentimiento de decepción y hundimiento laboral. Es, en definitiva, una sensación generalizada que ya nada tiene sentido de ser.

2.2.4.13. Métodos para prevenir el Síndrome de Burnout.

De acuerdo con el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2010, p.2), existen los siguientes métodos para prevenir el “Síndrome de Agotamiento Profesional – SAP”.

- **Desde la organización.**

- Promover la creación de ambientes comunes de trabajo.
- Promover mejoras en la gestión de los tiempos.
- Promover eventos de ocio y diversión.
- Capacitar a instruir continuamente sobre el tema.
- De necesitarse, brindar soporte por un experto.

- **El afectado (Plan personal de autocuidado).**

- 1ro Reconocer el origen y motivos tensionales en el trabajo.
- 2do Admitir cómo afectan en: el rendimiento laboral y la vida.
- 3do Plantear acciones de mitigación del daño y recupero del bienestar.
- 4do Diseñar el plan personal de autocuidado, evaluando su factibilidad.
- 5to Reexaminar el plan con regularidad. (Evaluar cumplimientos, inventariar las victorias y también retrocesos).
- 6to Reestructuración del plan si fuera necesario.

Tabla N° 12. Tácticas convenientes para eludir la extenuación laboral o burnout.

Personal	- Disminuir las obligaciones imponiendo objetivos más reales y agradables.
	- Instrucción y capacitaciones frecuentes.
	- Tácticas para confrontar problemas (Por ejemplo, técnicas para administrar los tiempos).
	- Implementación de grupos cooperativos de trabajo.
	- Adiestramiento y capacitación de los colaboradores estresados.
	- Conducción del estrés (Por ejemplo, grupos de autoayuda).
Organizacional	- Inducción y capacitaciones de supervisores.
	- Respeto del periodo vacacional y promoción de descansos durante la jornada.
	- Redistribuir entre todos los colaboradores las tareas complicadas y menos retribuidas o complacientes.
	- Posibilidad de rotar de actividad y/o programa.
	- Dotar de libertad para sugerir actividades originales y creativas.
	- Crecimiento profesional para cada uno de los colaboradores.

Nota. Tomado de “Efectos del Empleo Precario en la Salud y la Seguridad en el Trabajo” por Quinlan, M. (2002, p. 6).

2.2.4.14. Factores que potencian el Síndrome de Burnout.

El mismo Forbes, R. (2011, p. 2). Hace hincapié en aquellos factores que potencian e incitan el burnout. Se mencionan a continuación.

- Colaboradores que por la esencia de su labor tienen roce directo con la clientela. Esto no es excluyente a que trabajos de otra naturaleza puedan desarrollarlo.
- Trabajos con horarios desmesurados, con elevados niveles de exigencias para conseguir propósitos a veces irreales.
- El síndrome se puede dar a nivel personal y también a nivel organizacional.

Las condiciones mencionadas se alían para crear burnout en el colaborador, en circunstancias de trabajo excesivo, desvaloración del cargo o labor ejecutada, trabajos donde existe desconcierto entre lo esperado y las prioridades, inseguridad laboral.

2.2.5. Satisfacción Laboral.

2.2.5.1. Definición.

Tabla N° 13. Definiciones de Satisfacción Laboral.

Autor	Definición
Katzell (1964)	Se trata de una manifestación oral de un individuo, respecto de la valoración o apreciación de su puesto.
Wanous y Lawler III (1972)	Estimación o apreciación favorable del colaborador referente a su ocupación o de las labores encomendadas y, su disposición o apego hacia su puesto.
Locke (1976)	La define como una etapa grata y placentera producto de, la valoración que un individuo elabora sobre su puesto o de las vivencias con él.
Kalleberg (1977)	Variedad de sentimientos o sensaciones favorables hacia su puesto de trabajo.
Hodson (1991)	Se le define como una sensación agradable y satisfactoria producto de valorar los atributos y cualidades del empleo que se ejecuta.

Nota. Tomado de “Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos” por Arbaiza, L. (2010, p. 182)

Tabla N° 14. Distintas definiciones de Satisfacción Laboral.

Autor	Definición
Crites (1969)	Estado de encanto generalizado que, el individuo revela sobre su trabajo.
Smith, Kendall y Hulling (1969)	Muestra de afecto del individuo a facetas propias de su empleo.
Price y Mueller (1986)	Inclinación positiva hacia su trabajo.
Mueller y McCloskey (1990)	Inclinación afectuosa y efusiva hacia el empleo.
Muchinsky (1993)	Dictamen emotivo o una contestación cálida y afable hacia el trabajo.
Newstron y Davis (1993)	Cúmulo de sentimientos e impresiones favorables del empleado frente a su trabajo.

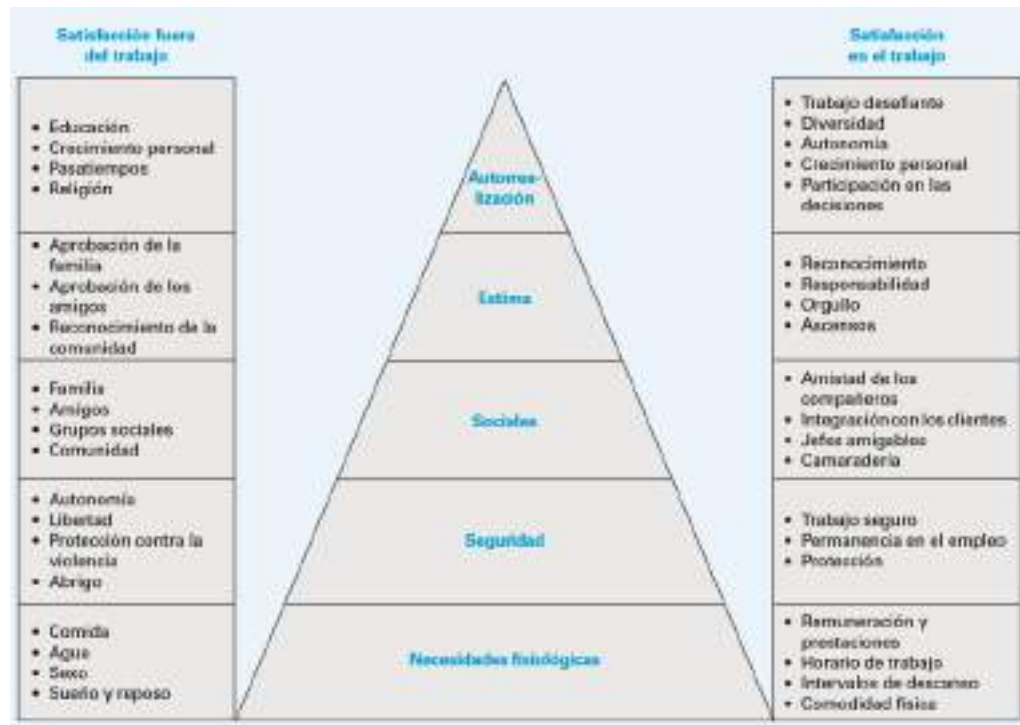
Nota. Tomado de “Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral” por Chiang, M. Rodrigo, J. Núñez, A. (2010, p. 153-154).

2.2.5.2. Teorías motivacionales que pueden explicar la Satisfacción Laboral.

El autor Chiavenato, I. (2009, p. 241-257) plantea algunas teorías motivacionales que pueden explicar la satisfacción laboral.

- **Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow:** Un individuo consigue la tan ansiada “Satisfacción Laboral” cuando, por medio de su trabajo, a cubierto y mitigado sus requerimientos. Según, existen cinco categorías, situadas de menor a mayor importancia.

Figura N° 5. Pirámide de Maslow y sus implicancias con el trabajo.



Nota. Tomado de Chiavenato, I. (2009, p. 243). Comportamiento Organizacional. Segunda Edición. McGraw-Hill.

Es importante que, los directivos de las compañías descubran en qué nivel de la jerarquía se sitúan sus empleados y, puedan ajustar las retribuciones salariales para que cubran aquellas necesidades insatisfechas.

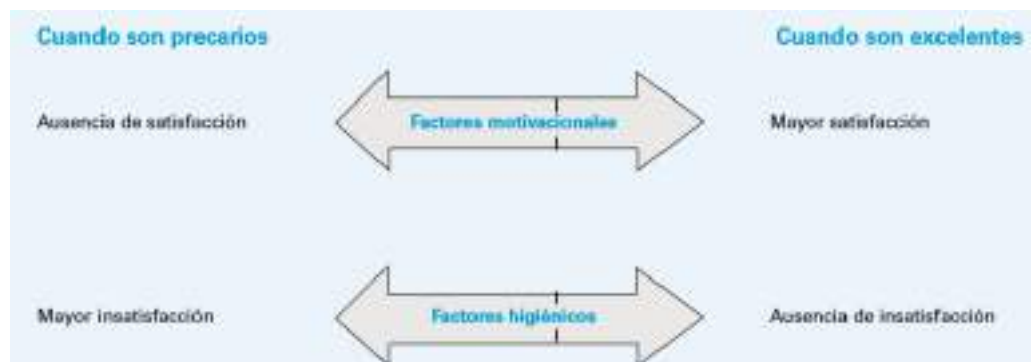
- **Teoría de Motivación-Higiene de Herzberg:** Sugiere la existencia de componentes que generan satisfacción, llamados intrínsecos o motivadores. Y también, la existencia de componentes que generan insatisfacción, llamados de higiene. Los primeros tienen que ver con el propio contenido del puesto, la labor en sí, la realización y el éxito, el desarrollo personal y profesional, la valoración, entre otros. Los segundos tienen que ver con el entorno laboral, políticas corporativas, supervisión y control, relaciones con los jefes, compañero y subalternos, retribuciones y beneficios económicos, entre otros. Los motivadores son compatibles con la satisfacción cuando están vigentes, pero no con la insatisfacción cuando están ausentes. Los de higiene con compatibles con la insatisfacción cuando están ausentes, pero no con la satisfacción cuando están vigentes.

Figura N° 6. Efecto de los factores de la teoría de Herzberg.



Nota. Tomado de Chiavenato, I. (2009, p. 245). Comportamiento Organizacional. Segunda Edición. McGraw-Hill.

Figura N° 7. Factores que producen o no satisfacción.



Nota. Tomado de Chiavenato, I. (2009, p. 246). Comportamiento Organizacional. Segunda Edición. McGraw-Hill.

• **Teoría de la Equidad:** Los individuos comparan de manera inexorable su labor y sus aportes y los frutos que consiguen en confrontación con los de otros individuos. En definitiva, analizan profundamente lo que reciben de su trabajo y lo que destinaron y gastaron, todo ello comparado con lo que percibieron otros. Cuando esta confrontación produce un sentimiento de igualdad (equidad), genera satisfacción. Cuando la comprobación produce un sentimiento de disparidad a favor de otro u otros (inequidad negativa), genera insatisfacción. Por último, cuando la comprobación produce un sentimiento de disparidad, pero, a favor del individuo, genera satisfacción.

Figura N° 8. La equidad percibida y su efecto en la satisfacción laboral.

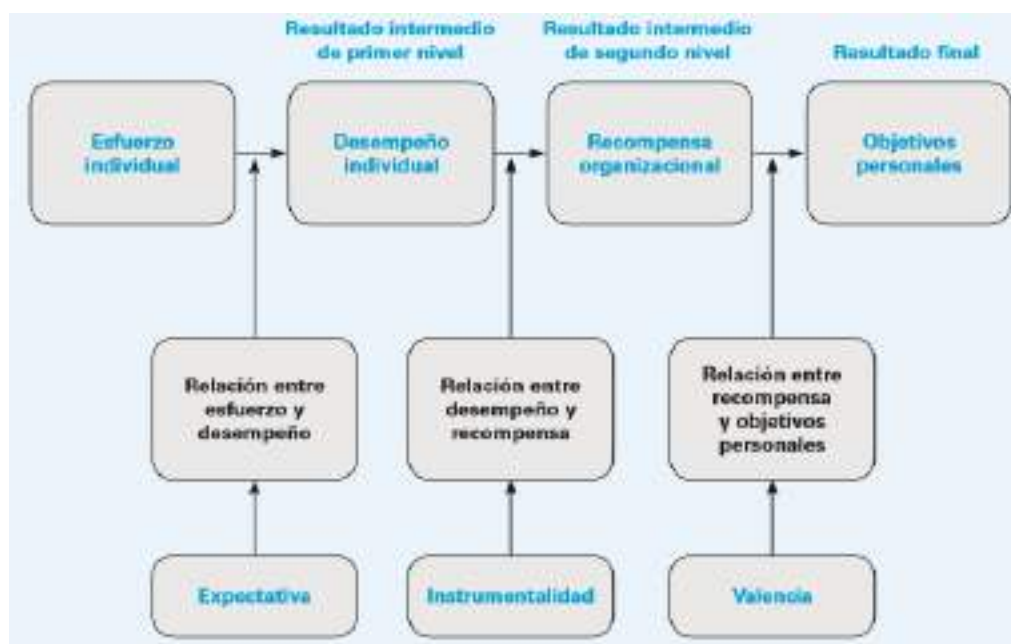
	Mi blanco:		Comparación con otros:
Equidad	$\frac{\text{Mis recompensas}}{\text{Mis aportaciones}}$	=	$\frac{\text{Las recompensas de otros}}{\text{Las aportaciones de otros}}$
Inequidad negativa	$\frac{\text{Mis recompensas}}{\text{Mis aportaciones}}$	<	$\frac{\text{Las recompensas de otros}}{\text{Las aportaciones de otros}}$
Inequidad positiva	$\frac{\text{Mis recompensas}}{\text{Mis aportaciones}}$	>	$\frac{\text{Las recompensas de otros}}{\text{Las aportaciones de otros}}$

Nota. Tomado de Chiavenato, I. (2009, p. 249). Comportamiento Organizacional. Segunda Edición. McGraw-Hill.

- **Teoría de la Expectativas de Vroom:** Afirma que, los individuos ejercen juicios sobre lo que harán o lo que no harán para satisfacer sus requerimientos. Cada uno de ellos deberá ser lo más asertivo posible eligiendo un determinado comportamiento entre muchos otros para estar satisfechos. Esta teoría parte del supuesto de que los individuos se sienten motivados cuando estiman que pueden culminar una tarea o trabajo y, que la compensación fruto de ello será superior al esfuerzo realizado. Por consiguiente, estarán satisfechos. Este autor plantea tres conceptos.

- Valencia: el peso o significancia que cada sujeto le otorga a una compensación específica según sus prioridades.
- Expectativa: Es la convicción de que su sacrificio conllevará desempeño anhelado.
- Instrumentalidad: Es la convicción de que el desempeño está vinculado con las retribuciones anheladas.

Figura N° 9. Modelo de las expectativas.



Nota. Tomado de Chiavenato, I. (2009, p. 253). Comportamiento Organizacional. Segunda Edición. McGraw-Hill.

- **Teoría del refuerzo:** Esta teoría indica que el proceder de cualquier individuo está supeditado a las recompensas percibidas que pueda obtener al ejecutar el trabajo. Si la recompensa es conveniente y agradable, fortalecerá su proceder. En definitiva, si el individuo está satisfecho con su trabajo, volverá a reforzar sus comportamientos para mantener o superar el estado de gracia.

También, los autores Robbins, S. Judge, T. (2009, p. 177-182) mencionan algunas otras teorías que podrían explicar la satisfacción en el trabajo.

- **Teoría X y Y:** Los individuos "X" están insatisfechos con su trabajo, son indolentes y ociosos, se rehúsan a asumir responsabilidades, laboran por obligación y hasta coacción. Los individuos "Y" están a gusto con su trabajo, son inventores e innovadores, asumen compromisos, son auto disciplinados. Esta teoría lamentablemente carece de pruebas que confirmen su valor.

- **Teoría de la evaluación cognitiva:** Plantea que, la transferencia de recompensas externas, como una mayor suma económica, por realizar alguna labor que antes brindaba compensaciones intrínsecas por el agrado asociado de realizar el trabajo en sí, conlleva a un deterioro de la motivación. Existe una aportación contemporánea, si un sujeto ambiciona conseguir algo por inclinación intrínseca, es muy factible que lo consiga y, estén contentos aun habiendo fracasado porque el camino ha sido divertido y gratificante. Por el contrario, si un sujeto ambiciona conseguir algo por inclinación extrínseca, es menos factible que lo consiga y, estén menos contentos en caso alcancen sus objetivos porque estos son menos significativos para ellos. En definitiva, estudios sobre CO estiman que los individuos que luchan en su trabajo por

recompensas intrínsecas están mucho más agradados y complacidos por su trabajo.

Finalmente, Bonillo, D. Nieto, F. (2002), plantean estas dos teorías que pretenden explicar la satisfacción en el trabajo.

- **Teoría de los sucesos situacionales de Quarstein, McAfee, y Glassman:**

Los autores distinguen dos conceptos claves, características y sucesos situacionales (positivos como compensación de horas o poner una cafetera. Y negativos como spam, comentarios malintencionados o fotocopiadoras averiadas). Antes de asumir el cargo, cada individuo primero evalúa aspectos del primer concepto mencionado (salario, oportunidades de crecimiento, políticas corporativas, supervisión, entre otras). Luego de asumir el cargo, cada individuo evalúa aspectos y tipos del segundo concepto mencionado. Los autores, disciernen y afirman que la satisfacción laboral es una rara mezcla de características y sucesos.

- **Teoría de las características del puesto de trabajo:**

Las ocupaciones del trabajo pronostican una excelente satisfacción laboral, las características y peculiaridades de la organización pronostican una moderada satisfacción laboral, mientras que las características de los demás colaboradores pronostican una pobre satisfacción laboral. Por lo tanto, los autores hacen hincapié en un re planteamiento y modificaciones de las características, responsabilidades y tareas del colaborador.

2.2.5.3. Aspectos que respaldan la Satisfacción Laboral.

Existen algunas dimensiones o aspectos que respaldan la valoración positiva (satisfacción) o valoración negativa (insatisfacción) del individuo hacia su trabajo.

Tabla N° 15. Principales dimensiones de la satisfacción laboral.

Calificación propia	Remuneración
Comunicación	Crecimiento y realización personal
Afinidad con colegas de trabajo	Oportunidades de crecimiento
Dividendos complementarios	Reconocimiento
Condiciones de trabajo	Invulnerabilidad laboral
Características propias del puesto	Tipo de supervisión y liderazgo
Políticas y hábitos organizacionales	Valores y cualidades de la organización.

Nota. Tomado de “Introducción a la Psicología del Trabajo” por Alcover, C. Martínez, D. Rodríguez, F. & Domínguez, R. (2004, p. 298).

2.2.5.4. Características de las organizaciones que buscan satisfacer a sus colaboradores.

Según lo descrito por Palací (2005, p. 360-368), Cualquier organización saludable, tiene las siguientes características que satisfacen a sus colaboradores.

- Tienen presente un concepto multidimensional de confort psicológico para sus colaboradores (físico, social, emocional).
- Se enfocan en garantizar la salud multinivel (individual, grupal y la organización en conjunto).
- La salud es un aspecto importante de supervisión constante a través del tiempo.
- Se desvelan por promover proyectos y políticas que mejoren la felicidad de sus colaboradores.
- Sostienen una cohesión a dos niveles: entre la organización y su entorno exterior, y entre los elementos interiores de la misma.
- Cuidadosa de aquellas tensiones que inciden en el cuidado integral de la salud.

Este tipo de organizaciones “saludables”, son expertas en satisfacer diferentes requerimientos de sus colaboradores. Como respuesta, surge el concepto “Engagement” como una disposición favorable y optimista del individuo, lo caracteriza el buen ánimo, energía y empuje, la devoción y embelesamiento para con su puesto de trabajo. Además, se sienten preparados y dispuestos a poner en marcha y de manifiesto sus mejores habilidades y/o talento para poder asumir responsable y competitivamente los requerimientos del puesto de trabajo. Esta agradable praxis está íntimamente ligada con la satisfacción del individuo en el trabajo.

2.2.5.5. Actitudes que manifiesta un colaborador satisfecho.

Robbins & Judge (2013, p. 87), mencionan las siguientes.

- **Voz**, que conlleva a hacer un gran intento de mejoramiento activo, eficaz y provechoso, con recomendaciones constructivas de perfeccionamiento, prospección e investigación de la problemática empresarial con las distintas áreas, etcétera.
- **Lealtad**, que conlleva aguardar pacientemente, pero con gran optimismo el mejoramiento de las circunstancias y la situación actual de la empresa. El trabajador es firme al manifestar su opinión positiva de la organización, confiando en la buena gestión de la alta gerencia.

Del mismo modo, Tschohl, J. (2008, p.245) menciona algunas actitudes de un empleado satisfecho orientado a satisfacer al cliente.

- **Mentalidad el cliente es primero:** se asegura de que sus necesidades sean cubiertas, hasta el punto de sacrificarse para lograr su plena satisfacción.
- **Profesionalismo:** Buscar estar lo mejor preparado posible para servir al cliente.
- **Actitud positiva:** Es entusiasta, tiene una actitud de que sí se puede.
- **Orientación hacia las personas:** Demuestra interés por ser empático con los asuntos del cliente. Busca entablar una relación de amistad.
- **Disponibilidad:** Resuelve problemas, sugiere soluciones.
- **Respuesta personalizada:** Busca entender las preferencias y expectativas particulares de cada cliente.
- **Respeto básico:** Se muestra cortés, respeta el tiempo y espacio de su cliente.
- **Confiabilidad:** Hace su trabajo correctamente, ejecuta lo mejor y no lo que es más fácil.

2.2.5.6. Relación entre satisfacción laboral y algunas otras variables.

Kreitner & Kinichi (1997, p.173-174) nos mencionan que diversos estudios han indagado sobre estas relaciones. Esta relación es positiva o negativa y tiene una escala de grado que va desde débil a fuerte. Una correlación fuerte implica que el nivel directivo puede acrecentar el grado de aquella variable de interés incrementando la satisfacción laboral.

- **Absentismo:** Un estudio descubrió una correlación negativa débil entre la SL y la presente variable. Por consiguiente, es posible que la alta dirección no evidencie ningún descenso en el absentismo incrementando la SL.
- **Movimiento de personal:** Un metaanálisis a 13 722 individuos, hizo notar una relación negativa moderada. Dado este acontecimiento, sería recomendable para la alta dirección reducirlo incrementando la SL.
- **Conducta cívico-organizativa:** Esto implica que el colaborador vaya más allá de lo que se podría considerar como sus deberes. Por ejemplo: sugerir mejoras, instrucción y apoyo a los nuevos elementos, cuidado por las instalaciones, entre otros. Al existir una relación moderada entre SL y esta variable, es posible que los directivos puedan incrementar estas actitudes incrementando la SL.
- **Rendimiento laboral:** La relación entre SL y esta variable fue indagada en un reciente experimento en 13808 profesores de 298 escuelas. La correlación descubierta fue considerable y positiva entre estas dos variables.
- **Votación a favor de los sindicatos:** Los alcances derivados de 11

estudios, dieron a conocer una relación negativa considerable entre esta variable y la SL. En definitiva, los colaboradores expuestos a insatisfacción laboral están dispuestos a unirse a algún sindicato.

2.2.5.7. Tipos de Satisfacción Laboral.

Landy, F. Conte, J. (2005, p. 391) dan alcance de los siguientes tipos de satisfacción laboral.

- **Insatisfacción Constructiva:** Existe insatisfacción, pero, aún conserva sus pretensiones y ambiciones, por ello, el colaborador se esfuerza por reprimir y enfrentar la realidad proponiendo alternativas de solución. Se puede decir que, se trata de un trabajador que no ha tirado la toalla fácilmente. La consecución del objetivo puede afectar en la motivación y transformar la situación laboral actual.
- **Insatisfacción Fija:** Existe insatisfacción, pero, el colaborador no se esfuerza por reprimir y enfrentar la realidad y no tiene el ánimo suficiente para proponer alternativas de solución. Ha caído en una situación de desagrado permanente que, puede derivar en el desarrollo de algún proceso patológico.
- **Seudo-Satisfacción:** Existe insatisfacción, afronta problemas irremediables y obviamente la frustración. El colaborador puede negar la situación actual por un motivo en particular de carácter personal.
- **Satisfacción Progresiva:** El individuo se siente realmente complacido con su trabajo. Si el grado de aspiración y/o ambición se potencia, el individuo tratará de lograr y obtener un mayor nivel de agrado laboral.
- **Satisfacción Estable:** El individuo está complacido y contento, animado y voluntarioso de sostener esta condición. Sin embargo, un aumento en el grado de ambición o pretensión se centralizará en otros aspectos de su existencia, muchas veces por falta de atractivos laborales.
- **Satisfacción Conformista:** El nivel de satisfacción es indefinido, confuso e inestable, el individuo reducirá su nivel de ambición y pretensión para equiparlo con las malas condiciones del puesto y el ambiente de trabajo.

Por otro lado, Según el autor Pereda, Berrocal & Alonso (2014, p. 386, 387) existen dos tipos de satisfacción.

- **Satisfacción intrínseca:** Hace énfasis en aquellos aspectos propios que le otorga el puesto de trabajo, como las responsabilidades que este le plantea.
- **Satisfacción extrínseca:** Hace énfasis en aquellos aspectos exteriores a las responsabilidades que el puesto les plantea, como por ejemplo el salario o incentivos.

2.2.5.8. Dimensiones de la Satisfacción Laboral.

Cavalcante, J. (2004, p.106-107) menciona en su tesis doctoral que, Locke (1976) refiere 9 dimensiones de la Satisfacción Laboral:

- **Satisfacción con el trabajo:** aquella que, le puede generar al trabajador de manera muy personal, en definitiva, cuan atractivo le parece. (intrínseco).
- **Satisfacción con el sueldo:** Aquí, no solo interesa la cuantía salarial que perciba, también, importa si las remuneraciones son distribuidas equitativamente sin ningún tipo de preferencias.
- **Satisfacción con las promociones:** promover por ejemplo facilidades u oportunidades de instrucción y formación.
- **Satisfacción con el reconocimiento:** alabar y enaltecer el buen trabajo.
- **Satisfacción con los beneficios:** con los subsidios, jubilación, gratificaciones, vacaciones, entre otros.
- **Satisfacción con el jefe:** incluye el tipo de liderazgo que practica, la imagen personal y profesional que proyecta, el trato y sus cualidades interpersonales.
- **Satisfacción con los colegas:** la hermandad, compañerismo, confianza, estabilidad, profesionalismo, entre otras muchas más que proyectan.
- **Satisfacción con las condiciones de trabajo:** con la jornada laboral, el tiempo de pausas y ocio, la confortabilidad del lugar de trabajo.
- **Satisfacción con la organización y la dirección:** de tipo más global, con las políticas, valores, misión y visión de la organización.

2.2.5.9. Componentes propios del trabajo que sugieren algunos efectos en la Satisfacción Laboral.

Según Landy, F. (1989, p. 470), existen los siguientes.

Tabla N° 16. Componentes del trabajo que repercuten en la satisfacción laboral.

Factores de Trabajo	Efectos
Reto	El trabajo es un desafío intelectual y, conseguirlo con éxito, produce placer en el trabajador.
Exigencias físicas	El trabajo arduo produce insatisfacción.
Interés personal	Un trabajo atractivo y cautivador, genera satisfacción.
Estructura de recompensas	Las retribuciones, compensaciones justas y equiparables al desempeño, producen agrado en el trabajador.
Condiciones físicas de trabajo	Un ambiente de trabajo cómodo, confortable y adecuado producen satisfacción laboral.
Consecución de metas	Aquellas situaciones, oportunidades y condiciones laborales que permiten lograr las metas, producen satisfacción laboral.
Uno mismo	La dignidad propia, el orgullo, el amor propio y el pundonor conllevan a satisfacción laboral.
Otros en la organización	Supervisores, compañeros, o subalternos que cooperen a cumplir metas y, que remen hacia la misma dirección, producen satisfacción laboral.
Organización y Administración	Los trabajadores se sentirán a gusto de formar parte de una organización que esté diseñada para obtener algún tipo de recompensa.

Nota. Tomado de Landy, F. (1989, p. 470). Psychology of Work Behavior. Cuarta Edición. Thomson Brooks/Cole.

2.2.5.10. Estilos de Comportamiento Organizacional y efectos en la conducta de los colaboradores.

Tabla N° 17. Estilos de Comportamiento Organizacional y efectos en la conducta de los colaboradores.

	Autocrático	De custodia	De apoyo	Colegiado	De sistemas
Base del modelo	Autoridad, poder y mando	Capital y recursos económicos, ojos centrados en obtener renta	Liderazgo	Alianzas, uniones, trabajo cooperativo	Búsqueda de valor y confianza dentro de la organización
Orientación directiva	Mando	Riqueza	Ayuda	Labor en equipo	Preocupación y empatía
Fruto psicológico en los colaboradores	Subordinación a superiores	Subordinación de la organización	Implicación	Auto obediencia y disciplina	Automotivación
Necesidades saciadas de los colaboradores	Manutención y conservación de la vida	Estabilidad y asilo	Estatus y reconocimiento	Autorrealización	Holgada cobertura/alcance
Resultados de desempeño	Minúsculos	Contribución positiva	Coraje y resolución	Entusiasmo	Apasionamiento y obligación con las metas

Nota. Tomado de "Comportamiento Humano en el Trabajo" por Newstrom, J. (2011. p. 33-38)

2.2.5.11. Prácticas organizacionales para incrementar el bienestar laboral.

De acuerdo con lo dicho por Chiavenato (2009, p. 15-16), existen siete procesos que, debiera practicar la Administración de Recursos Humanos (ARH) para incrementar el bienestar de los colaboradores en su centro de trabajo.

- **Procesos de integración de personas:** Proceso de recluta que incorporen a nuevos elementos provechosos para la organización y para sus futuros compañeros.
- **Procesos para organizar a las personas:** Planificar, confeccionar y asignar las tareas a realizar, teniendo en cuenta las exigencias del puesto y los recursos del colaborador. Además de guiar, complementar y vigilar su labor.
- **Procesos de Recompensa:** Gratificar o premiar a los colaboradores de manera justa para que, puedan costear aquellas necesidades personales.
- **Procesos para desarrollar a las personas:** Instruir y educar continuamente para reforzar y desarrollar sus cualidades profesionales y personales. Con la finalidad de volverlos más competitivos y reducir la probabilidad de frustración por la impericia.
- **Procesos para retener personas:** Establecer una atmósfera agradable, donde las variables ambientales y psicosociales que la conformen hagan sentir cómodo a los colaboradores.
- **Procesos para auditar personas:** Vigilar, observar y contrastar el rendimiento en el puesto. Con la finalidad de retroalimentar al colaborador.

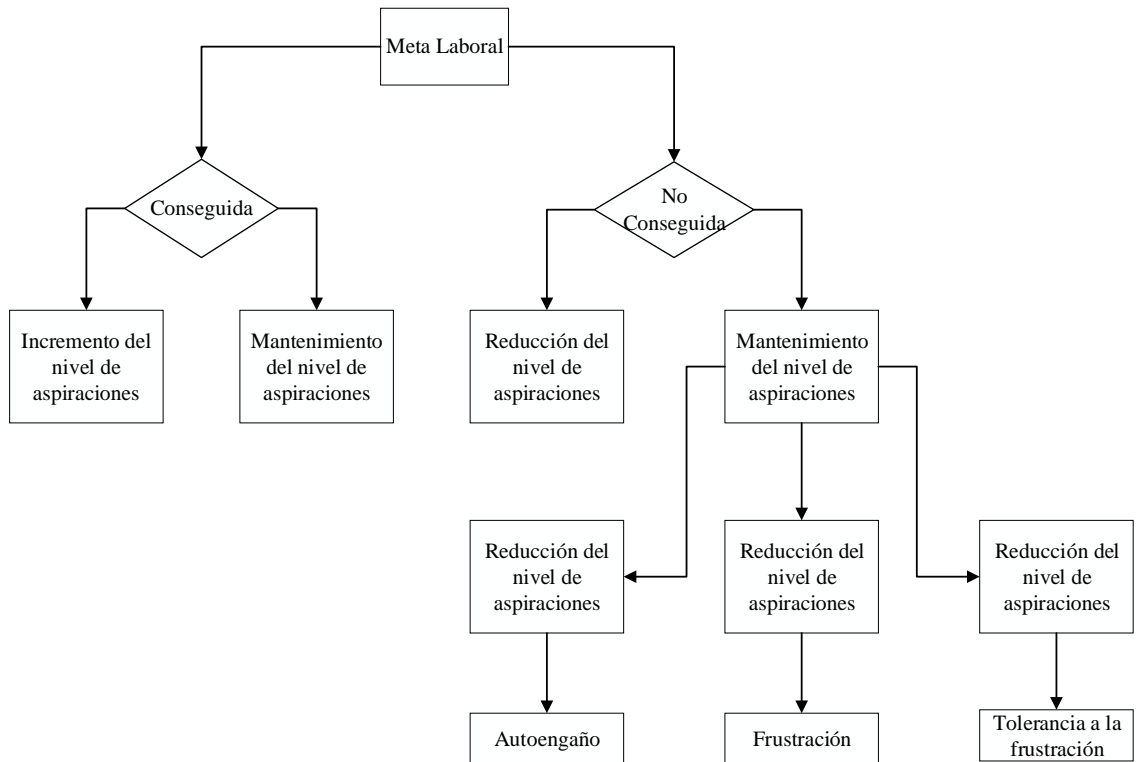
2.2.5.12. Formas de conseguir la Satisfacción Laboral, mediante la consecución de metas.

Los autores Pereda, S. Berrocal, F. & Alonso, M. (2014, p. 457, 458) explican lo siguiente.

- Si el colaborador consigue su meta, tiene dos caminos. Aumentar su nivel de pretensiones como, por ejemplo, conseguir un puesto más alto. O también, resistir y contentarse con lo conseguido ya que, lo hace muy feliz.
- Si el colaborador no consigue su meta planteada, tiene dos caminos. Reducir su nivel de aspiraciones, proyectándose alcanzar una meta menor, pero, que pueda brindarle a mediano o largo plazo un nivel de satisfacción alto. (Si te lamentas y llorimeas por no haber visto el amor, las lágrimas no te permitirán ver el sol). O conservar el nivel de aspiraciones a pesar de no haber alcanzado la meta. Para este segundo caso hay dos maneras de proceder que pueden resultar nocivas si el individuo las realiza. La primera de ellas es no probar remediar el problema, supone afligirse y decaerse, en su nivel más intenso suponer la frustración. La segunda de ellas es el autoengaño, o una

total distorsión de la situación de manera recurrente, muchas veces el individuo busca echar la culpa del fracaso a otros factores o circunstancias. Finalmente, si la meta no se ha logrado, la mejor manera de proceder es seguir esforzándose por conseguir lo planeado, siempre y cuando existan los medios y oportunidades.

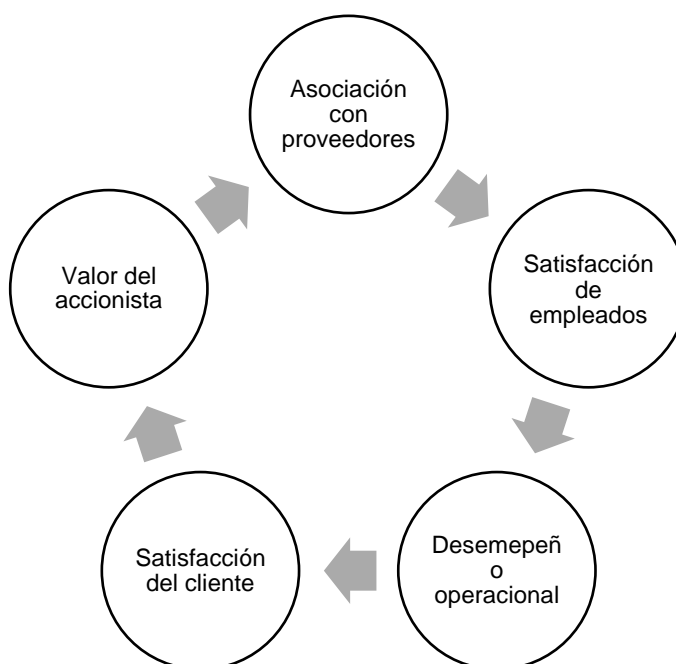
Figura N° 10. Formas de Satisfacción Laboral.



Nota. Tomado de “Psicología del Trabajo” de Pereda, S. Berrocal, F. Alonso, M. (2014, p. 457).

2.2.5.13. La Satisfacción Laboral como engranaje del éxito empresarial.

Figura N° 11. Las guías clave del éxito empresarial.



Nota. Tomado de “Calidad Total y Productividad” de Gutiérrez, H. (2005, p. 31).

Según Gutiérrez, H. (2005, p. 31) el éxito de cualquier organización se va gestando desde la elección y seguimiento de quien los abastece y aprovisiona, siguiendo por todo aquello que ocurre con los colaboradores (ni la gloria ni la fama organizacional se puede gestar con colaboradores descontentos, atemorizados y que no están desarrollándose como personas). La satisfacción de los colaboradores conlleva a un conseguir un desempeño operacional con calidad de resultados. Estos tres pasos se ven reflejados en una clientela agradada y satisfecha. Por último, todo esto genera valor y renta para los accionistas.

2.2.5.14. Factores externos que afectan la Satisfacción Laboral.

Según Schultz, D. (1991, p. 258). Existen otras variables ajenas a la atmósfera laboral y que repercuten en ella.

- Edad.
- Salud.
- Antigüedad.
- Estabilidad emocional.
- Condición social.
- Actividades recreativas y tiempo libre.

- Relaciones familiares.
- Otros desahogos.

2.2.5.15. Métodos para incrementar la satisfacción laboral reduciendo el estrés.

Chiavenato, I. (2009, p.385-386) sostiene que, cada organización puede aplicar alguno de los siguientes métodos para incrementar la satisfacción minimizando el estrés en el trabajo.

- **Enriquecer el trabajo:** Asignar distintas tareas que, propongan nuevos desafíos al individuo, anulará la rutina y el aburrimiento de realizar tareas sencillas y comunes del día a día.
- **Cambio de puestos:** De igual manera, cambiar de área/puesto que suponen distintas actividades y complejidad de las tareas, es una forma de escapar de lo cotidiano y lo rutinario.
- **Análisis de puestos:** Es beneficioso para clarificar al ocupante lo que la compañía espera de quien ocupa el cargo y, de igual manera solicitarle que indique que espera dar con su presencia al puesto. Todo ello en búsqueda de buscar un equilibrio.
- **Adiestramiento de habilidades:** La misión es desarrollar e incrementar la capacidad del individuo para afrontar todo lo que demanda el puesto, plantearse metas y poder superar inconvenientes. No siempre, pagar mejor es sinónimo de lealtad, es importante proveer al individuo de herramientas para controlar su propio trabajo.
- **Ocasiones para decir algo sobre el trabajo:** Exteriorizar sus protestas y formalizar sus reclamos, aseguran una declaración eficaz y positiva de sus desengaños y desilusiones en el trabajo.
- **Involucramiento en la toma de decisiones:** La implicación en el proceso de tomar determinaciones que atañen al trabajo, posibilita la reducción de pugnas y enfrentamientos, el estrés y el ausentismo.
- **Consultoría al individuo:** Indagar sobre métodos y alternativas para reducirlos.
- **Consultoría al gerente:** Suministrar herramientas para propiciar la participación, ejercer un buen liderazgo, mejoras en la comunicación, entre otros.
- **Meditación:** Introspección profunda y relajada para una reestructuración física y emocional. Se necesita un ambiente vacío, apartado y cómodo. Muchas empresas lo tienen o pueden acondicionar uno.
- **Bio Feedback:** Técnica novedosa que utiliza sensores e instrumentos para

medir procesos biológicos en tiempo real que, quizás el individuo no hubiera podido notar y puede incidir y optimizar.

2.2.5.16. Metodologías para diagnosticar la Satisfacción Laboral.

En virtud de lo expuesto por Arbaiza (2010, p. 175), se puede evaluar y posteriormente estimar la Satisfacción Laboral mediante dos populares métodos:

- **La calificación única y general:** Se plantea una sola interrogante al colaborador, a la cual estrictamente tendrá que responder con un Sí o con un No. También se podrá cuestionar sobre otros aspectos específicos del trabajo, por ejemplo: las funciones gerenciales, las relaciones sociales, entre otros.
- **La calificación sumada:** El escalamiento de tipo Likert es ideal para evaluar conjuntamente una serie de aspectos o dimensiones específicas del empleo. Por ejemplo, la remuneración, línea de carrera, supervisión, etcétera. Cada dimensión recibirá una puntuación que oscilará entre 0 a 5, para luego ser sumadas y obtener una estimación general de la Satisfacción General.

2.2.6. Empresa.

2.2.6.1. Definición.

A partir de la definición de García, M. (2008, p. 23), la empresa, es considerada un tipo de asociación competente para suministrar y ofertar productos o servicios, en las plazas y a los segmentos que decida atender. Ello implica que se reúnan y converjan diferentes divisiones organizacionales: Compras, Producción, Finanzas, Marketing, Ventas, etcétera.

A su vez, Pérez (2003, p. 154), nos menciona otras dos aproximaciones acerca de la definición de empresa.

- Se trata de una colectividad humana, puesto que los dueños o titulares de los componentes productivos o también llamados empresarios, se congregan voluntaria y fraternamente para conseguir los objetivos comunes planteados.
- Se presenta como una pieza fundamental del componente social de cualquier estado o territorio, pues conserva y consolida lazos y nexos con sus propios miembros, clientes, municipio y localidad, con la industria y el mercado, entre otros.

2.2.6.2. Características de la empresa.

De acuerdo con lo afirmado por Iborra, Dasí, Dolz & Ferrer (2007, p. 9), una firma es una institución, pero no toda institución se configura como firma. La finalidad de su concepción puede ser distinta. Una organización puede tener propósito de carácter educativo, cultural, humanitario, también económico, entre otros. Mientras que una empresa, esencialmente es de naturaleza lucrativa (puede incluir otras). En tal sentido, cualquiera de ellas buscará

conseguir beneficios monetarios para: (1) recuperar lo invertido, (2) obtener renta y dividendos, (3) seguir garantizando su presencia activa en el mercado.

Además, son consideradas como:

- **Unidades Técnicas:** Alteran y modifican la materia prima (entradas) para convertirlas en un producto o servicio consumado (salidas).
- **Unidades Económicas:** Procuran que el proceso de industrialización genere una gran percepción de valor en el cliente, de tal manera se pueda fijar un precio considerado justo de desembolsar y que pueda cubrir los costos de la materia prima y del proceso productivo.
- **Unidades Socio Políticas:** En ella laboran, acuerdan y cooperan individuos, los cuales tienen metas y preferencias personales y, en algunos casos, distintas a las de la empresa, deben armonizar y conciliar sus diferencias, para lograr el correcto funcionamiento y desempeño de la organización.
- **Unidades de decisión:** Una empresa debe estar organizada jerárquicamente, dividida en puestos que disgreguen funciones y labores predeterminadas, que posibiliten a los colaboradores a trabajar estructurada y ordenadamente para conseguir los objetivos empresariales.

2.2.6.3. Tipos de empresas.

Según lo referido por Marthans (2002, p. 42-45), es posible clasificar a la empresa de acuerdo con los siguientes criterios.

Según la Función Económica:

- **Empresas Industriales o Manufactureras:** Aquellas, dedicadas a abastecerse de materia prima y convertirla en productos económicos con valor agregado para sus clientes.
- **Empresas Comerciales:** Aquellas que adquieren productos acabados, que ya no necesitarán seguir algún proceso de manufactura, ofreciéndolos al mercado mayorista, minorista, etcétera.
- **Empresas de Servicio:** Aquellas que confeccionan y ponen en marcha trabajos particulares de carácter intangible, es decir, que no darán la tenencia de un bien material. Por ejemplo: transporte, salud, limpieza, seguridad, ayuda a la comunidad, entre otros.

Según su Forma de Organización Económica:

- **Empresas Privadas:** Aquellas que no están sujetas a la supervisión del Gobierno, pueden ser locales, transnacionales o mixtas.
- **Empresas Estatales o Públicas:** Aquellas que están bajo el amparo y mandato del Estado, quién es poseedor del patrimonio y de los bienes

productivos.

- **Empresas de Propiedad Social o Cooperativas:** Aquellas erigidas por un conjunto de individuos, bajo los principios de fraternidad y de mutuo apoyo, con la finalidad de ejecutar labores económicas.

Según su Importancia:

- **Empresas Pequeñas:** De poca envergadura, su capacidad humana es limitada, menor a 50 colaboradores.
- **Empresas Medianas:** De mayor relevancia y trascendencia, la cuantía de colaboradores fluctúa entre más de 50 y menos de 100.
- **Empresas Grandes:** De gran presencia, poder y vigor económico, su capacidad humana es alta, poseen más de 100 colaboradores.

Según su Actividad Territorial:

- **Empresas Locales:** Ejecuta sus operaciones únicamente en el ámbito local, es decir donde se encuentran físicamente sus instalaciones. Sus volúmenes de producción son reducidos.
- **Empresas Regionales:** Aquellas que tienen la capacidad económica y humana para extender sus operaciones hacia otras localidades o regiones, comprendiendo una extensión territorial superior a su ubicación inicial.
- **Empresas Nacionales:** Aquellas que poseen la suficiente pericia y maestría productiva para responder a los requerimientos de todo un país.
- **Empresas Multinacionales:** Aquellas, de tal poderío económico, técnico y humano, que son capaces de extender sus operaciones a nivel mundial.

2.2.7. Producción

2.2.7.1. Definición.

Acorde a lo planteado por Alcaráz (2001, p. 117), se le define como, una combinación de procesos ejecutados para, hacer posible la fabricación de un producto o la prestación de un servicio. En él se combinarán diversos factores productivos (máquinas y herramientas, la materia prima y el conocimiento humano). Las actividades por realizar deben estar correctamente y sencillamente descritas, de tal manera, se facilite y perfeccione el trabajo de los colaboradores y se utilice solo los recursos necesarios, evitando derroches, en definitiva, buscar la eficiencia productiva.

2.2.8. Envasado.

2.2.8.1. Definición.

En virtud de lo expuesto por Indura S.A. (2006. p. 3), en su “Manual de Gases” del “Portal Industria y Comercio”, los gases se caracterizan principalmente por su escaso nivel de densidad, lo cual, origina que una minúscula porción de ellos abarque un gran espacio (volumen). Partiendo de esta premisa, es indispensable comprimirlos sometiénolos a niveles muy elevados de presión y/o hacer uso de la criogenización (temperaturas muy bajas) para minimizar su volumen y que su distribución y acopio sean factibles.

2.2.9. Gases.

2.2.9.1. Tipos de gases.

Del mismo modo, la empresa Indura S.A (2015, p. 3), en su edición “Manual de Gases” del Portal Cryogas, también menciona la siguiente clasificación.

- **Gases Comprimidos:** Su nivel de ebullición está por debajo de los -100° C, por lo que se conservan gasificados sin sufrir un proceso de licuefacción, a no ser que sean sometidos a niveles realmente criogénicos. Hablamos del Oxígeno, Nitrógeno, Helio, Argón, entre otros.
- **Gases Comprimidos-Licuados:** Aquellos, que pasarán de estado líquido a gaseoso con tan solo experimentar temperaturas de ambiente y al ser comprimidos en un envase hermético se licuarán. Hablamos del Dióxido de Carbono y el Óxido Nitroso.
- **Gases Criogénicos:** Aquellos que por sus características permiten ser transformados a estado líquido recurriendo a temperaturas extremadamente bajas o criogénicas. Hablamos del Oxígeno, Nitrógeno y Argón líquido.

2.2.9.2. Propiedades de cada uno de los gases.

Indura S.A (2015, p. 17-33), también en su edición “Manual de Gases” del Portal Cryogas, nos indica las propiedades de cada uno ellos. Se mencionan a continuación:

- **Acetileno:** Gas sin color y totalmente sin olor. Sin embargo, el gas comercializado en el mercado tiene una fragancia parecida al del ajo. No es venenoso ni cáustico. Gas muy combustible.
- **Aire Medicinal:** Gas no combustible ni cáustico, inodoro e insípido.
- **Argón:** Gas sin color, sin olor e insípido. Gas inocuo y no combustible. Extraordinario conductor eléctrico.
- **Dióxido de Carbono:** Gas sin color ni olor, picante al paladar. Gas sofocante e irrespirable.
- **Hidrógeno:** Gas sin color, olor ni sabor. Extremadamente combustible.

- **Nitrógeno:** Gas sin color, olor ni sabor. No cáustico e inactivo. No combustible.
- **Óxido Nitroso:** Gas sin olor e insípido, no venenoso ni combustible.
- **Oxígeno:** Gas sin olor, sabor e insípido. Extremadamente combustible y reactivo.

2.2.9.3. Tipología de uso de los distintos gases.

Adicionalmente, Indura S.A (2006, p. 12-28), en su edición “Manual de Gases” de su “Portal Industria y Comercio”, precisa la siguiente tipología de uso de los gases (aplicaciones diversas).

Tabla N° 18. Tipología de uso de diferentes gases.

Acetileno	- Cortadura oxiacetilénica. - Sintetización orgánica
Aire Comprimido	- Terapéutica respiratoria - Generador de presión en equipamientos que funcionan con aire.
Dióxido de Carbono	- Soldadura tipo arco y MIG. - Burbujas en las bebidas. - Carga de extinguidores.
Argón	- Carga de laminarias fosforescentes. - Procedimientos térmicos.
Helio	- Formar ambientes subacuáticos respirables. - Relleno de globos. - Refrigerante industrial.
Hidrógeno	- Purificación del diésel. - Combustible para impulsar naves.
Nitrógeno	- Refrigeración y congelación (LIN). - Inertización de ductos y contenedores.
Óxido Nitroso	- Analgesia. - Localización de escapes o derrame.
Oxígeno	- Reanimación, analgesia e hiperbárica. - Blanqueamiento del papel. - Fundición del acero.

Nota. Tomado del “Manual de Gases-Indura” (2006, p. 12-28).

2.2.9.4. Proceso de producción de los distintos tipos de gases.

Por otro lado, de acuerdo con lo detallado por Indura S.A (2015, p. 5), en su “Manual de Gases” (edición de febrero) de su Portal Indura-Net, es importante adecuar un determinado proceso para producir cada gas con la calidad requerida.

- **Oxígeno, Nitrógeno, Argón:** Se evapora fraccionadamente el aire. Luego, es refinado y refrigerado hasta los -193°C , temperatura que lo convierte a estado líquido. Finalmente, se procede a aplicarle distintas temperaturas, posibilitando la liberación de cada uno de sus elementos.
- **Óxido Nitroso:** Obtenido mediante la desmembración química del Nitrato de Amonio, debe ser calentado a través de un reactor hasta los 250°C .
- **Aire:** El principal método es recurrir a comprimir el aire de nuestro entorno o habitad, o también obtenerlo mediante la combinación de oxígeno y nitrógeno altamente purificado.
- **Acetileno:** Se obtendrá a partir de la reacción química que producirá la mezcla de carburo de calcio y agua.
- **Hidrógeno:** Obtenido mediante la descomposición del agua (electrólisis), permitiendo separarla en los dos componentes que la integran, el oxígeno y el Hidrógeno en estado natural, libre de impurezas.
- **Dióxido de Carbono:** Obtenido por medio de la incineración de gas natural. A partir de dicha reacción química será enfriado hasta transformarlo en un líquido criogénico, para luego ser refinado hasta un 99.99 %.

2.2.9.5. Formas de suministro de gases.

En relación con la información citada anteriormente, la empresa Indura S.A. (2006. p. 5), en su “Manual de Gases” del “Portal Industria y Comercio” nos menciona que, la forma más común de distribuir y abastecer de gases a los clientes es de dos formas: comprimidos o como criogénicos (líquidos). Para suministrarlo estrictamente como gas, se empleará tubos o botellas de acero y como líquidos, se empleará un recipiente criogénico o, para compras industriales de gran volumen, estanques criogénicos inmóviles. La modalidad de suministro dependerá del tipo de gas y la cantidad requerida por día.

Figura N° 12. Ilustración visual de la modalidad de suministro de gases.



Nota. Tomada del “Manual de Gases-Indura”. (2006, p. 5).

2.2.9.6. Ilustración visual del envase de los distintos tipos de gases.

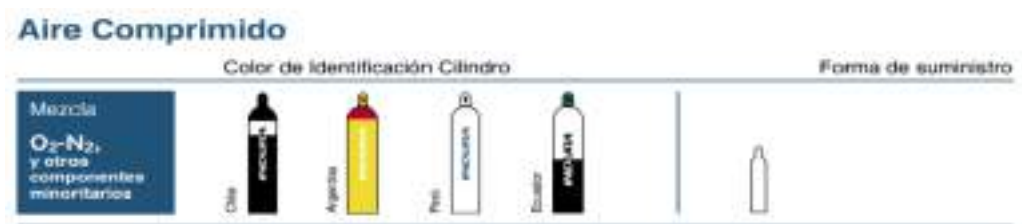
También, la empresa Indura S.A. (2006. p. 12-28), en su “Manual de Gases” del “Portal Industria y Comercio”, nos ilustra visualmente la distinción por colores de cada uno de los recipientes que contienen los gases en mención, en los distintos países de Latinoamérica

Figura N° 13. Ilustración visual del envase del gas “Acetileno”.



Nota. Tomado de Manual del Gases-Indura. (2006).

Figura N° 14. Ilustración visual del envase del gas “Aire Comprimido”.



Nota. Tomado de Manual del Gases-Indura. (2006).

Figura N° 15. Ilustración visual del envase del gas “Argón”.



Nota. Tomado de Manual del Gases-Indura. (2006).

Figura N° 16. Ilustración visual del envase del gas “Dióxido de Carbono”.



Nota. Tomado de Manual del Gases-Indura. (2006).

Figura N° 17. Ilustración visual del envase del gas “Helio”.



Nota. Tomado del Manual de Gases-Indura. (2006).

Figura N° 18. Ilustración visual del envase del gas “Hidrógeno”.



Nota. Tomado del Manual de Gases-Indura. (2006).

Figura N° 19. Ilustración visual del envase del gas “Nitrógeno”.



Nota. Tomado del Manual de Gases-Indura. (2006).

Figura N° 20. Ilustración visual del envase del gas “Óxido Nitroso”.



Nota. Tomado del Manual de Gases-Indura. (2006).

Figura N° 21. Ilustración visual del envase del gas “Oxígeno”.



Nota. Tomado del Manual de Gases-Indura. (2006).

2.3. Hipótesis de investigación.

2.3.1. Hipótesis de investigación.

Dado que, Gutiérrez, H. (2005, p. 31) afirma que la Satisfacción Laboral de los colaboradores es un engranaje esencial para garantizar un performance operacional con rendimientos de calidad.

“Es probable que exista un impacto alto del Síndrome de Burnout sobre la Satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa productora y comercializadora de gases de la ciudad de Arequipa”.

2.3.2. Hipótesis nula.

“Es probable que no exista un impacto alto del Síndrome de Burnout sobre Satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa productora y comercializadora de gases de la ciudad de Arequipa”.

CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO.

3.1. Diseño general de la investigación.

3.1.1. Enfoque de la investigación.

La presente investigación se enmarcó en el enfoque “cuantitativo” ya que, sus características, se asemejan a aquellas que menciona Hernández, R. Fernández. & Baptista, P. (2010, p. 4-5) como propias de esta perspectiva.

Primero, el investigador buscó ser totalmente objetivo, por lo que utilizó herramientas (cuestionarios) ya validadas y estandarizadas. Segundo, no consiguió alterar la realidad evaluada a pesar de las pruebas o test realizados. Tercero, el investigador fue totalmente imparcial, omitió aplicar presunciones u opiniones particulares y, no participó ni formó parte de la población de estudio. Cuarto, la situación conflictiva a evaluar (problema de investigación) fue específica y limitada. Quinto, la función de la literatura teórica presentada fue fundamental para estructurar el resto de la investigación. Quinto, buscó y se logró aprobar o derogar una hipótesis. Sexto, la investigación comprometió a una gran cantidad de individuos para poder llegar a generalizaciones. Séptimo, la data obtenida tiene naturaleza y presentación final de tipo numérico (cuantitativa y objetiva). Octavo, se buscó pormenorizar cada variable y explicar sus alteraciones. Noveno, el uso de la estadística fue bastante alto.

Además, se caracterizó por tener como preámbulo una idea (contratiempo o problema de estudio), que fue delimitándose, se bifurcaron objetivos e interrogantes de averiguación, se repasó la literatura y se levantó un escenario (marco) teórico. A partir de, las interrogantes, se planteó un supuesto (hipótesis) y diagnosticaron variables. Se diseñó un plan para tratarlas, se precisó un ambiente para medirlas, se acopió y se examinaron los resultados obtenidos, y se decretaron conclusiones y deducciones en relación con la(s) hipótesis. También, porque basado en la evaluación numérica y el análisis estadístico, se pudo decretar modelos conductuales a través de la universalización de las características o cualidades encontradas en un pequeño grupo (muestra).

Explícitamente, primero se utilizó la estadística descriptiva. Tal como lo refiere Mendenhall, W. Beaver, R. & Beaver, B. (2010, p. 4), la cual está conformada por técnicas destinadas a estructurar, sintetizar y explicar las cualidades significativas de un conjunto de evaluaciones. En definitiva, hablamos de gráficos de barras, tipo torta, tablas numéricas, entre otros.

Luego, tal como lo refieren Anderson, D. Sweeney, D & Williams, T. (2008, p. 15) que, plantean a la estadística inferencial como un método válido y bastante útil para poder obtener y/o deducir información, alguna cualidad o rasgo de un gran grupo (población) de elementos (empresas, hogares, clientes, proveedores, etcétera) a partir de un subgrupo de ellos (muestra). Mencionan que proceder de esta manera es una forma idónea de reducir tiempo, costos y algunos otros. En definitiva, esta metodología correctamente aplicada llevó al

investigador a obtener afirmaciones confiables de nuestra muestra, que permitieron probar la hipótesis planteada en la presente investigación.

Por último, la presente investigación se apoyó del enfoque deductivo por los motivos que a continuación se exponen y, que coinciden con lo dicho por los autores Hernández, R. Fernández. & Baptista, P. (2014, p. 6). A partir de información y una realidad genérica, posteriormente sometidas a estudio y análisis, se llegó a conclusiones y afirmaciones de carácter más específico, que permitieron estimar o desestimar la hipótesis de investigación. Las inferencias (conclusiones) finales, necesariamente tuvieron como punto de partida alguna(s) premisas de carácter global.

3.1.2. Diseño de la investigación.

La presente investigación fue de tipo no experimental, ya que únicamente el investigador contempló y analizó las variables en su estado natural, sin interceder en su manipulación. El investigador estuvo únicamente interesado en la medición de hechos o circunstancias ya acaecidas, mas no estimuló alguna de las variables para generar algún resultado. Tal como lo refiere, Hernández, R. Fernández, C. Baptista, M. (2010, p. 149).

La presente investigación, también, fue de corte transversal, dado que las variables fueron analizadas en una ocasión establecida, es decir la recolección de datos se dio en un lapso y tiempo único. Como lo refiere Hernández, R. Fernández, C. Baptista, M. (2010, p. 151), es como fotografiar un fenómeno en un tiempo y lugar.

3.1.3. Alcance de la investigación.

La presente investigación fue de naturaleza Descriptivo-Correlacional por los motivos que a continuación se expone.

De tipo descriptivo, porque buscó detallar y pormenorizar alguna situación o fenómeno (cómo son y cómo se evidencian) que atravesaba la empresa en mención en un determinado intervalo de tiempo durante el cual se realizó la investigación. En definitiva, poner sobre la mesa las características, propiedades y perfiles de las variables analizadas. A partir de la información obtenida plantear alguna propuesta de mejora. Así lo refiere Hernández, R. Fernández, C. Baptista, M. (2010, p. 152).

De tipo correlacional, porque pretendió determinar el vínculo o asociación de una variable de investigación respecto a la otra, en un espacio determinado. En primera instancia se presumió la existencia de un impacto considerable del Síndrome de Burnout sobre la Satisfacción Laboral. Dicha presunción, traducida en una hipótesis, estuvo sujeta a verificación y confrontación. Así lo refiere Hernández, R. Fernández, C. Baptista, M. (2010, p. 154).

3.2. Unidad de análisis.

Estuvo representada por la totalidad de trabajadores que integran la planilla de una

empresa productora y envasadora de gases en la ciudad de Arequipa y que, a la vez pertenecen a siete áreas funcionales distintas, se mencionan a en el siguiente apartado.

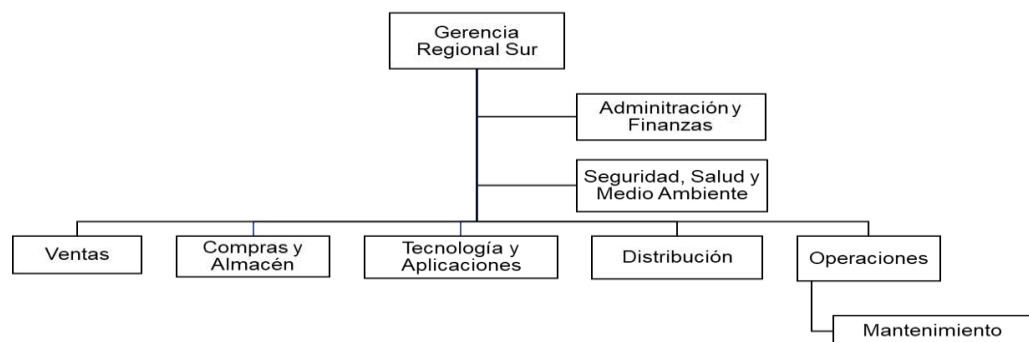
3.2.1. Técnica de muestreo.

La presente investigación planteó dos variables de estudio, pero, una sola población. Debido al reducido número poblacional, no existió una muestra, se trabajó con la totalidad de trabajadores que hasta el momento de realizada la investigación laboraban y se encontraban en la planilla de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa.

En definitiva, el presente estudio fue de tipo censal. Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2014, p. 172) mencionan que obligatoriamente no siempre se trabaja con una muestra, aunque es lo usual. Según la factibilidad y el tipo de estudio se puede censar a un grupo determinado. También, indican que algunos estudios motivacionales empresariales habrían englobar a cada uno de sus colaboradores para evitar generar recelo y malestar por no incluirlos.

Se estratificó la muestra según las áreas funcionales consideradas en el organigrama de la organización.

Figura N° 22. Organigrama de la empresa productora y envasadora.



Nota. Tomado de la empresa.

Tabla N° 19. Estratificación por áreas de la empresa productora y envasadora de gases.

Área	N° Trabajadores
Comercial y Ventas	7
Producción y Mantenimiento	12
Tecnología y aplicaciones	2
Seguridad, Salud y Medio Ambiente	1
Distribución	3
Administración y Contabilidad	3
Compras y almacén	2
Total	30

Nota. Tomado de la empresa.

Adicionalmente, Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2014, p. 302) indica que, cuando un investigador requiere trabajar con una muestra pretende obtener un gran estadístico de acierto y un mínimo estadístico de error, llamado error muestral. Al disminuir este porcentaje de error, el investigador aumenta considerablemente la certeza de que la información obtenida en la muestra es representativa de la población. Por lo tanto, en la presente investigación, al haber estudiado toda la población, permitió eliminar el error muestral.

3.3. Variables.

3.3.1. Conceptualización de variables.

3.3.1.1. Síndrome de Burnout.

Según el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2010, p.2) el "Síndrome de Agotamiento Profesional" es un decremento de la contestación funcional del cuerpo a las exigencias de la vida cotidiana como resultado del agotamiento de toda la fuerza y vigor, aún la de provisión, sin incluir y guardar la necesaria para uno(a) mismo. Es la contestación permanente a la presión y tensión emocional también permanente, y no un estado transitorio.

3.3.1.2. Satisfacción Laboral.

El primer lugar, de acuerdo con lo señalado por Gibson, J. (1996, p. 138), es fruto de las impresiones sobre el trabajo, fundamentadas en factores ambientales en que se lleva a cabo, como la forma de proceder de los directivos, las políticas, formulas y procedimientos, la adhesión de los colaboradores a su labor, las condiciones laborales y la cuantía de utilidad y/o dividendos.

Según Schultz (1991, p. 258), se la define como una postura psicológicamente activa del individuo hacia su trabajo, esto indudablemente evidencia un conjunto de actitudes y/o sentimientos favorables. Depende de varios factores:

desde el lugar donde el empleado debe parquear su automóvil, el hecho de que sus superiores lo llamen por su nombre, lo que el trabajo le proyecta y depara, hasta la edad, salud, su equilibrio emocional, entorno familiar, entre otros.

3.3.2. Operacionalización de variables.

Tabla N° 20. Operacionalización de la variable “Síndrome de Burnout”.

Variab les	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Variable independiente Síndrome de Burnout	Agotamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Sensación de extenuación profesional. - Sensación debilidad al iniciar un nuevo día. - Sensación de extenuación por laborar todo el día. 	1; 2; 3; 4; 6.	Ordinal
	Cinismo	<ul style="list-style-type: none"> - Desinterés por su trabajo. - Pérdida del apasionamiento por su trabajo. - Realización de su trabajo sin ser fastidiado. - Sensación de desvalorización de su trabajo. 	8; 9; 13; 14; 15.	Ordinal
	Eficacia Profesional	<ul style="list-style-type: none"> - Convicción y pericia para resolver asuntos. - Aportación valiosa a la actividad empresarial. - Convicción de ser bueno para realizar su trabajo. - Sensación de realización. - Valoración por las tareas que realiza. - Percepción de eficacia para realizar su trabajo. 	5; 7; 10; 11; 12; 16.	Ordinal

Nota. Tomado y adaptado de Moreno, B. Rodríguez, R. Escobar, E. (2001). La evaluación del burnout profesional. Factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar. *Ansiedad y estrés*, 7(1), 69-78.

Tabla N° 21. Operacionalización de la variable “Satisfacción Laboral.”

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Variable dependiente Satisfacción laboral	Significación de la Tarea	-Trabajo justo -Tarea apreciada -Laboral útil -Resultados buenos -Realización -Agrado por el trabajo -Sentirse bien con uno mismo -Agrado por la labor	Positivos 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26.	Ordinal
	Condiciones de Trabajo	-Distribución física -Confortabilidad del ambiente -Disconformidad con el horario -Buena relación con el jefe -Comodidad del lugar de labor -Horario inapropiado -Comodidad para el desempeño -Valoración positiva del esfuerzo	Positivos 1, 8, 14, 15, 20, 23, 27. Negativos 12, 17.	Ordinal
	Reconocimiento Personal y/o Social	-Padecimiento de malos tratos -Preferir distanciarse -Desvalorización de la tarea -Aburrimiento del trabajo en equipo -Limitaciones del trabajo	Negativos 6, 11, 13, 19, 24.	Ordinal
	Beneficios Económicos	-Salario pobre -Insatisfacción con el salario -Aceptabilidad del salario -Sensación de abuso laboral -Cubrimiento de expectativas económicas	Positivos 9, 16. Negativos 2, 5, 10.	Ordinal

Nota. Tomado y adaptado de “Influencia del Engagement en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma-Arequipa 2018” de Delgado, S. Velásquez, K. (2018, p. 74).

3.4. Medición de las variables.

3.4.1. Fuentes de recolección de datos.

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2010, p. 198) mencionan que, los individuos, la contemplación de fenómenos, los documentos, registros o ficheros y, las bases de datos se configuran como las fuentes donde se consiguen los datos o cifras necesarias para la investigación.

La presente investigación, en concordancia a lo mencionado por Gamero, H. (2019, p. 33) en la “Guía para la elaboración de trabajos para bachillerato y titulación”, calibró sus variables de manera directa de las unidades de estudio por medio de la aplicación de cuestionarios. Por lo tanto, se avaló de una fuente primaria

3.4.2. Técnica o métodos de recolección.

Según Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2010, p. 217), el investigador tiene a la mano múltiples herramientas (instrumentos) para calcular las variables de atracción. En ciertos casos, puede fiarse de varias técnicas de recolección de la data.

En la presente investigación, se hizo uso del cuestionario como técnica para acopiar datos, que, según Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2010, p. 217) es una herramienta (de las más utilizadas) para dicho propósito. Consta de una agrupación de interrogantes respecto a alguna(s) variables. Los cuestionarios utilizados contuvieron preguntas de tipo “cerrada”, es decir contienen opciones de respuesta preliminarmente acotadas. Este tipo de pregunta facilitó la codificación y análisis de la información obtenida.

Por último, Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2014, p. 238) invita a servirse de una metodología muy conocida, llamada “Escalamiento Likert”. Es una herramienta eficaz para valorar y mesurar las actitudes de un grupo determinado de individuos y enterarse a cerca del grado de consenso o desaprobación frente a una afirmación propuesta. Además, indica que las actitudes poseen distintos rasgos por medir, como el sentido (positivo o negativo) y su magnitud (alta, media o baja).

3.4.3. Instrumento de recolección de datos.

3.4.3.1. Síndrome de Burnout.

Para realizar la medición de la variable en mención, el investigador utilizó el inventario MBI- GS (Maslach Burnout Inventory- General Survey) desarrollado por los autores Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson en el año 1996.

De acuerdo con Bresó, E. Salanova, M. Schaufeli. & W. Nogareda, C. (2006, p. 3) el MBI-GS es un nuevo instrumento genérico, desarrollado a partir de, una modificación del cuestionario original para evaluar el síndrome del burnout en

docentes y personal de servicios, el MBI. El MBI-Encuesta General, fue desarrollado para evaluar el síndrome en colaboradores de cualquier tipo de trabajo, indistintamente de las funciones que ejecuten.

3.4.3.2. Satisfacción Laboral.

Para realizar la medición de la variable en mención, el investigador utilizó la escala SL-SPC, desarrollada por la autora Sonia Palma en el año 2005.

3.4.4. Escala de medición.

3.4.4.1. Síndrome de Burnout (MBI-General Survey).

El instrumento en mención constó de 16 ítems distribuidos en 3 dimensiones: Agotamiento, Cinismo y Eficacia Profesional. En la siguiente tabla se detalla.

Tabla N° 22. Dimensiones que integran el cuestionario MBI-GS.

Dimensión	Ítems
Agotamiento	1, 2, 3, 4, 6
Cinismo	8, 9, 13, 14, 15
Eficacia profesional	5, 7, 10, 11, 12, 16

Nota. Tomado de Moreno, B. Rodríguez, R. Escobar, E. (2001, p. 10). La evaluación del burnout profesional. Factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar. *Ansiedad y estrés*, 7(1), 69-78.

Cada uno de los ítems, fue evaluado por el encuestado en función a un escalamiento Likert con 7 opciones de respuesta.

- Ninguna vez / Nunca (0)
- Algunas veces al año / Casi nunca (1)
- Una vez al mes o menos / Algunas veces (2)
- Pocas veces al mes / Regularmente (3)
- Una vez por semana / Bastantes veces (4)
- Algunas veces a la semana / Casi siempre (5)
- Todos los días / Siempre (6)

La corrección, puntuación o ponderación de las respuestas obtenidas luego de aplicado el instrumento, se realizó por dimensión. En primer lugar, se debió realizar la sumatoria de las calificaciones obtenidas en cada ítem y, se procedió a dividir el resultado entre el número de ítems que integran la dimensión.

$$\text{Agotamiento} = \sum (A) / 5; \text{ Cinismo} = \sum (C) / 5; \text{ Eficacia} = \sum (EP) / 6$$

En segundo lugar, se procedió a ubicar el resultado de esta división según la siguiente tabla.

Tabla N° 23. Tabla de diagnóstico del Burnout.

	Agotamiento	Cinismo	Eficacia Profesional
Muy Bajo	< 0.40	< 0.20	< 2.83
Bajo	0.41 – 1.2	0.21 – 0.50	2.83 – 3.83
Medio Bajo	1.3 – 2	0.60 – 1.24	3.84 – 4.5
Medio Alto	2.1 – 2.8	1.25 – 2.25	4.51 – 5.16
Alto	2.9 – 4.5	2.26 – 4	5.17 – 5.83
Muy Alto	> 4.5	> 4	> 5.83

Nota. Tomado de Bresó, E., Salanova, M., Schaufeli, W., & Nogareda, C. (2006). Síndrome de estar quemado por el trabajo “Burnout” (III): Instrumento de medición. España: Ministerio de trabajo y asuntos sociales.

Por último, se diagnostica burnout en caso existiera niveles altos (puntuaciones) en las dimensiones agotamiento y la de cinismo junto a bajos niveles en la dimensión eficacia profesional.

3.4.4.2. Satisfacción Laboral (Escala de opiniones SL-SPC)

El instrumento en mención constó de 27 ítems distribuidos en 4 dimensiones: Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal y/o Social y Beneficios Económicos. En la siguiente tabla se detalla.

Tabla N° 24. Dimensiones que integran el cuestionario SL-SPC.

Dimensión	Ítems
Significación de la Tarea	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26
Condiciones de Trabajo	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27
Reconocimiento Personal y/o Social	6, 11, 13, 19 y 24
Beneficios Económicos	2, 5, 9, 10 y 16

Nota. Tomado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005.

Fue preciso señalar la existencia de ítems positivos y negativos, la calificación y puntuación varió según esta clasificación.

Tabla N° 25. Clasificación de ítems positivos y negativos en la escala SL-SPC.

Tipología	Ítems
Positivo	1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27
Negativo	2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19 y 24

Nota. Tomado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005.

Cada uno de los ítems, fue evaluado por el encuestado en función a un escalamiento Likert con 5 opciones de respuesta (totalmente de acuerdo, acuerdo, indeciso, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo). Sin embargo, como se menciona anteriormente, la calificación varió dependiendo del sentido positivo o negativo del ítem.

Tabla N° 26. Puntuaciones de ítems negativos y positivos en la escala SL-SPC.

Ítem	TA	A	I	D	TD
Positivo	5	4	3	2	1
Negativo	1	2	3	4	5

Nota. Tomado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005.

La corrección, puntuación o ponderación de las respuestas obtenidas luego de aplicado el instrumento, se realizó por dimensión. En primer lugar, se debió realizar la sumatoria de las calificaciones obtenidas en cada ítem y, se procedió a ubicar el resultado según la siguiente tabla diagnóstica.

Tabla N° 27. Tabla de diagnóstico de la satisfacción laboral.

Nivel de Satisfacción	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Social y/o Personal	Beneficios Económicos	Total
Muy satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o (+)
Satisfecho	33-36	35-40	20-23	16-19	103-116
Promedio	28-32	27-34	18-19	11-15	89-102
Insatisfecho	24-27	20-26	12-17	8-10	75-88
Muy insatisfecho	23 o (-)	19 o (-)	11 o (-)	7 o (-)	47 o (-)

Nota. Tomado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005.

3.4.5. Confiabilidad y validez de las escalas de medición.

3.4.5.1. Maslach Burnout Inventory- General Survey.

- Primeramente, este instrumento, fue adaptado lingüísticamente al idioma castellano por Moreno, B. Rodríguez, R. & Escobar, E. (2001).
- Fernández-Arata, M. Juárez, A. & Merino, C. (2015, p.9,10,11). Presentaron un estudio para corroborar la estructura latente y, la consistencia de las propiedades de medición del instrumento, indistintamente de las cualidades de la colectividad evaluada (invarianza). Se seleccionó una muestra de 940 trabajadores, de nacionalidad peruana con distintos empleos (profesores, personal de resguardo, administradores, psicólogos, economistas, trabajadores de RR. HH), en su mayoría fueron damas y, a partir de los 25 años. Se utilizó el modelo de ecuaciones estructurales. El estudio concluyó que, se comprueba apropiadamente la estructura de cada una de las tres dimensiones que integran el instrumento, y la invarianza de sus ítems entre hombres y mujeres. Adicionalmente, el análisis de credibilidad por consistencia interna (correlación entre los ítems que integran el instrumento) fue admisible y considerable (0.70).
- Pando, M. Aranda, C. & López, M. (2015). Evaluaron la confiabilidad y validez de dicho instrumento en el contexto latinoamericano. Se seleccionó una muestra de 2470 trabajadores formales con al menos un año de antigüedad de distintos países (Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, México, Perú, República Dominicana y Venezuela) y, pertenecientes a distintos tipos y puestos de trabajo. Una vez aplicado el cuestionario a cada uno de ellos, pudieron corroborar que, los valores alfa de Cronbach fueron los suficientes para determinar la fiabilidad de cada una de las tres dimensiones que integran el MBI-GS ($\alpha = 0,863$ para el desgaste emocional, $\alpha = 0,754$ para la eficacia profesional y $\alpha = 0,704$ para el cinismo). Por último, se realizó un análisis de fiabilidad por país, Perú obtuvo un valor apenas aceptable de $\alpha=0.600$).
- Se ejecutó una prueba de confiabilidad del instrumento con ayuda del programa estadístico SPSS (Versión 25). Para el presente instrumento se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.628. Haciéndolo fiable para su aplicación.

Tabla N° 28. Alfa de Cronbach para el cuestionario MBI-General Survey.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.628	16

Nota. Elaboración Propia.

3.4.5.2. Escala de opiniones SL-SPC

- El presente instrumento fue validado por la autora Palma, S. (2005) en colaboradores de la ciudad de Lima Metropolitana, mediante la metodología de consistencia interna, obteniendo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.84, lo cual indica que, el instrumento es fiable para su aplicación.
- Se ejecutó una prueba de confiabilidad del instrumento con ayuda del programa estadístico SPSS (Versión 25). Para el presente instrumento se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.846. Haciéndolo fiable para su aplicación.

Tabla N° 29. Alfa de Cronbach para el cuestionario SL-SPC.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	27

Nota. Elaboración Propia.

3.5. Métodos para el análisis de datos.

Se hizo uso de la metodología de análisis cuantitativo. Según, Según Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2010, p. 260) es la ideal para estudios cuyo fin sea el de comunicar objetiva y sistemáticamente información. Esta metodología cuantifica las respuestas o mensajes, las agrupa y clasifica y las conduce a verificación estadística. Es necesario entonces, establecer una codificación numérica para poder realizar dicho análisis.

En primer lugar, se apeló a la amistad y las buenas relaciones forjadas durante la estadía de dos años del investigador como practicante del área administrativa. Se solicitó personalmente la autorización y consentimiento del Gerente de la sucursal Arequipa de la empresa productora y envasadora de gases para poder realizar la investigación aplicando los instrumentos SL-SPC y MBI-Encuesta General a los colaboradores que integran la planilla, necesarios para alcanzar los objetivos planteados en el presente estudio. Además, se contó con el permiso para poder ingresar a las instalaciones.

En segundo lugar, también apelando a la amistad y compañerismo, se solicitó la autorización a los respectivos jefes de área para, proceder a aplicar los instrumentos a sus subordinados.

La aplicación de los instrumentos se ejecutó en el lapso aproximado de tres semanas, tiempo durante el cual, se realizó visitas diarias a las instalaciones de la compañía para conversar personalmente con cada colaborador, concientizarlo sobre la utilidad de su colaboración para el investigador y la consecución de sus objetivos. En caso, el colaborador se hubiera encontrado ausente por distintos motivos durante ese lapso de tres semanas, se habría realizado la visita en su domicilio, previo consentimiento. Cabe resaltar que, esta metodología de visita personal, aunque no se realizó, hubiera

sido totalmente viable porque la muestra estudiada fue pequeña, apenas de 30 colaboradores.

Culminada la recolección de información, se procedió a calificar, codificar las pruebas y generar una base de datos en Microsoft Excel. Se realizó el procesamiento de la data obtenida mediante el programa estadístico SPSS (Versión 25).

Se procesó la data obtenida mediante la estadística descriptiva y la estadística inferencial. Según Mendenhall, W. Beaver, R. & Beaver, B. (2010, p. 4), la primera de las mencionadas está conformada por técnicas destinadas a estructurar, sintetizar y explicar las cualidades significativas de un conjunto de evaluaciones. En definitiva, hablamos de gráficos de barras, tipo torta, tablas numéricas, entre otros. La segunda de las mencionadas está conformada técnicas destinadas a realizar deducciones sobre las cualidades de una determinada población, a partir de información obtenida de un grupo representativo de ella (muestra).

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Tablas de estadísticos descriptivos.

4.1.1. Datos de Control.

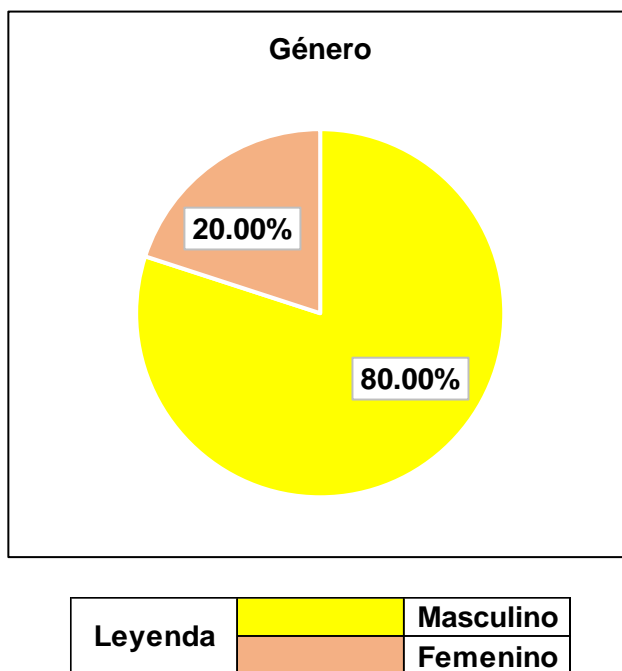
4.1.1.1. Población por género.

Tabla N° 30. Población por género.

Género	f	%
Masculino	24	80.00%
Femenino	6	20.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Gráfico N° 1. Población por género



Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

De la tabla N°30 y del gráfico N°23, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa, el 20% son de género femenino y el 80% de género masculino.

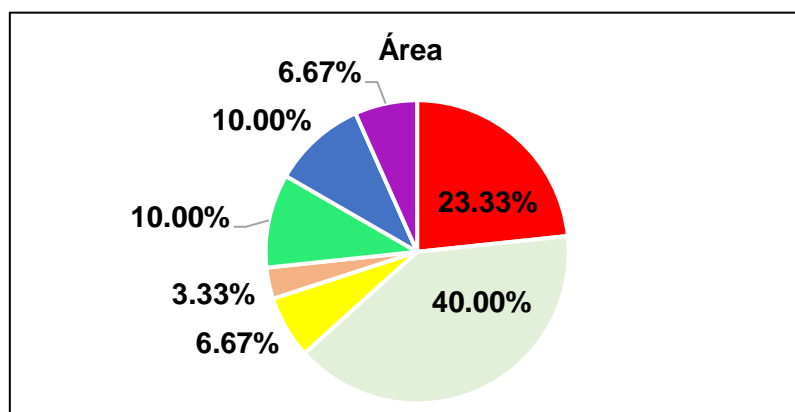
4.1.1.2. Población por área funcional.

Tabla N° 31. Población por área funcional.

Área	f	%
Comercial y Ventas	7	23.33%
Producción y Mantto.	12	40.00%
Tecnología y Apps.	2	6.67%
SSMA	1	3.33%
Distribución	3	10.00%
Administración y Cont.	3	10.00%
Compras y Almacén	2	6.67%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Gráfico N° 2. Población por área funcional.



Leyenda		Comercial y Ventas
		Producción y Mantto
		Tecnología y Apps
		SSMA
		Distribución
		Administración y Contabilidad
		Compras y Almacén

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

De la tabla N°31 y del Gráfico N°24, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa, el 23.33% pertenecen al área de Comercial y Ventas, el 40% pertenecen al área de Producción y Mantenimiento, el 6.67% pertenecen al área de Tecnología y Aplicaciones, el 3.33% pertenecen al área de S.S.M.A, el 10% pertenece al área de Distribución, el 10% pertenece al área de Administración y Contabilidad, finalmente, el 6.67% pertenece al área de Compras y Almacén.

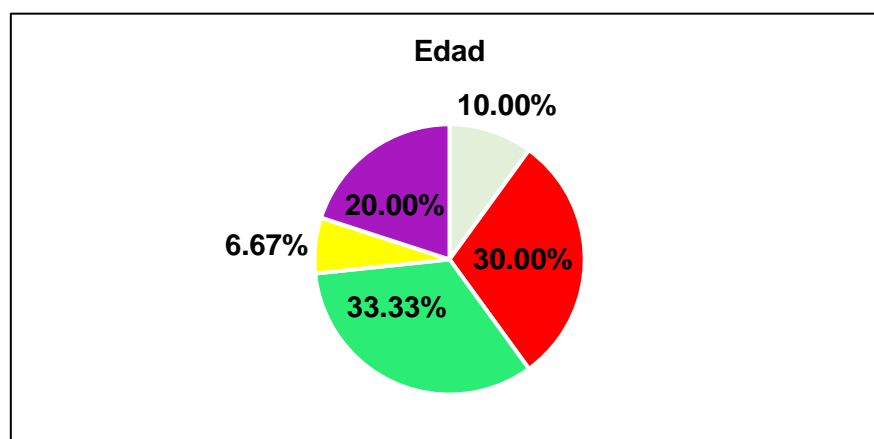
4.1.1.3. Población por edad.

Tabla N° 32. Población por edad.

Edad	f	%
18 a 25 años	3	10.00%
26 a 35 años	9	30.00%
36 a 45 años	10	33.33%
46 a 54 años	2	6.67%
55 a 65 años	6	20.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Gráfico N° 3. Población por edad.



Leyenda		
		18 a 25 años
		26 a 35 años
		36 a 45 años
		46 a 54 años
		55 a 65 años

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

De la tabla N°32 y del gráfico N°25, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa, el 10% tienen una edad que oscila entre los 18 y 25 años, el 30% tienen una edad que oscila entre los 26 y 35 años, el 33.33% tienen una edad que oscila entre los 36 y 45 años, el 6.67% tienen una edad que oscila entre los 46 y 55 años y finalmente, el 20% tienen una edad que oscila entre los 56 y 65 años. Lo descrito pone en evidencia que la mayoría de los colaboradores son adultos.

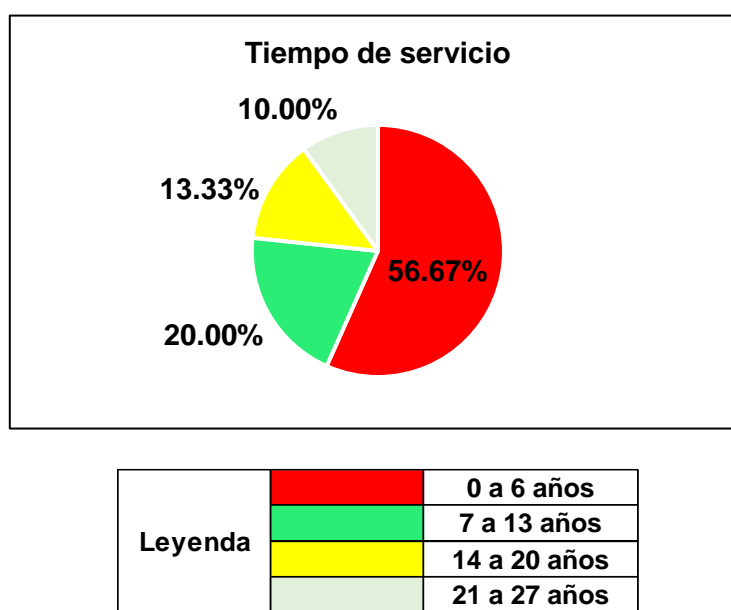
4.1.1.4. Tiempo de servicio.

Tabla N° 33. Población por años de servicio.

Tiempo de servicio	f	%
0 a 6 años	17	56.67%
7 a 13 años	6	20.00%
14 a 20 años	4	13.33%
21 a 27 años	3	10.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Gráfico N° 4. Población por tiempo de servicio.



Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

De la tabla N°33 y del Gráfico N°26, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa, el 56.67% están prestando sus servicios en la compañía entre 0 y 6 años, el 20% están prestando sus servicios en la compañía entre 7 y 13 años, el 13.33% están prestando sus servicios en la compañía entre 14 y 20 años y finalmente, el 10% están prestando sus servicios en la compañía entre 21 y 27 años. Lo descrito pone en evidencia que más de la mitad de los colaboradores está laborando en la compañía entre 0 y 6 años.

4.1.2. Síndrome de Burnout por ítems.

4.1.2.1. Dimensión de Agotamiento.

Tabla N° 34. Ítem 1 de la dimensión de “Agotamiento”.

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	f	%
Nunca	4	13.33%
Casi nunca	11	36.67%
Algunas veces	12	40.00%
Regularmente	3	10.00%
Bastantes veces	0	0.00%
Casi siempre	0	0.00%
Siempre	0	0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, el estado emocional de cualquier individuo es fundamental para que conserve la vitalidad y el equilibrio en su vida. En asociación con el vigor y fortaleza física, son la ecuación perfecta para tener las ganas y la voluntad de conseguir cosas positivas para él y su entorno. De la tabla N° 34, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa, el 13.33% nunca se sienten emocionalmente agotados, el 36.37% casi nunca, el 40 % algunas veces y el 10% lo padecen con regularidad.

Tabla N° 35. Ítem 2 de la dimensión de “Agotamiento”.

2. Me siento exhausto al final de la jornada.	f	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	5	16.67%
Algunas veces	18	60.00%
Regularmente	3	10.00%
Bastantes veces	4	13.33%
Casi siempre	0	0.00%
Siempre	0	0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, el empleador debe tener claro que el colaborador, además de destinar gran parte de su tiempo a laborar y cumplir con sus responsabilidades, es un ser social, tiene una familia que atender. Lamentablemente, existen puestos laborales que exigen de mucho desgaste tanto físico como emocional que, en muchos casos, terminan por agotar al colaborador. De la tabla N° 35, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa, el 16.67% casi nunca se sienten exhaustos al final de la jornada, el 60% en algunas oportunidades, el 10% con regularidad y el 13.33% bastantes veces.

Tabla N° 36. Ítem 3 de la dimensión de “Agotamiento”.

3. Me siento cansado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.	f	%
Nunca	2	6.67%
Casi nunca	19	63.33%
Algunas veces	6	20.00%
Regularmente	3	10.00%
Bastantes veces	0	0.00%
Casi siempre	0	0.00%
Siempre	0	0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, si cualquier colaborador termina agotado con frecuencia luego de su jornada laboral, probablemente el estrés y la fatiga hagan que asista al día siguiente extenuado y, hasta incluso abatido. En la medida que este tipo de situaciones se conviertan en una constante de su vida, se puede ver afectado su desempeño laboral. De la tabla N° 36, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa, el 6.67% nunca se sienten cansados al enfrentar otro día de trabajo, el 63.33% casi nunca, el 20% en

algunas oportunidades y, el 10% con regularidad.

Tabla N° 37. Ítem 4 de la dimensión de “Agotamiento”.

4. Trabajar todo el día realmente es estresante para mí.	f	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	10	33.33%
Algunas veces	7	23.33%
Regularmente	9	30.00%
Bastantes veces	4	13.33%
Casi siempre	0	0.00%
Siempre	0	0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, es natural que la carga laboral se incremente en algunos días por distintos motivos. Si se convierte en una constante y el colaborador no tiene a quien recurrir para solicitar apoyo o delegar algunas tareas o funciones, podría caer en un estado de agotamiento. De la tabla N° 37, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa, el 33.33% casi nunca se sienten estresados por laborar todo el día, el 23.33% en algunas oportunidades, el 30% con regularidad y, el 13.33% bastantes veces.

Tabla N° 38. Ítem 6 de la dimensión de “Agotamiento”.

6. Me siento agotado por mi trabajo.	f	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	13	43.33%
Algunas veces	10	33.33%
Regularmente	6	20.00%
Bastantes veces	1	3.33%
Casi siempre	0	0.00%
Siempre	0	0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, es importante que los jefes y directivos estén pendientes de aquellas alertas que algún colaborador demuestre cuando realmente se encuentra extenuado laboralmente. En ellos cae la responsabilidad de revertir la situación, en pro de mejorar la condición de quienes lo dan todo por el bien de la organización. De la tabla N° 38, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa, el 43.33% casi nunca se sienten agotados por su trabajo, el 33.33% en algunas oportunidades, el 20%

con regularidad y, el 3.33% bastantes veces.

Tabla N° 39. Tabla consolidada o contingencia de la dimensión de “Agotamiento”.

Dimensión de "Agotamiento"	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Con regularidad		Bastantes veces		Casi siempre		Siempre		N	%
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	4	13.33%	11	36.67%	12	40.00%	3	10.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	30	100%
2. Me siento exhausto al final de la jornada.	0	0.00%	5	16.67%	18	60.00%	3	10.00%	4	13.33%	0	0.00%	0	0.00%	30	100%
3. Me siento cansado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo.	2	6.67%	19	63.33%	6	20.00%	3	10.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	30	100%
4. Trabajar todo el día realmente es estresante para mí.	0	0.00%	10	33.33%	7	23.33%	9	30.00%	4	13.33%	0	0.00%	0	0.00%	30	100%
6. Me siento agotado por mi trabajo.	0	0.00%	13	43.33%	10	33.33%	6	20.00%	1	3.33%	0	0.00%	0	0.00%	30	100%
Promedio	<u>1</u>	4.00%	<u>12</u>	38.67%	<u>11</u>	35.33%	<u>5</u>	16.00%	<u>2</u>	6.00%	<u>0</u>	0.00%	<u>0</u>	0.00%	<u>30</u>	100%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

La siguiente tabla de contingencia N° 39, elaborada en base a la consolidación/síntesis y posterior aplicación de promedios a las respuestas de los treinta colaboradores que integran la planilla de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa a cada uno de los 5 ítems que integran la dimensión de “Agotamiento”. Se puede dictaminar que, en promedio, el 4% de colaboradores nunca se sienten agotados, el 38.67% casi nunca, el 35.33% algunas veces, el 16% con regularidad y finalmente, sólo el 6% bastantes veces. Se puede observar que más de la mitad de los colaboradores, el 51.33% han sufrido de extenuación en “algunas oportunidades” y “regularmente”. Para el primer escenario de los anteriormente mencionados, los ítems más críticos y que le dan mayor peso a esta contestación por parte de los encuestados son, la extenuación emocional que les causa su trabajo en sí, con una incidencia del 40% y, la extenuación al final del día, con una incidencia del 60%. Para el segundo, es decir aquellos que lo padecen con regularidad, los ítems más críticos y que le dan mayor peso a esta contestación por parte de los encuestados son, el de sentirse realmente estresados por laborar todo el día, con una incidencia del 30% y, el de sentirse agotado en general por el trabajo, con una incidencia del 20%. Por otro lado, es importante fijarse en aquellos que manifestaron “casi nunca” haberse sentirse agotados, por lo menos hasta el momento de ser encuestados. Los ítems críticos o de mayor peso que llevaron a considerar dicha contestación por los colaboradores, es el hecho de “casi nunca” haberse sentirse cansados al levantarse por la mañana y disponerse a un nuevo día de trabajo, con una incidencia del 63.33% y, el hecho de “casi nunca” sentirse agotados en general por su trabajo con una incidencia del 43.33%. Por último, resaltar que el agotamiento no se presenta de manera cotidiana o como constante en la vida laboral de los colaboradores, ningún de ellos manifiesta estar siempre o casi siempre agotado.

4.1.2.2. Dimensión de Cinismo.

Tabla N° 40. Ítem 8 de la dimensión de “Cinismo”.

8. Desde que comencé el empleo, he ido perdiendo interés en mi trabajo.	f	%
Nunca	8	26.67%
Casi nunca	16	53.33%
Algunas veces	5	16.67%
Regularmente	1	3.33%
Bastantes veces	0	0.00%
Casi siempre	0	0.00%
Siempre	0	0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, la pérdida de interés frente al puesto laboral se puede dar por cualquier factor y/o situación percibida como injusta y que no colme sus expectativas. Por ejemplo, es muy común que se pierda el interés por la inequidad percibida con relación al salario, remuneraciones muy por debajo de sus esfuerzos o mal distribuidas y asignadas, son algunos de los casos más comunes. De la tabla N°40, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa, el 26.67% nunca han ido perdiendo el interés en su trabajo, el 53.33% casi nunca, el 16.67% en algunas oportunidades y, el 3.33% con regularidad.

Tabla N° 41. Ítem 9 de la dimensión de “Cinismo”.

9. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.	f	%
Nunca	11	36.67%
Casi nunca	11	36.67%
Algunas veces	7	23.33%
Regularmente	1	3.33%
Bastantes veces	0	0.00%
Casi siempre	0	0.00%
Siempre	0	0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, el apasionamiento hace que cualquier colaborador dedique fervorosamente su tiempo a mejorar y optimizar su desempeño. El empleador debe brindar los recursos necesarios y condiciones favorables para que sus colaboradores permanezcan en estado de gracia. Por ejemplo, un salario justo, sistema de premios y recompensas, actividades nuevas y retadoras para evitar la monotonía, entre otros. De la tabla N° 41, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa, el 36.67% nunca han ido perdiendo el entusiasmo en su trabajo, el 36.67% casi nunca, el 23.33% en algunas oportunidades y, el 3.33% con regularidad.

Tabla N° 42. Ítem 13 de la dimensión de “Cinismo”.

13. Sólo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten.	f	%
Nunca	3	10.00%
Casi nunca	7	23.33%
Algunas veces	6	20.00%
Regularmente	8	26.67%
Bastantes veces	3	10.00%
Casi siempre	3	10.00%
Siempre	0	0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, cuando un trabajador se encuentra muy estresado, asume ciertas actitudes y conductas como mecanismos de defensa a la situación precaria que atraviesa. Puede presentar ciertas preferencias por distanciarse y apartarse laboral y socialmente, hasta el punto de calcular la bendita hora de marcharse a su hogar. De la tabla N° 42, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa, el 10% nunca ha preferido hacer su trabajo y que nadie los moleste, el 23.33% casi nunca, el 20% en algunas oportunidades, el 26.67% con regularidad, el 10% bastantes veces y, el 10% casi siempre.

Tabla N° 43. Ítem 14 de la dimensión de “Cinismo”.

14. Me he vuelto más indiferente acerca de si mi trabajo tiene algún valor.	f	%
Nunca	6	20.00%
Casi nunca	22	73.33%
Algunas veces	2	6.67%
Regularmente	0	0.00%
Bastantes veces	0	0.00%
Casi siempre	0	0.00%
Siempre	0	0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, el agotamiento laboral, puede mermar o anular la autopercepción del sentido y la razón de ser de su trabajo, en situaciones de extenuación crónica y severa, muchas cosas pueden perder valor. De la tabla N° 43, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa, el 20% nunca se han vuelto indiferentes acerca del valor de su trabajo, el 73.33% casi nunca y, el 6.67% en algunas oportunidades.

Tabla N° 44. Ítem 15 de la dimensión de “Cinismo”.

15. Dudo sobre de la importancia de mi trabajo.	f	%
Nunca	11	36.67%
Casi nunca	18	60.00%
Algunas veces	1	3.33%
Regularmente	0	0.00%
Bastantes veces	0	0.00%
Casi siempre	0	0.00%
Siempre	0	0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, es fundamental que cualquier colaborador estime su trabajo, el tiempo que cada uno de ellos dedica a ejecutar sus labores y buscar resultados de calidad, es considerado como oro. Si el trabajo no se ajusta a sus expectativas, no durarán en cuestionar su presencia en dicha organización. De la tabla N° 44, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa, el 36.67% nunca han dudado sobre la importancia de su trabajo, el 60% casi nunca y, el 3.33% en algunas oportunidades.

Tabla N° 45. Tabla consolidada o contingencia de la dimensión de “Cinismo”.

Dimensión de "Cinismo"	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Con regularidad		Bastantes veces		Casi siempre		Siempre		N	%
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
8. Desde que comencé el empleo, he ido perdiendo interés en mi trabajo.	8	26.67%	16	53.33%	5	16.67%	1	3.33%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	30	100%
9. He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo.	11	36.67%	11	36.67%	7	23.33%	1	3.33%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	30	100%
13. Sólo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten.	3	10.00%	7	23.33%	6	20.00%	8	26.67%	3	10.00%	3	10.00%	0	0.00%	30	100%
14. Me he vuelto más indiferente acerca de si mi trabajo tiene algún valor.	6	20.00%	22	73.33%	2	6.67%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	30	100%
15. Dudo sobre de la importancia de mi trabajo.	11	36.67%	18	60.00%	1	3.33%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	30	100%
Promedio	8	26.00%	15	49.33%	4	14.00%	2	6.67%	1	2.00%	1	2.00%	0	0.00%	30	100%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

La siguiente tabla de contingencia N° 45, elaborada en base a la consolidación/síntesis y posterior aplicación de promedios a las respuestas de los treinta colaboradores que integran la planilla de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa, a cada uno de los 5 ítems que integran la dimensión de “Cinismo”. Se puede dictaminar que, en promedio, el 26% nunca se sienten apáticos o indiferentes, el 49.33% casi nunca, el 14% algunas veces, el 6.67% con regularidad, el 2% bastantes veces y, otro 2% casi siempre y finalmente, ningún colaborador manifiesta padecerlo siempre. Se puede observar que la gran mayoría de los colaboradores, el 75.33% nunca y casi nunca han sobrellevado cinismo. Para el primero de los escenarios anteriormente mencionados, los ítems más críticos y que le dan mayor peso a esta contestación según los encuestados, es el hecho de nunca haber perdido el entusiasmo por su trabajo y, el hecho de nunca haber dudado sobre la trascendencia de su trabajo, ambos con una incidencia del 36.67%. Para el segundo, los ítems más críticos y que le dan mayor peso a esta contestación según los encuestados, es el de casi nunca haberse vuelto más insensible sobre el valor que tiene su trabajo, con una incidencia del 73.33% y, el hecho de casi nunca haber dudado sobre la importancia de su trabajo, con una incidencia del 60%. Por otro lado, un minoritario 20.67% lo han padecido en algunas oportunidades y con regularidad. Solo un 2% han manifestado padecerlo en bastantes oportunidades y el mismo porcentaje haberlo padecido casi siempre, el único ítem crítico que coincidentemente comparten estos dos últimos escenarios mencionados es el hecho de tener el deseo de realizar el trabajo y no ser fastidiado, ambos con una incidencia del 10%. Por último, resaltar que el cinismo no se presenta de manera cotidiana o como constante en la vida laboral de los colaboradores, ningún de ellos manifiesta haberse sentido indiferente, por lo menos hasta ser encuestado.

4.1.2.3. Dimensión Eficacia Profesional.

Tabla N° 46. Ítem 5 de la dimensión de “Eficacia Profesional”.

5. Soy capaz de resolver los problemas que surgen en mi trabajo.	f	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Algunas veces	0	0.00%
Regularmente	1	3.33%
Bastantes veces	0	0.00%
Casi siempre	14	46.67%
Siempre	15	50.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, para cualquier colaborar es fundamental alcanzar tanto sus objetivos personales como los organizacionales. De esta manera, se consolida su confianza e incrementa su deseo de continuar haciendo cosas favorables para la organización. De la tabla N° 46, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa, el 3.33% sienten con regularidad que son capaces de resolver los problemas laborales surgidos, el 46.67% casi siempre y, el 50% siempre.

Tabla N° 47. Ítem 7 de la dimensión de “Eficacia Profesional”.

7. Siento que estoy haciendo una contribución a la actividad de mi organización.	f	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Algunas veces	0	0.00%
Regularmente	0	0.00%
Bastantes veces	4	13.33%
Casi siempre	14	46.67%
Siempre	12	40.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, el colaborar indudablemente debe sentir que con su actividad está sumando eficazmente a cumplir con la misión de organización para materializar la visión en un futuro cercano. Indistintamente

del puesto que se ocupe, el valor agregado percibido de su labor es fundamental. De la tabla N° 47, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa, el 13.33% sienten que bastantes veces contribuyen a la actividad de la organización, el 46.67% casi siempre y, el 40% siempre.

Tabla N° 48. Ítem 10 de la dimensión de “Eficacia Profesional”.

10. En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo.	f	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Algunas veces	0	0.00%
Regularmente	0	0.00%
Bastantes veces	0	0.00%
Casi siempre	21	70.00%
Siempre	9	30.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, es saludable para el colaborador saber por cuenta propia y también saber que la compañía reconoce su profesionalismo para ejecutar las labores encomendadas. Este tipo de reforzamiento fortifica e incrementa su confianza y también lo afianza y aferra al puesto de trabajo. De la tabla N° 48, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa, el 70% creen que casi siempre son muy buenos realizando su trabajo y, el 30% creen que siempre.

Tabla N° 49. Ítem 11 de la dimensión de “Eficacia Profesional”.

11. Me siento realizado cuando logro algo en mi trabajo.	f	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Algunas veces	0	0.00%
Regularmente	0	0.00%
Bastantes veces	2	6.67%
Casi siempre	10	33.33%
Siempre	18	60.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, la satisfacción y la dicha de cualquier colaborador dependerá en gran medida del éxito y de sus aciertos laborales. La organización debe actuar de manera cautelosa y plantear nuevos retos, incrementando paulatinamente la dificultad y el impacto de estos con la finalidad de evitar frustraciones en sus colaboradores. Nada mejor que un trabajador entusiasta y con el ánimo al tope por conseguir mejores resultados para él y para la compañía. De la tabla N° 49, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa, el 6.67% bastantes veces se sienten realizados cuando logran algo en su trabajo, el 33.33% casi siempre y, el 60% siempre.

Tabla N° 50. Ítem 12 de la dimensión de “Eficacia Profesional”.

12. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.	f	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Algunas veces	0	0.00%
Regularmente	0	0.00%
Bastantes veces	4	13.33%
Casi siempre	18	60.00%
Siempre	8	26.67%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, es primordial que cada colaborador, sienta que su presencia y actividad en la compañía aporta valor al proceso de consecución de objetivos. En definitiva, cada colaborador debe sentirse como un engranaje importante en la operación de la organización a la que pertenece. De la tabla N° 50, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa, el 13.33% bastantes veces sienten que han realizado muchas cosas que valen la pena en su trabajo, el 60% casi siempre y, el 26.67% siempre.

Tabla N° 51 Ítem 16 de la dimensión de “Eficacia Profesional”.

16. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.	f	%
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Algunas veces	0	0.00%
Regularmente	0	0.00%
Bastantes veces	1	3.33%
Casi siempre	19	63.33%
Siempre	10	33.33%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, es fundamental que cada colaborador tenga la certeza que todos los días cumple objetivos personales, de área u organizacionales. Es importante que los jefes y directivos planteen nuevos retos, para evitar la monotonía, aburrimiento y estancamiento de quien ejecuta las tareas. De la tabla N° 51, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa, el 3.33% bastantes veces están seguros de que son eficaces haciendo las cosas en su trabajo, el 63.33% casi siempre y, el 33.33% siempre.

Tabla N° 52. Tabla consolidada o contingencia de la dimensión de “Eficacia Profesional”.

Dimensión de "Eficacia Profesional"	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Con regularidad		Bastantes veces		Casi siempre		Siempre		N	%
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
5. Soy capaz de resolver los problemas que surgen en mi trabajo.	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	3.33%	0	0.00%	14	46.67%	15	50.00%	30	100%
7. Siento que estoy haciendo una contribución a la actividad de mi organización.	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	4	13.33%	14	46.67%	12	40.00%	30	100%
10. En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo.	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	21	70.00%	9	30.00%	30	100%
11. Me siento realizado cuando logro algo en mi trabajo.	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	2	6.67%	10	33.33%	18	60.00%	30	100%
12. He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo.	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	4	13.33%	18	60.00%	8	26.67%	30	100%
16. En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas.	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	3.33%	19	63.33%	10	33.33%	30	100%
Promedio	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.56%	2	6.11%	16	53.33%	12	40.00%	30	100%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

La siguiente tabla de contingencia N° 52, elaborada en base a la consolidación/síntesis y posterior aplicación de promedios a las respuestas de los treinta colaboradores que integran la planilla de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa a cada uno de los 6 ítems que integran la dimensión de “Eficacia Profesional”. Se puede dictaminar que, el 40% tienen una autopercepción de siempre ser eficaces profesionalmente, el 53.33% casi siempre, el 6.11% bastantes veces y, un casi nulo 0.56% con regularidad. Los demás escenarios (nunca, casi nunca y algunas veces) poseen una contestación nula, es decir, de 0%. Se puede observar que la gran mayoría de los colaboradores, el 93.33%, siempre y casi siempre auto perciben eficacia laboral. Para el primero de los escenarios anteriormente mencionados, los ítems más críticos y que le dan mayor peso a esta contestación según los encuestados, es el hecho de sentirse realizados cuando consiguen algo en su trabajo, con una incidencia del 60% y, el hecho de ser capaces de resolver problemas laborales surgidos, con una incidencia del 50%. Para el segundo, los ítems más críticos y que le dan mayor peso a esta contestación según los encuestados, es el hecho de considerarse muy buenos en su trabajo, con una incidencia del 70% y, el hecho de estar seguros de que son eficaces haciendo su trabajo, con una incidencia del 63.44%. Por otro lado, un minoritario 6.11% auto perciben bastantes veces eficacia laboral, los ítems más críticos y que le dan mayor peso a esta contestación según los encuestados, es el hecho de sentir que están contribuyendo a la actividad de su organización y el hecho de sentir que han realizado muchas cosas valiosas en su trabajo, ambos ítems tienen una incidencia del 13.33%.

4.1.2.4. Síndrome de Burnout por género.

Tabla N° 53. Síndrome de Burnout por género.

Género	Agotamiento		Cinismo		Eficacia Profesional	
	Masculino	1.89	Medio Bajo	1.17	Medio Bajo	5.31
Femenino	1.50	Medio Bajo	1.10	Medio Bajo	5.42	Alto

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Según la tabla N° 53, no se pudo diagnosticar Burnout en colaboradores del género femenino, ni tampoco del género masculino. Coincidentemente ambos sufren Agotamiento y Cinismo “medio bajo” y, Eficacia Profesional “alta”. Siendo más explícitos, los varones presentan mayor agotamiento, mayor cinismo y menor eficacia profesional comparado con las damas.

4.1.2.5. Síndrome de Burnout por área funcional.

Tabla N° 54. Síndrome de Burnout por área funcional.

Área	Agotamiento		Cinismo		Eficacia Profesional	
	Ventas	2.03	Medio Bajo	1.37	Medio Alto	5.21
Producción	1.72	Medio Bajo	1.07	Medio Bajo	5.28	Alto
Tecnología	2.30	Medio Alto	1.30	Medio Alto	5.58	Alto
S.S.M.A	1.20	Bajo	0.60	Medio Bajo	5.33	Alto
Distribución	2.13	Medio Alto	1.13	Medio Bajo	5.39	Alto
Administración	1.67	Medio Bajo	1.07	Medio Bajo	5.50	Alto
Almacén	1.20	Bajo	1.20	Medio Bajo	5.42	Alto

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Según la tabla N° 54, Primeramente, no se pudo diagnosticar Burnout en ninguna de las áreas funcionales de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa ya que, en ninguno de los casos existen niveles bajos de eficacia laboral, en todos los casos fue diagnosticada como alta. Por

otro lado, el área de tecnología es la que padece mayor agotamiento con 2.30 puntos, considerado “medio alto” y, el área de S.S.M.A es la que presenta un menor agotamiento con 1.20 puntos, considerado “bajo”. En cuanto a la dimensión de “Cinismo”, 5 de 7 áreas lo presentan en un nivel “medio bajo”. Sin embargo, el área de S.S.M.A es la que presenta una menor puntuación con 0.60, por el contrario, el área de Ventas es la que presenta mayor cinismo con 1.37 puntos, considerado “medio alto”. Por último, en cuanto a la dimensión “Eficacia Profesional”, todas las áreas lo presentan en un nivel “alto”. Sin embargo, el área de Tecnología es la que presenta una mayor puntuación con 5.58 y, el área de Ventas es la que presenta una menor puntuación con 5.21.

4.1.2.6. Síndrome de Burnout por edad de la población.

Tabla N° 55. Síndrome de Burnout por género.

Edad	Agotamiento		Cinismo		Eficacia Profesional	
	Puntuación	Nivel	Puntuación	Nivel	Puntuación	Nivel
De 18 a 25 años	1.80	Medio Bajo	1.00	Medio Bajo	5.50	Alto
De 26 a 35 años	2.04	Medio Bajo	1.44	Medio Alto	5.06	Medio Alto
De 36 a 45 años	1.76	Medio Bajo	1.08	Medio Bajo	5.53	Alto
De 46 a 54 años	2.10	Medio Alto	1.00	Medio Bajo	4.92	Medio Alto
De 55 a 65 años	1.47	Medio Bajo	0.97	Medio Bajo	5.44	Alto

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Según la tabla N° 55, primeramente, no se pudo diagnosticar Burnout en ninguno de las categorías según la edad de los colaboradores de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa ya que, en ninguno de los casos existen niveles bajos de eficacia laboral, en todos los casos fue diagnosticada como “media alta” y “alta”. Por otro lado, los colaborados cuya edad oscila entre los 46 y 54 años son los que presentan mayor “Agotamiento” con 2.10 puntos, considerado “medio alto”. Los colaboradores cuya edad oscila entre los 55 y 65 años son los que presentan menor agotamiento con 1.47 puntos, considerado “medio bajo”. En cuanto a la dimensión de “Cinismo”, 4 de las 5 categorías lo presentan en un nivel “medio bajo”. Sin embargo, los colaboradores cuya edad oscila entre los 55 a 65 años presentan una menor puntuación con 0.97, por el contrario, los colaboradores cuya edad oscila entre los 26 y 35 años presentan un mayor cinismo con 1.44 puntos. Por último, en cuanto a la dimensión “Eficacia Profesional”, todas las áreas presentan como mínimo un nivel “alto”. Sin embargo, los colaboradores cuya edad oscila entre los 36 a 45 años presentan una mayor puntuación con 5.53 y los colaboradores cuya edad oscila entre los 46 y 54 años presentan una menor puntuación con 4.92.

4.1.2.7. Síndrome de Burnout por tiempo de servicio.

Tabla N° 56. Síndrome de Burnout por tiempo de servicio.

Tiempo de Servicio	Agotamiento		Cinismo		Eficacia Profesional	
	Puntuación	Nivel	Puntuación	Nivel	Puntuación	Nivel
De 0 a 6 años	2.12	Medio Alto	1.32	Medio Alto	5.25	Alto
De 7 a 13 años	1.47	Medio Bajo	1.03	Medio Bajo	5.50	Alto
De 14 a 20 años	1.70	Medio Bajo	0.90	Medio Bajo	5.25	Alto
De 21 a 27 años	0.93	Bajo	0.80	Medio Bajo	5.56	Alto

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Según la tabla N° 56, Primeramente, no se pudo diagnosticar Burnout en ninguna de las categorías según el tiempo de servicio de los colaboradores de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa ya que, en ninguno de los casos existen niveles bajos de eficacia laboral, en todos los casos fue diagnóstica como “alta”. Por otro lado, los colaboradores cuyo tiempo de servicio oscila entre los 0 y 6 años son los que presentan mayor “Agotamiento” con 2.12 puntos, considerado “medio alto”. Los colaboradores cuya edad oscila entre los 21 y 27 años son los que presentan menor agotamiento con 0.93 puntos, considerado “bajo”. En cuanto a la dimensión de “Cinismo”, 3 de las 4 categorías lo presentan en un nivel “medio bajo”. Sin embargo, los colaboradores cuyo tiempo de servicio oscila entre los 21 y 27 años presentan una menor puntuación con 0.08, por el contrario, los colaboradores cuyo tiempo de servicio oscila entre los 0 y 6 años presentan un mayor cinismo con 1.32 puntos. Por último, en cuanto a la dimensión “Eficacia Profesional”, todas las áreas presentan un nivel “alto”. Sin embargo, los colaboradores cuyo tiempo de servicio oscila entre 21 a 27 años presentan una mayor puntuación con 5.56 y, los colaboradores cuyo tiempo de servicio oscila entre los 0 y 6 años y entre los 14 y 20 años presentan una menor puntuación, ambos con 5.25.

4.1.2.8. Síndrome de Burnout general.

Tabla N° 57. Síndrome de Burnout general.

Área	Agotamiento		Cinismo		Eficacia Profesional	
	Puntuación	Nivel	Puntuación	Nivel	Puntuación	Nivel
Burnout General	1.81	Medio Bajo	1.15	Medio Bajo	5.33	Alto

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Según la tabla N° 57, no se pudo diagnosticar Burnout en los colaboradores de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa ya que, una puntuación de 5.33 denota la existencia de un nivel “alto” de Eficacia

Profesional, una puntuación de 1.15 denota la existencia de un nivel “medio alto” de Cinismo y por último, una puntuación de 1.81 denota la existencia de un nivel “medio bajo” de Agotamiento.

4.1.3. Satisfacción Laboral por ítems.

4.1.3.1. Dimensión de Significación de la Tarea.

Tabla N° 58. Ítem 3 de la dimensión de “Significación de la Tarea”.

3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	f	%
Totalmente de acuerdo	7	23.33%
Acuerdo	20	66.67%
Indeciso/Indiferente	3	10.00%
Desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, el trabajo justo puede enmarcarse en distintos aspectos importantes. Desde un salario percibido como equitativo, el trato justo y valoración de su persona, las mismas oportunidades entre colaboradores sin importar el género y el puesto, la salud y seguridad, el profundo rechazo de la organización frente a cualquier tipo de discriminación, entre otros. De la tabla N° 58, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa en relación con el sentimiento de ostentar un trabajo justo para su manera de ser. Los resultados obtenidos indican que, el 23.33% están totalmente de acuerdo, el 66.67% están de acuerdo y, el 10% están indecisos o indiferentes respecto a la afirmación.

Tabla N° 59. Ítem 4 de la dimensión de “Significación de la Tarea”.

4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	f	%
Totalmente de acuerdo	25	83.33%
Acuerdo	5	16.67%
Indeciso/Indiferente	0	0.00%
Desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, es importante que cada colaborador sienta que las actividades que realiza, independientemente del cargo que ocupe, añaden valor a la operación de la organización que integra, por ende, si se consiguieran los objetivos planteados, se sienta artífice del éxito. Es importante que no cuestionan la trascendencia e importancia del trabajo realizado y sientan un gran vacío interior. De la tabla N° 59, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa en relación con el valor percibido de las labores que ejecutan frente a cualquier otra. Los resultados obtenidos indican que, el 83.33% están totalmente de acuerdo y, el 16.67% están de acuerdo respecto a la afirmación.

Tabla N° 60. Ítem 7 de la dimensión de “Significación de la Tarea”.

7. Me siento útil con la labor que realizo.	f	%
Totalmente de acuerdo	23	76.67%
Acuerdo	7	23.33%
Indeciso/Indiferente	0	0.00%
Desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, es muy gratificante para cualquier colaborador sentirse artífice del cambio personal, organizacional y social. Es fundamental que cada colaborador identifique sus aspiraciones, sus intenciones dentro de la organización y las trabaje como uno o varios proyectos, todo ello servirá como motivador propio e íntimo. De la tabla N° 60, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa en relación con el sentimiento de considerarse útiles con la labor que realizan. Los resultados obtenidos indican que, el 76.67% están totalmente de acuerdo y, el 23.33% están de acuerdo respecto a la afirmación.

Tabla N° 61. Ítem 18 de la dimensión de “Significación de la Tarea”.

18. Me complace los resultados de mi trabajo.	f	%
Totalmente de acuerdo	13	43.33%
Acuerdo	17	56.67%
Indeciso/Indiferente	0	0.00%
Desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, es realmente importante que la organización plantee retos exigentes a sus colaboradores, de tal manera la valoración final de los resultados genere mayor agrado y deleite. La inmensa satisfacción de haber conseguido los resultados esperados permite empoderar al colaborador e incrementar su rendimiento laboral. Es importante que, la organización reconozca los logros de sus colaboradores, es bastante gratificante para ellos que valoren su esfuerzo y dedicación. De la tabla N° 61, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa en relación con el agrado y complacencia de los resultados de su trabajo. Los resultados obtenidos indican que, el 43.33% están totalmente de acuerdo y, el 56.67% están de acuerdo respecto a la afirmación.

Tabla N° 62. Ítem 21 de la dimensión de “Significación de la Tarea”.

21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	f	%
Totalmente de acuerdo	6	20.00%
Acuerdo	21	70.00%
Indeciso/Indiferente	3	10.00%
Desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, es importante que el colaborador confíe plenamente en lo que hace, se sienta maravillado con su trabajo y los resultados conseguidos. Además, debe sentir que con su trabajo contribuye a mejorar su calidad de vida, la de su familia, la de su colectividad más próxima y porque no a la humanidad. En definitiva, se trata prosperar profesional y

personalmente, pero dejando rastro en la comunidad. De la tabla N° 62, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa en relación con el sentimiento de realización personal que les brinda su trabajo. Los resultados obtenidos indican que, el 20% están totalmente de acuerdo, el 70% están de acuerdo y, 10% manifiestan indecisión respecto a la afirmación.

Tabla N° 63. Ítem 22 de la dimensión de “Significación de la Tarea”.

22. Me gusta el trabajo que realizo.	f	%
Totalmente de acuerdo	15	50.00%
Acuerdo	15	50.00%
Indeciso/Indiferente	0	0.00%
Desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, es importante que cada colaborador sienta pasión por su trabajo. Es decir, que goce y disfrute plenamente de lo que se le ha encargado. Estar fascinado con sus labores, evitará que caiga en conformismos y potenciará su ánimo y coraje por conseguir ambiciosamente nuevas metas y objetivos. La pasión, indudablemente es un camino hacia el éxito y la realización personal del colaborador. De la tabla N° 63, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa en relación con el agrado que tienen con su trabajo. Los resultados obtenidos indican que, el 50% están totalmente de acuerdo y, el otro 50% manifiestan estar de acuerdo respecto a la afirmación.

Tabla N° 64. Ítem 25 de la dimensión de “Significación de la Tarea”.

25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	f	%
Totalmente de acuerdo	17	56.67%
Acuerdo	13	43.33%
Indeciso/Indiferente	0	0.00%
Desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, es trascendental que la ocupación brinde al colaborador una gran dosis fortificadora de autoestima, lo dignifique como persona, le ofrezca paz y lo haga sentir apreciado y admirado. En definitiva, el trabajo debe permitir que el colaborador le sonría a la vida y mire con optimismo los retos que le plantea su existencia. De la tabla N° 64, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa en relación con el sentimiento de bienestar con uno mismo haciendo su trabajo. Los resultados obtenidos indican que, el 56.67% están totalmente de acuerdo y, el otro 43.33% manifiestan estar de acuerdo respecto a la afirmación.

Tabla N° 65. Ítem 26 de la dimensión de “Significación de la Tarea”.

26. Me gusta la actividad que realizo.	f	%
Totalmente de acuerdo	14	46.67%
Acuerdo	16	53.33%
Indeciso/Indiferente	0	0.00%
Desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, es realmente importante que la empresa sitúe a sus colaboradores en el lugar correcto y brinde las condiciones necesarias para lograr su apasionamiento por lo que hace. El placer y la dicha de poseer ese trabajo, es un factor importante y positivo para mejorar considerablemente el clima laboral, ya que, el ánimo y la energía puede ser transmitida a los compañeros. De la tabla N° 65, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa en relación con el agrado por la actividad que realizan. Los resultados obtenidos indican que, el 46.67% están totalmente de acuerdo y, el otro 53.33% manifiestan estar de acuerdo respecto a la afirmación.

Tabla N° 66. Tabla consolidada o contingencia de la dimensión de “Significación de la Tarea”.

Dimensión de "Significación de la Tarea"	Totalmente de acuerdo		Acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		N	%
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	7	23.33%	20	66.67%	3	10.00%	0	0.00%	0	0.00%	30	100.00%
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	25	83.33%	5	16.67%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	30	100.00%
7. Me siento útil con la labor que realizo.	23	76.67%	7	23.33%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	30	100.00%
18. Me complace los resultados de mi trabajo.	13	43.33%	17	56.67%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	30	100.00%
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	6	20.00%	21	70.00%	3	10.00%	0	0.00%	0	0.00%	30	100.00%
22. Me gusta el trabajo que realizo.	15	50.00%	15	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	30	100.00%
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	17	56.67%	13	43.33%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	30	100.00%
26. Me gusta la actividad que realizo.	14	46.67%	16	53.33%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	30	100.00%
Promedio	<u>15</u>	50.00%	<u>14</u>	47.50%	<u>1</u>	2.50%	<u>0</u>	0.00%	<u>0</u>	0.00%	<u>30</u>	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

La siguiente tabla de contingencia N° 66, elaborada en base a la consolidación/síntesis y, posterior aplicación de promedios a las respuestas de los treinta colaboradores que integran la planilla de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa, a cada uno de los 8 ítems que integran la dimensión de “Significación de la Tarea”. Se puede dictaminar que, el 50% de colaboradores se encuentran “muy satisfechos” respecto a la presente dimensión, el 47.50% están solo “satisfechos”, el 2.50% están “indecisos” y, ningún colaborador se encuentra “insatisfecho” o “muy insatisfecho”. Se puede observar que la gran mayoría de los colaboradores, el 97.50%, están “totalmente satisfechos” y “satisfechos” respecto a la dimensión anteriormente mencionada. Para el primero de los escenarios anteriormente mencionados, los ítems más críticos y que le dan mayor peso a esta contestación según los encuestados, es el hecho de percibir su trabajo tan valioso como cualquier otro, con una incidencia del 83.33% y, el hecho de sentirse útil con la tarea que realizan, con una incidencia del 76.67%. Para el segundo, los ítems más críticos y que le dan mayor peso a esta contestación, es el hecho de sentirse realizado como personas realizando su trabajo, con una incidencia del 70% y, el hecho de sentir que su trabajo es justo para su manera de ser, con una incidencia del 66.67%. Por otro lado, solo un minoritario 2.50% se manifiestan indecisos o indiferentes respecto a la presente dimensión.

4.1.3.2. Dimensión de Condiciones de Trabajo.

Tabla N° 67. Ítem 1 de la dimensión de “Condiciones de Trabajo”.

1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	f	%
Totalmente de acuerdo	3	10.00%
Acuerdo	25	83.33%
Indeciso/Indiferente	2	6.67%
Desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, la organización puede alcanzar un mayor desempeño cuando, aparte de contar con una estructura organizativa sólida, procesos eficientes, colaboradores sobresalientes y directivos con capacidad de liderazgo, cuentan con una integración conveniente y útil de los elementos y espacios del trabajo que permitan construir un ambiente benéfico y saludable para la ejecución competente de las labores. De la tabla N° 67, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa en relación con las facilidades que brinda la distribución física del ambiente de trabajo para realizar sus labores. Los resultados obtenidos indican que, el 10% están totalmente de acuerdo, el 83.33% están de acuerdo y, el 6.67% manifiestan esta indecisos respecto a la afirmación.

Tabla N° 68. Ítem 8 de la dimensión de “Condiciones de Trabajo”.

8. El ambiente donde trabajo es confortable.	f	%
Totalmente de acuerdo	4	13.33%
Acuerdo	24	80.00%
Indeciso/Indiferente	2	6.67%
Desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, un espacio agradable y acogedor fomenta la tranquilidad física, emocional y mental del colaborador. Por lo tanto, resulta un gran socio al momento de aumentar la productividad laboral. Las

organizaciones deben considerar por ejemplo la temperatura, evitar los espacios sofocantes y los gélidos. La correcta iluminación promoviendo la utilización de la luz natural. La condición del aire, dejarlo circular descubriendo las ventanas varias veces durante el día. De la tabla N° 68, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa en relación con la confortabilidad el ambiente donde trabajan. Los resultados obtenidos indican que, el 13.33% están totalmente de acuerdo, el 80% están de acuerdo y, el 6.67% manifiestan esta indecisos respecto a la afirmación.

Tabla N° 69. Ítem 12 de la dimensión de “Condiciones de Trabajo”.

12. Me disgusta mi horario.	f	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Acuerdo	6	20.00%
Indeciso/Indiferente	12	40.00%
Desacuerdo	9	30.00%
Totalmente en desacuerdo	3	10.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, es importante que el trabajador este de acuerdo con su horario laboral, organice sus tiempos y se comprometa íntegramente con su trabajo. También, que el respeto por el horario laboral sea recíproco, la empresa debe entender que sus colaboradores naturalmente tienen otras actividades programadas de distinta índole. Dicho esto, la organización debe plantear un horario teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado. De la tabla N° 69, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa con relación a su disconformidad con el horario de trabajo. Los resultados obtenidos indican que, el 20% están de acuerdo, el 40% manifiestan esta indecisos, el 30% están en desacuerdo y, el 10% están totalmente en desacuerdo respecto a la afirmación.

Tabla N° 70. Ítem 14 de la dimensión de “Condiciones de Trabajo”.

14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	f	%
Totalmente de acuerdo	4	13.33%
Acuerdo	12	40.00%
Indeciso/Indiferente	10	33.33%
Desacuerdo	4	13.33%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, tener un roce más íntimo y afectuoso con los superiores, puede otorgar algunas ventajas. Estando bien con ellos, el día puede fluir sin tensiones, con un ambiente laboral cautivante, ameno y placentero. Conocer que aguarda de ti y de los demás, enriquece el trabajo. En definitiva, el feedback jefatura-subordinado es importante por su función didáctica. De la tabla N° 70, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa con relación a su percepción sobre el beneficio a la calidad de su trabajo producto de mantener una buena relación con su jefe. Los resultados obtenidos indican que, el 13.33% están de totalmente de acuerdo, el 40% están de acuerdo, el 33.33% están indecisos y, el 13.33% están totalmente en desacuerdo respecto a la afirmación.

Tabla N° 71. Ítem 15 de la dimensión de “Condiciones de Trabajo”.

15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	f	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Acuerdo	9	30.00%
Indeciso/Indiferente	10	33.33%
Desacuerdo	10	33.33%
Totalmente en desacuerdo	1	3.33%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, es imprescindible que la organización tome muy en cuenta las necesidades de índole física de sus colaboradores. Se preocupe por la espaciosidad y confortabilidad de las instalaciones de su centro laboral proporcionando instalaciones con espacios cómodos para el aseo, para tomar los alimentos, para tomar un poco de aire y despejar la mente, entre otros. Aquí entra a tallar el concepto de ergonomía del puesto de trabajo. De la tabla N° 71, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa con relación a la comodidad inigualable percibida del ambiente de trabajo. Los resultados obtenidos indican que, el 30% están de acuerdo, el 33.33% están indecisos, otro 33.33% está en desacuerdo y, el 3.33% están totalmente en desacuerdo respecto a la afirmación.

Tabla N° 72. Ítem 17 de la dimensión de “Condiciones de Trabajo”.

17. El horario de trabajo me resulta incómodo.	f	%
Totalmente de acuerdo	1	3.33%
Acuerdo	0	0.00%
Indeciso/Indiferente	16	53.33%
Desacuerdo	11	36.67%
Totalmente en desacuerdo	2	6.67%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, es bastante importante que la organización ajuste en la medida de lo posible su operación a horarios diurnos. En segundo lugar, cumpla estrictamente los lineamientos legales que amparan a los colaboradores. Por último, defina horarios de ingreso y salida prudentes para que el colaborar no salga tan temprano ni llegue tan tarde a su hogar. De la tabla N° 72, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa con relación a la incomodidad que les genera su horario de trabajo. Los resultados obtenidos indican que, el 3.33% están totalmente de acuerdo, el 53.33% están indecisos, el 36.67% está en desacuerdo y, el 6.67% están totalmente en desacuerdo respecto a la afirmación.

Tabla N° 73. Ítem 20 de la dimensión de “Condiciones de Trabajo”.

20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	f	%
Totalmente de acuerdo	3	10.00%
Acuerdo	22	73.33%
Indeciso/Indiferente	5	16.67%
Desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

El ambiente físico se refiere a aquellas particularidades tangibles que el colaborador se topa cuando conoce las instalaciones. Es una suma de varias condiciones físicas, desde un espacio para aparcar, hasta el diseño del edificio o la construcción. Sin dejar de mencionar aspectos importantes como la iluminación de los espacios, el ruido interno y externo, la comodidad del

mobiliario, entre otros. De la tabla N° 73, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa en relación de sentirse cómodo en el ambiente físico donde laboran. Los resultados obtenidos indican que, el 10% están totalmente de acuerdo, el 73.33% están de acuerdo y, el 16.67% están totalmente en desacuerdo respecto a la afirmación.

Tabla N° 74. Ítem 23 de la dimensión de “Condiciones de Trabajo”.

23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	f	%
Totalmente de acuerdo	1	3.33%
Acuerdo	24	80.00%
Indeciso/Indiferente	5	16.67%
Desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, es realmente importante que la empresa dote a sus colaboradores de una infraestructura moderna, segura, ordenada y aseada, con espacios bien distribuidos, entre otros. Además, de mobiliario moderno, seguro y cómodo. Estos factores van a asegurar el bienestar físico del colaborador, sumado a otros factores de índole inmaterial se puede conseguir la ansiada satisfacción laboral. De la tabla N° 74, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa con relación a las comodidades que poseen para un buen desempeño de sus labores diarias. Los resultados obtenidos indican que, el 3.33% están totalmente de acuerdo, el 80% están de acuerdo y, el 16.67% están indecisos respecto a la afirmación.

Tabla N° 75. Ítem 27 de la dimensión de “Condiciones de Trabajo”.

27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	f	%
Totalmente de acuerdo	1	3.33%
Acuerdo	20	66.67%
Indeciso/Indiferente	7	23.33%
Desacuerdo	2	6.67%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, es importante que el jefe valore la dedicación y empeño que pone cada colaborador a la ejecución de sus labores. Debe retroalimentarlo con regularidad, de esta manera el colaborador sentirá que su jefe tiene muchas expectativas de él. El colaborador no debe sentir que lo supervisan con acoso, la confianza transmitida por el jefe es fundamental. De la tabla N° 75, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa con relación a la sensación de valoración que manifiesta su jefe hacia su trabajo y su esfuerzo. Los resultados obtenidos indican que, el 3.33% están totalmente de acuerdo, el 66.67% están de acuerdo, el 23.33% están indecisos y, el 6.67% están en desacuerdo respecto a la afirmación.

Tabla N° 76. Tabla consolidada o contingencia de los ítems positivos de la dimensión de “Condiciones de Trabajo”.

Dimensión de "Condiciones de Trabajo" - Ítems Positivos	Totalmente de acuerdo		Acuerdo		Indiferente		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		N	%
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	3	10.00%	25	83.33%	2	6.67%	0	0.00%	0	0.00%	30	100.00%
8. El ambiente donde trabajo es confortable.	4	13.33%	24	80.00%	2	6.67%	0	0.00%	0	0.00%	30	100.00%
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	4	13.33%	12	40.00%	10	33.33%	4	13.33%	0	0.00%	30	100.00%
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	0	0.00%	9	30.00%	10	33.33%	10	33.33%	1	3.33%	30	100.00%
20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.	3	10.00%	22	73.33%	5	16.67%	0	0.00%	0	0.00%	30	100.00%
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	1	3.33%	24	80.00%	5	16.67%	0	0.00%	0	0.00%	30	100.00%
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	1	3.33%	20	66.67%	7	23.33%	2	6.67%	0	0.00%	30	100.00%
Promedio	<u>2</u>	<u>7.62%</u>	<u>19</u>	<u>64.76%</u>	<u>6</u>	<u>19.52%</u>	<u>2</u>	<u>7.62%</u>	<u>0</u>	<u>0.48%</u>	<u>30</u>	<u>100.00%</u>

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

La siguiente tabla de contingencia N° 76, elaborada en base a la consolidación/síntesis y, posterior aplicación de promedios a las respuestas de los treinta colaboradores que integran la planilla de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa, a cada uno de los 7 ítems “positivos” que integran la dimensión de “Condiciones de Trabajo”. Se puede dictaminar que, el 7.62% de colaboradores se encuentran muy satisfechos respecto a los mencionados ítems positivos que conforman la presente dimensión, el 64.76% están solo satisfechos, el 19.52% están indecisos o indiferentes, el 7.62% están insatisfechos y, un casi nulo 0.48% están totalmente insatisfechos. Se puede observar que la gran mayoría de los colaboradores, el 72.38%, están “totalmente satisfechos” y “satisfechos” respecto a la dimensión anteriormente mencionada. Para el primero de los escenarios anteriormente mencionados, los ítems más críticos y que le dan mayor peso a esta contestación según los encuestados, es el hecho de laborar en un ambiente confortable y, el beneficio a la calidad del trabajo como resultado de llevarse bien con sus jefes, ambos ítems con una incidencia del 13.33%. Para el segundo, los ítems más críticos y que le dan mayor peso a esta contestación, es el hecho de tener un ambiente laboral con una distribución física que facilite la ejecución de sus labores, con una incidencia del 83.33%, el hecho de tener un ambiente laboral confortable y, el hecho de tener comodidades para un buen desempeño, ambas con una incidencia del 80%. Por otro lado, un 19.52% de colaboradores se sienten indiferentes respecto a la presente dimensión, los ítems más críticos y que le dan mayor peso a esta contestación es, el hecho de beneficiar a la calidad del trabajo como resultado de llevarse bien con sus jefes y, el hecho de laborar en un ambiente donde la comodidad es inigualable, ambos ítems con una incidencia del 33.33%.

Tabla N° 77. Tabla consolidada o contingencia de los ítems negativos de la dimensión de “Condiciones de Trabajo”.

Dimensión de "Condiciones de Trabajo" - Ítems Negativos	Totalmente de acuerdo		Acuerdo		Indiferente		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		N	%
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
12. Me disgusta mi horario.	0	0.00%	6	20.00%	12	40.00%	9	30.00%	3	10.00%	30	100.00%
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.	1	3.33%	0	0.00%	16	53.33%	11	36.67%	2	6.67%	30	100.00%
Promedio	<u>1</u>	<u>1.67%</u>	<u>3</u>	<u>10.00%</u>	<u>14</u>	<u>46.67%</u>	<u>10</u>	<u>33.33%</u>	<u>3</u>	<u>8.33%</u>	<u>30</u>	<u>100.00%</u>

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

La siguiente tabla de contingencia N° 77, elaborada en base a la consolidación/síntesis y, posterior aplicación de promedios a las respuestas de los treinta colaboradores que integran la planilla de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa, a cada uno de los 2 ítems “negativos” que integran la dimensión de “Condiciones de Trabajo”. Se puede dictaminar que, el 1.67% de colaboradores se encuentran muy satisfechos respecto a los ítems negativos que conforman la presente dimensión, el 10% están solo satisfechos, el 46.67% están indecisos o indiferentes, el 33.33% están insatisfechos y, un 8.33% están totalmente insatisfechos. Cabe resaltar que, los ítems críticos y que le dan peso a cada contestación, son los mismos para cada uno de los 5 escenarios posibles, solo varían los porcentajes de incidencia.

4.1.3.3. Dimensión de Reconocimiento Social y/o Personal.

Tabla N° 78. Ítem 6 de la dimensión de “Reconocimiento Social y/o Personal”.

6. Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.	f	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Acuerdo	2	6.67%
Indeciso/Indiferente	11	36.67%
Desacuerdo	9	30.00%
Totalmente en desacuerdo	8	26.67%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, el colaborar debe percibir que, en su organización, cualquier forma de maltrato laboral ha sido desterrada. Toda conducta de acoso, persecución, ataque o fastidio que conlleve a la ofensa, daño, deshonra, desprecio y mortificación del colaborador debe ser comunicada y acusada sin ningún tipo de miedo a represalias o venganza. Los directivos deben educar con el ejemplo y estar persiguiendo con severidad este tipo de conductas. De la tabla N° 78, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa con relación a su percepción de recibir algún maltrato por parte de la empresa. Los resultados obtenidos indican que, el 66.67% están de acuerdo, el 36.67% están indecisos y, el 30% están en desacuerdo y, el 26.67% están totalmente en desacuerdo respecto a la afirmación.

Tabla N° 79. Ítem 11 de la dimensión de “Reconocimiento Social y/o Personal”.

11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	f	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Acuerdo	3	10.00%
Indeciso/Indiferente	3	10.00%
Desacuerdo	15	50.00%
Totalmente en desacuerdo	9	30.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, es preciso señalar que cada individuo tiene la libertad de elegir el trabajo que más le convenga, pero, no la tiene para

escoger a sus compañeros de trabajo. Es prioridad del área de recursos humanos desarrollar planes de integración laboral y potenciación de habilidades interpersonales en todas las áreas de la organización. De la tabla N° 79, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa con relación a su preferencia de apartarse y tomar distancia de sus compañeros de trabajo. Los resultados obtenidos indican que, el 10% están de acuerdo, otro 10% están indecisos, el 50% están en desacuerdo y, el 30% están totalmente en desacuerdo respecto a la afirmación.

Tabla N° 80. Ítem 13 de la dimensión de “Reconocimiento Social y/o Personal”.

13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	f	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Acuerdo	0	0.00%
Indeciso/Indiferente	0	0.00%
Desacuerdo	14	46.67%
Totalmente en desacuerdo	16	53.33%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, es importante para el colaborar percibir la significancia y valor de su trabajo para distintos ámbitos de su vida. Si el colaborador siente que sus tareas son intrascendentes, probablemente empezará a su presencia en la organización y, también sus cualidades personales y profesionales. Para evitar esto, los jefes deben plantear nuevos retos, rotar o intercambiar actividades, empoderar para la toma de decisiones, invitarlos a participar y dar su opinión, entre otros. De la tabla N° 80, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa con relación a su percepción de la falta de importancia y/o trascendencia de las tareas que realizan en la organización. Los resultados obtenidos indican que, el 46.67% están en desacuerdo y, el 53.33% están totalmente en desacuerdo respecto a la afirmación.

Tabla N° 81. Ítem 19 de la dimensión de “Reconocimiento Social y/o Personal”.

19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	f	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Acuerdo	1	3.33%
Indeciso/Indiferente	1	3.33%
Desacuerdo	16	53.33%
Totalmente en desacuerdo	12	40.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, el colaborador debe entender que el trabajo en equipo minimiza el esfuerzo, los tiempos y fortalece las relaciones entre sus miembros. La organización debe establecer objetivos y metas en común que permitan remar en una sola dirección, generar un sentido de pertenencia y afiliación al grupo, fomentar la creatividad, a perder el miedo cuando se comparte una opinión, entre otros. De la tabla N° 81, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa con relación a la percepción de lo aburrido que les resulta compartir el trabajo con los demás compañeros. Los resultados obtenidos indican que, el 3.33% están de acuerdo, el 3.33% están indecisos, el 53.33% están en desacuerdo y, el 40% están totalmente en desacuerdo respecto a la afirmación.

Tabla N° 82. Ítem 24 de la dimensión de “Reconocimiento Social y/o Personal”.

24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	f	%
Totalmente de acuerdo	3	10.00%
Acuerdo	11	36.67%
Indeciso/Indiferente	5	16.67%
Desacuerdo	8	26.67%
Totalmente en desacuerdo	3	10.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, la compañía debe averiguar la razón por la cual un colaborador está generando tiempo extra. Indudablemente, ninguna organización quiere darse con la desagradable sorpresa que alguno de sus miembros está mermando su productividad, y busca resarcirla añadiendo sobretiempos a su jornada laboral. En caso, existiera una razón justificable, se debe retribuir económicamente y/o compensar con descanso. De la tabla N° 82, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa con relación al desagrado que les causa la limitación de su trabajo para que la organización no reconozca las horas extras acumuladas. Los resultados obtenidos indican que, el 10% están totalmente de acuerdo, el 36.67% están de acuerdo, el 16.67% están indecisos, el 26.67% están en desacuerdo y, el 10% están totalmente en desacuerdo respecto a la afirmación.

Tabla N° 83. Tabla consolidada o contingencia de la dimensión de “Reconocimiento Social y/o Personal”.

Dimensión de "Reconocimiento Social y/o Personal"	Totalmente de acuerdo		Acuerdo		Indiferente		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		N	%
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
6. Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.	0	0.00%	2	6.67%	11	36.67%	9	30.00%	8	26.67%	30	100.00%
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	0	0.00%	3	10.00%	3	10.00%	15	50.00%	9	30.00%	30	100.00%
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	14	46.67%	16	53.33%	30	100.00%
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	0	0.00%	1	3.33%	1	3.33%	16	53.33%	12	40.00%	30	100.00%
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	3	10.00%	11	36.67%	5	16.67%	8	26.67%	3	10.00%	30	100.00%
Promedio	1	2.00%	3	11.33%	4	13.33%	12	41.33%	10	32.00%	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

La siguiente tabla de contingencia N° 83, elaborada en base a la consolidación/síntesis y, posterior aplicación de promedios a las respuestas de los treinta colaboradores que integran la planilla de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa, a cada uno de los 5 ítems que integran la dimensión de “Reconocimiento Social y/o Personal”. Cabe resaltar que, la totalidad de ítems que conforman la presente dimensión son “negativos”. Se puede dictaminar que, el 2% de colaboradores se manifiestan “totalmente de acuerdo”, el 11.33% de “acuerdo”, el 13.33% “indiferentes”, el 41.33% en “desacuerdo” y, el 32% “totalmente de acuerdo”. Lo mencionado, en relación con las afirmaciones adversas y contrarias que plantea la dimensión anteriormente mencionada. Por otro lado, se puede observar que la gran mayoría de los colaboradores, el 73.33%, están en “desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo”. Para el primero de los escenarios anteriormente mencionados, los ítems más críticos y que le dan mayor peso a esta contestación de los encuestados son los siguientes. Estar en disconformidad con el hecho de lo aburrido que les resulta compartir el trabajo con demás compañeros, con una incidencia del 53.33%, y también, el hecho de estar en total disconformidad con el hecho de preferir tomar distancia con los compañeros, con una incidencia del 50%. En cuanto al 13.33% de colaboradores que se manifiestan indiferentes respecto a la dimensión en mención, los ítems más críticos y que le dan mayor peso a su contestación son los siguientes. Estar indiferentes con el hecho de haber recibido “mal trato” por parte de la compañía, con una incidencia del 36.67% y, el desagrado que ocasiona el hecho de que limiten su trabajo para no reconocer sobretiempos, con una incidencia del 16.67%. Además, se diagnosticó que un 11.33% de colaboradores si están de “acuerdo” con estas afirmaciones adversas y contrarias que plantea la dimensión. Los ítems más críticos y que le dan mayor peso a su contestación, son los siguientes. Estar en conformidad, con lo desagradable de que limiten su trabajo para no reconocer las horas extras, con una incidencia del 36.67% y, el hecho de preferir tomar distancia con los compañeros de trabajo, con una incidencia del 36.67%. Por último, solo un 2% de colaboradores manifiestan estar en total conformidad con estos ítems negativos. El ítem más crítico y que le da mayor peso a su contestación es, también, lo desagradable de que limiten su trabajo, con una incidencia del 10%.

4.1.3.4. Dimensión de Beneficios Económicos.

Tabla N° 84. Ítem 2 de la dimensión de “Beneficios Económicos”.

2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	f	%
Totalmente de acuerdo	4	13.33%
Acuerdo	10	33.33%
Indeciso/Indiferente	5	16.67%
Desacuerdo	11	36.67%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, el sueldo es esencial para cada colaborador porque los faculta a cubrir sus requerimientos que consideran importantes para incrementar la calidad de vida de sus familiares, allegados y la propia. Sin embargo, el mismo colaborador debe percibir la consonancia entre lo que entrega y lo que recibe a cambio. La inequidad percibida puede causar insatisfacción. De la tabla N° 84, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa con relación al supuesto que su sueldo percibido es bajo comparado con las actividades que realizan. Los resultados obtenidos indican que, el 13.33% están totalmente de acuerdo, el 33.33% están de acuerdo, el 16.67% están indecisos y, el 36.67% están totalmente en desacuerdo respecto a la afirmación.

Tabla N° 85. Ítem 5 de la dimensión de “Beneficios Económicos”.

5. Me siento mal con lo que gano.	f	%
Totalmente de acuerdo	4	13.33%
Acuerdo	8	26.67%
Indeciso/Indiferente	9	30.00%
Desacuerdo	9	30.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, es importante que la suma económica percibida justifique las exigencias propias del puesto. El sistema remunerativo en toda la organización debe ser igualitario y hacer diferencias basadas en

preferencias personales y/o de índole jerárquica. Una mala distribución económica puede generar sentimientos de injusticia e imparcialidad. De la tabla N° 85, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa con relación a lo mal que se sienten con la suma que perciben por sus labores (sueldo). Los resultados obtenidos indican que, el 13.33% están totalmente de acuerdo, el 26.67% están de acuerdo, el 30% están indecisos y, otro 30% están en desacuerdo respecto a la afirmación.

Tabla N° 86. Ítem 9 de la dimensión de “Beneficios Económicos”.

9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.	f	%
Totalmente de acuerdo	1	3.33%
Acuerdo	15	50.00%
Indeciso/Indiferente	10	33.33%
Desacuerdo	4	13.33%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, el trabajador debe percibir que su sueldo es razonable y equiparable con las funciones que realiza y, por lo menos, no percibe una suma económica mediocre por debajo de lo mínimo requerido para cubrir sus necesidades básicas. La empresa debe preocuparse por ofrecer un salario por los menos que esté acorde a lo que ofrece el mercado. De la tabla N° 86, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa con relación a la gran aceptabilidad de su sueldo. Los resultados obtenidos indican que, el 3.33% están totalmente de acuerdo, el 50% están de acuerdo, el 33.33% están indecisos y, el 13.33% están en desacuerdo respecto a la afirmación.

Tabla N° 87. Ítem 10 de la dimensión de “Beneficios Económicos”.

10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	f	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Acuerdo	9	30.00%
Indeciso/Indiferente	4	13.33%
Desacuerdo	12	40.00%
Totalmente en desacuerdo	5	16.67%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, en primera instancia, toda organización debe considerarse una entidad humana que considere a sus colaboradores como su mejor activo, desterrando la práctica de cualquier forma de explotación laboral. Atrás quedaron los atropellos, excesos e injusticias cometidos por el empleador sobre su asalariado. En la actualidad, es deber de toda organización proteger a sus colaboradores de esta forma de maltrato. De la tabla N° 87, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa con relación a la sensación o percepción que tienen referente a algún tipo de explotación que están sufriendo por parte de la empresa. Los resultados obtenidos indican que, el 30% están de acuerdo, el 13.33% están indecisos, el 40% están en desacuerdo y, el 16.67% están totalmente en desacuerdo respecto a la afirmación.

Tabla N° 88. Ítem 16 de la dimensión de “Beneficios Económicos”.

16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	f	%
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
Acuerdo	15	50.00%
Indeciso/Indiferente	11	36.67%
Desacuerdo	4	13.33%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Desde el punto de vista del investigador, la percepción de un salario conveniente es relativo y puede variar de acuerdo con las particularidades de la vida de cada colaborador. Las necesidades de cada uno de ellos y que desean cubrir son distintas. Es importante que la organización se enfoque en ofrecer a sus colaboradores un salario que se pueda acercar a lo que cada uno de ellos pretende o necesita para cubrir sus prioridades. De la tabla N° 88, se describe que, de la totalidad de colaboradores encuestados de la empresa productora y envasadora de la ciudad de Arequipa con relación a la percepción de ostentar un trabajo que permite cumplir con sus expectativas económicas. Los resultados obtenidos indican que, el 50% están de acuerdo, el 36.67% están indecisos y, el 13.33% están en desacuerdo respecto a la afirmación.

Tabla N° 89. Tabla consolidada o contingencia de los ítems positivos de la dimensión de “Condiciones de Trabajo”.

Dimensión de "Beneficios Económicos" - Ítems Positivos	Totalmente de acuerdo		Acuerdo		Indeciso/Indiferente		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		N	%
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.	1	3.33%	15	50.00%	10	33.33%	4	13.33%	0	0.00%	30	100.00%
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	0	0.00%	15	50.00%	11	36.67%	4	13.33%	0	0.00%	30	100.00%
Promedio	<u>1</u>	1.67%	<u>15</u>	50.00%	<u>11</u>	35.00%	<u>4</u>	13.33%	<u>0</u>	0.00%	<u>30</u>	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

La siguiente tabla de contingencia N° 89, elaborada en base a la consolidación/síntesis y, posterior aplicación de promedios a las respuestas de los treinta colaboradores que integran la planilla de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa, a cada uno de los 2 ítems “positivos” que integran la dimensión de “Beneficios Económicos”. Se puede dictaminar que, el 1.67% de colaboradores se encuentran muy satisfechos respecto a los mencionados ítems positivos que conforman la presente dimensión, el 50% están solo satisfechos, el 35% están indecisos o indiferentes, el 13.33% están insatisfechos y, ningún colaborador se encuentra totalmente insatisfecho. Se puede observar que la mayoría de los colaboradores, el 51.67%, están “totalmente satisfechos” y “satisfechos” respecto a la dimensión anteriormente mencionada. Cabe resaltar que, los ítems críticos y que le dan peso a cada contestación, son los mismos para cada uno de los 5 escenarios posibles, solo varían los porcentajes de incidencia.

Tabla N° 90. Tabla consolidada o contingencia de los ítems negativos de la dimensión de “Condiciones de Trabajo”.

Dimensión de "Beneficios Económicos" - Ítems Negativos	Totalmente de acuerdo		Acuerdo		Indeciso/Indiferente		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		N	%
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	4	13.33%	10	33.33%	5	16.67%	11	36.67%	0	0.00%	30	100.00%
5. Me siento mal con lo que gano.	4	13.33%	8	26.67%	9	30.00%	9	30.00%	0	0.00%	30	100.00%
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	0	0.00%	9	30.00%	4	13.33%	12	40.00%	5	16.67%	30	100.00%
Promedio	<u>3</u>	8.89%	<u>9</u>	30.00%	<u>6</u>	20.00%	<u>11</u>	35.56%	<u>2</u>	5.56%	<u>30</u>	100.00%

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

La siguiente tabla de contingencia N° 90, elaborada en base a la consolidación/síntesis y, posterior aplicación de promedios a las respuestas de los treinta colaboradores que integran la planilla de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa, a cada uno de los 3 ítems negativos que integran la dimensión de “Beneficios Económicos”. Se puede dictaminar que, el 8.89% de colaboradores se manifiestan “totalmente de acuerdo”, el 30% de “acuerdo”, el 20% “indiferentes”, el 35.56% en “desacuerdo” y, el 5.56% “totalmente de acuerdo”. Lo mencionado, en relación con las afirmaciones adversas y contrarias que plantea la dimensión anteriormente mencionada. Por otro lado, se puede observar que las impresiones están parcializadas en los 5 escenarios posibles. El 38.89%, están en “Totalmente en desacuerdo” y “En desacuerdo”. Para el primero de los escenarios anteriormente mencionados, los ítems más críticos y que le dan mayor peso a esta contestación de los encuestados es el hecho de percibir un sueldo bastante bajo para la labor que realizar y, el hecho de sentirse mal con lo que ganan, ambos con una incidencia del 13.33%. Para el segundo de los escenarios anteriormente mencionados, los ítems más críticos y que le dan mayor peso a esta contestación de los encuestados es el hecho de percibir un sueldo bastante bajo para la labor que realizar, con una incidencia del 33.33% y, el hecho de sentirse explotado en su trabajo, con una incidencia del 30%. En cuanto al 20% de colaboradores que se manifiestan indiferentes respecto a la dimensión en mención, los ítems más críticos y que le dan mayor peso a su contestación es el de sentirse mal con lo que ganan, con una incidencia del 30% y, el hecho de percibir un sueldo muy bajo para lo que realizan, con una incidencia del 16.67%. Por último, un importante 41.12 están “en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo” respecto a estos ítems contrarios.

4.1.3.5. Satisfacción Laboral por género.

Tabla N° 91. Satisfacción Laboral por género.

Género	Significación de la Tarea		Condiciones de Trabajo		Total	
Masculino	36	Satisfecho	33	Promedio	104	Satisfecho
	Reconocimiento Social y/o Personal		Beneficios Económicos			
	20	Satisfecho	16	Satisfecho		
Género	Significación de la Tarea		Condiciones de Trabajo		Total	
Femenino	37	Muy Satisfecho	33	Promedio	105	Satisfecho
	Reconocimiento Social y/o Personal		Beneficios Económicos			
	19	Promedio	16	Satisfecho		

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Según la tabla N° 91, en términos generales se pudo diagnosticar satisfacción laboral en colaboradores de ambos géneros. Sin embargo, las damas se encuentran “muy satisfechas” con relación a la dimensión de “Significación de la Tarea” mientras que los varones se encuentran solo “satisfechos”. En cuanto a la dimensión de “Condiciones de Trabajo” ambos géneros presentan una satisfacción “promedio”. Por otro lado, en cuanto a la dimensión de “Reconocimiento Personal y/o Social”, los varones se encuentran “satisfechos” mientras que las damas presentan una satisfacción “promedio”. Por último, en cuanto a la dimensión de “Beneficios Económicos” ambos géneros se encuentran “satisfechos”.

4.1.3.6. Satisfacción Laboral por área funcional.

Tabla N° 92. Satisfacción Laboral por área funcional.

Área funcional	Significación de la Tarea		Condiciones de Trabajo		Reconocimiento Personal y/o Social		Beneficios Económicos		Total	
Ventas	35	Satisfecho	31	Promedio	20	Satisfecho	14	Promedio	100	Promedio
Producción	36	Satisfecho	33	Promedio	19	Promedio	17	Satisfecho	105	Satisfecho
Tecnología	34	Satisfecho	31	Promedio	19	Promedio	15	Promedio	98	Promedio
S.S.M.A	40	Muy Satisfecho	39	Satisfecho	23	Satisfecho	21	Muy Satisfecho	123	Muy Satisfecho
Distribución	36	Satisfecho	34	Promedio	22	Satisfecho	14	Promedio	106	Satisfecho
Administración	37	Muy Satisfecho	33	Promedio	20	Satisfecho	15	Promedio	105	Satisfecho
Almacén	35	Satisfecho	33	Promedio	18	Promedio	18	Satisfecho	103	Satisfecho

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Según la tabla N° 92, se diagnosticó que, cuatro áreas funcionales (Producción, Distribución, Administración y Almacén) se encuentran satisfechas laboralmente con puntuaciones de 105, 106, 105 y 103, respectivamente. Dos áreas (Ventas y Tecnología) presentan una satisfacción promedio con puntuaciones de 100 y 98, respectivamente. Solo el área de S.S.M.A se encuentra muy satisfecha. Cabe resaltar que, el área en mención es la única que está integrada solamente por un colaborador, las demás áreas la integran por lo menos dos colaboradores.

En cuanto al análisis de SL y área funcional por dimensiones, primeramente, se denota que las áreas de Administración y S.S.M.A se encuentran “muy satisfechos” respecto a la “Significación de la Tarea” con puntuaciones de 37 y 40 respectivamente. El resto de las áreas se encuentran solo “satisfechos” respecto a la dimensión anteriormente mencionada, con puntuaciones que oscilan entre los 35 y 37.

Segundo, se denota que todas las áreas, menos la de S.S.M.A, presentan una satisfacción promedio respecto a las “Condiciones de Trabajo”, con puntuaciones que oscilan entre los 31 y 34. Como se menciona anteriormente, el área de S.S.M.A es la única que presenta satisfacción respecto a la dimensión, con una puntuación de 30. Es decir, 5 puntos por encima de la puntuación obtenida por el área de Distribución que obtuvo una calificación de 34.

Tercero, se denota que más del 50% de áreas (Ventas, S.S.M.A, Distribución y Administración) se encuentran satisfechas respecto a la dimensión de “Reconocimiento Social y/o Personal”, con puntuaciones que oscilan entre los 20 y 23. El área de S.S.M.A se encuentra un tanto más satisfecha que las otras áreas anteriormente mencionadas.

Por último, en cuanto a la dimensión de “Beneficios Económicos” los resultados obtenidos son variados. La mayoría de las áreas (Ventas, Tecnología, Distribución y Administración) presentan una satisfacción promedio con la presente dimensión, con puntuaciones que oscilan entre los 14 y 15. Solo dos áreas (Producción y Almacén) presentan satisfacción, con puntuaciones de 17 y 18 respectivamente. El área de S.S.M.A es la única que se encuentra muy satisfecha, con una puntuación de 21.

4.1.3.7. Satisfacción Laboral por edad del colaborador.

Tabla N° 93. Satisfacción Laboral por edad.

Edad	Significación de la Tarea		Condiciones de Trabajo		Reconocimiento Social y/o Personal		Beneficios Económicos		Total	
De 18 a 25 años	37	Muy Satisfecho	31	Promedio	21	Satisfecho	16	Satisfecho	104	Satisfecho
De 26 a 35 años	35	Satisfecho	31	Promedio	20	Satisfecho	16	Satisfecho	102	Promedio
De 36 a 45 años	35	Satisfecho	33	Promedio	19	Promedio	15	Promedio	101	Promedio
De 46 a 54 años	38	Muy Satisfecho	32	Promedio	19	Promedio	16	Satisfecho	104	Satisfecho
De 55 a 65 años	37	Muy Satisfecho	36	Satisfecho	20	Satisfecho	19	Satisfecho	112	Satisfecho

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Según la tabla N° 93, se diagnosticó que, tres (de 18 a 25 años, de 46 a 54 años y de 55 a 65 años) de las cinco categorías según las edades de los colaboradores, se encuentran “satisfechas” laboralmente con puntuaciones de 104, 104 y 112, respectivamente. Por otro lado, dos categorías (de 26 a 35 años y de 36 a 45 años) presentan una satisfacción laboral “promedio”, con puntuaciones de 102 y 101, respectivamente.

En cuanto al análisis de las dimensiones de la SL por edades de los colaboradores de la empresa productora y envasadora de gases. Primeramente, se denota que los colaboradores cuyas edades oscilan entre los “18 y 25 años”, entre los “46 y 54 años” y, entre los “55 y 65 años”, se encuentran “muy satisfechos” respecto a la dimensión de “Significación de la Tarea”, con puntuaciones de 37, 38 y 37, respectivamente. Por otro lado, se denota que los colaboradores cuyas edades oscilan entre los “26 y 35 años” y, entre los “36 y 45 años” solo se encuentran “satisfechos” respecto a la presente dimensión, ambas categorías con puntuaciones de 35.

Segundo, se denota que todas las categorías, menos, la que está integrada por aquellos colaboradores cuyas edades oscilan entre los “55 y 65 años”, presentan una satisfacción “promedio” con puntuaciones que oscilan entre los 31 y 33. La categoría que va entre los “55 y 65 años”, si manifiestan “satisfacción” respecto a la presente dimensión, con una puntuación de 36.

Tercero, se denota que los colaboradores cuyas edades oscilan entre los “18 y 25 años”, entre los “26 y 35 años” y, entre los “55 y 65 años”, se encuentran “satisfechos” respecto a la dimensión de “Reconocimiento Social y/o Personal”, con puntuaciones de 21, 20 y 20, respectivamente. Por otro lado, aquellos cuyas edades oscilan entre los “36 y 54” años, presentan una satisfacción “promedio” respecto a la presente dimensión, con una puntuación de 19.

Por último, en cuanto a la dimensión de “Beneficios Económicos”, los resultados obtenidos son los siguientes. El 80% de las categorías según las edades, que oscilan entre los “18 y 35 años” y entre los “46 y 65” años, presentan satisfacción con la presente dimensión, con puntuaciones que oscilan entre los 16 y 19. Solo una categoría, cuyas edades oscilan entre los “36 y 45” años, presentan satisfacción “promedio”, con una puntuación de 15.

4.1.3.8. Satisfacción Laboral por tiempo de servicio.

Tabla N° 94. Satisfacción Laboral por tiempo de servicio.

Tiempo de Servicio	Significación de la Tarea		Condiciones de Trabajo		Reconocimiento Social y/o Personal		Beneficios Económicos		Total	
De 0 a 6 años	35	Satisfecho	31	Promedio	20	Satisfecho	14	Promedio	100	Promedio
De 7 a 13 años	36	Satisfecho	35	Satisfecho	18	Promedio	17	Satisfecho	106	Satisfecho
De 14 a 20 años	38	Muy Satisfecho	34	Promedio	20	Satisfecho	17	Satisfecho	108	Satisfecho
De 21 a 27 años	38	Muy Satisfecho	38	Satisfecho	20	Satisfecho	20	Muy Satisfecho	116	Satisfecho

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Según la tabla N° 94. Se diagnosticó que, tres (de 7 a 13 años, de 14 a 20 años y de 21 a 27 años) de las cuatro categorías, según el tiempo de servicio de los colaboradores, se encuentran “satisfechas” laboralmente con puntuaciones de 106, 108 y 116, respectivamente. Por otro lado, solo la categoría, cuyo tiempo de servicio oscila entre los 0 y 6 años, presentan una satisfacción laboral “promedio”, con una puntuación de 100.

En cuanto al análisis de dimensiones de la SL por tiempo de servicio. Primero se denota que el 50% de los colaboradores, cuyos años de servicio oscilan entre los “0 y 6” y entre los “7 y 13”, se encuentran “satisfechos” respecto a la dimensión de “Significación de la Tarea”, con puntuaciones de 35 y 36, respectivamente. Por otro lado, se denota que la otra mitad de colaboradores, cuyos años de servicio oscilan entre los “14 y 20” años y, entre los “21 y 27 años”, se encuentran “muy satisfechos” respecto a la presente dimensión, ambas categorías con puntuaciones de 38.

Segundo, se denota que el 50% de los colaboradores, cuyos años de servicio oscilan entre los “0 y 6” y entre los “14 y 20”, presentan una satisfacción “promedio” respecto a la dimensión de “Condiciones de Trabajo”, con puntuaciones de 31 y 34, respectivamente. Por otro lado, se denota que la otra mitad de colaboradores, cuyos años de servicio oscilan entre los “7 y 13” y, entre los “21 y 27”, se encuentran “satisfechos” respecto a la presente dimensión, con puntuaciones de 35 y 38, respectivamente.

Tercero, se denota que el 75% de los colaboradores, cuyos años de servicio oscilan entre los “0 y 6”, entre los “14 y 20” y, entre los “21 y 27”, se encuentran “satisfechos” respecto a la dimensión de “Reconocimiento Social y/o Social”, coincidentemente, las tres categorías obtuvieron una puntuación de 20. Por otro lado, se denota que una sola categoría, cuyos años de servicio oscilan entre los “7 y 13”, presentan una satisfacción “promedio” respecto a la presente dimensión, con una puntuación de 18.

Por último, en cuanto a la dimensión de “Beneficios Económicos” los resultados obtenidos son los siguientes. El 50% de los colaboradores cuyos años de servicio oscilan entre los “7 y 13” y entre los “14 y 20”, presentan “satisfacción” con la presente dimensión, ambos con puntuaciones de 17. La categoría cuyas edades oscilan entre los “0 y 6” años, presentan satisfacción “promedio”, con una puntuación de 14. Finalmente, la categoría cuyos años de servicio oscilan entre los “21 y 27”, se encuentran “muy satisfechos” respecto a la presente dimensión, con una puntuación de 20.

4.1.3.9. Satisfacción Laboral General.

Tabla N° 95. Satisfacción Laboral general.

Área	Significación de la Tarea		Condiciones de Trabajo		Reconocimiento Social y/o Personal		Beneficios Económicos		Total	
	Satisfacción Laboral General	36	Satisfecho	33	Promedio	20	Satisfecho	16	Satisfecho	104

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

Según la tabla N° 95, se pudo diagnosticar que los colaboradores de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa manifiestan estar satisfechos laboralmente. Con una puntuación general de 104, suficiente para afirmarlo. En cuanto al análisis por dimensiones que integran la presente variable. Primero, se diagnosticó satisfacción “general” de los colaboradores respecto a la “Significación de la Tarea”, con una puntuación de 36. En segundo lugar, se diagnosticó satisfacción “promedio” respecto a las “Condiciones de Trabajo”, con una puntuación de 33. También, se diagnosticó satisfacción “general” respecto al “Reconocimiento Social y/o Personal”, con una puntuación de 20. Por último, se diagnosticó satisfacción “general” respecto a los “Beneficios Económicos”, con una puntuación de 16.

4.2. Resultados correlaciones.

4.2.1. Correlaciones entre variables.

Tabla N° 96. Coeficientes R de Pearson

-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Tomado de Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2010, p. 312).

Tabla N° 97. Correlación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral.

Correlaciones		Satisfacción Laboral	Síndrome de Burnout
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	1	-,689**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	-,689**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

La tabla N° 97, explica la existencia de un impacto negativo medio o moderado y representativo, valioso e importante ($R= -.689$; $p= 0.01$) entre la variable “Síndrome de Burnout” y “Satisfacción Laboral”, sujetas a estudio en la presente investigación. En definitiva, denota la existencia de un impacto inverso de nivel medio entre las variables.

El sentido inverso de la relación existente plantea una doble interpretación. Primero, el impacto de una variable sobre la otra es proporcional. Es decir, si el Burnout incrementa en 0.689 unidades, la Satisfacción Laboral disminuye en igual proporción y viceversa. También, si el Burnout incrementa en un 68.9% la Satisfacción Laboral disminuye también en igual medida. Segundo, a niveles más altos de Burnout le pertenecen niveles menores de SL y, viceversa, a niveles bajos o menores de Burnout le pertenecen niveles más altos de SL. En definitiva, la relación negativa indica que, en la medida que la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa sume esfuerzos por reducir el agotamiento o extenuación laboral, la satisfacción o agrado por su trabajo de los colaboradores incrementará.

Basado en el presente resultado, se dictamina el rechazo de la hipótesis de investigación conjeturada en el presente estudio ya que no existe un impacto alto de una variable sobre la otra. Se acepta la hipótesis alternativa ya que, el Síndrome del Burnout tiene un impacto moderado pero significativo sobre la Satisfacción Laboral. Esto quiere decir que, en la medida que la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa haga esfuerzos por reducir el agotamiento y extenuación laboral, la satisfacción de sus colaboradores incrementará.

4.2.2. Correlaciones entre la variable Síndrome de Burnout y las dimensiones de la Satisfacción Laboral.

Tabla N° 98. Correlación entre el Síndrome de Burnout y las dimensiones de la Satisfacción Laboral.

Correlaciones		Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Social y/o Personal	Beneficios Económicos
Síndrome de Burnout	Correlación de Pearson	-,657**	-,653**	-,055	-,620**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,772	,000
	N	30	30	30	30
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).					

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

La siguiente Tabla N° 98, explica lo siguiente. Primero, la existencia de un impacto negativo moderado y altamente significativa entre el Síndrome de Burnout y la dimensión de “Significación de la Tarea” ($R= -.657$; $p= 0.000$). El sentido inverso de la relación existente indica que, a niveles más altos de

Burnout padecido por los colaboradores de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa, le pertenecen menores o bajos niveles de “Significación de la Tarea” percibida por los colaboradores y, viceversa, a niveles bajos o menores de Burnout le pertenecen niveles más altos de “Significación de la Tarea” percibida. Visto de otra manera, si el Burnout incrementa en un 65.70%, la presente dimensión disminuye en igual medida.

Segundo, la existencia de un impacto negativo moderado y altamente significativo entre el Síndrome de Burnout y la dimensión de “Condiciones de Trabajo” ($R = -.653$; $p = 0.000$). El sentido inverso de la relación existente indica que, a niveles más altos de Burnout padecido por los colaboradores de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa, le pertenecen menores o bajos niveles de “Condiciones de Trabajo” percibidas por los mismos colaboradores y, viceversa, a niveles bajos o menores de Burnout le pertenecen niveles más altos de “Condiciones de Trabajo” percibidas. Visto de otra manera, si el Burnout incrementa en un 65.30%, la presente dimensión disminuye en igual medida.

Tercero, la existencia de un impacto negativo moderado y altamente significativo entre el Síndrome de Burnout y la dimensión de “Beneficios Económicos” ($R = -.620$; $p = 0.000$). El sentido inverso de la relación existente indica que, a niveles más altos de Burnout padecido por los colaboradores de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa, le pertenecen menores o bajos niveles de “Beneficios Económicos” percibidos por los colaboradores y, viceversa, a niveles bajos o menores de Burnout le pertenecen niveles más altos de “Beneficios Laborales” percibidos. Visto de otra manera, si el Burnout incrementa en un 62%, la presente dimensión disminuye en igual medida.

4.2.3. Correlaciones entre la variable Satisfacción Laboral y las dimensiones del Síndrome de Burnout.

Tabla N° 99. Correlación entre la Satisfacción Laboral y las dimensiones del Síndrome de Burnout

Correlaciones		Agotamiento	Cinismo	Eficacia Profesional
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	-,573**	-,648**	,180
	Sig. (bilateral)	,001	,000	,341
	N	30	30	30
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

La tabla N° 99, explica lo siguiente. Primero, la existencia de un impacto negativo moderado y altamente significativo entre la Satisfacción Laboral y la dimensión de “Agotamiento” ($R = -.573$; $p = 0.001$). El sentido inverso de la

relación existente indica que, a niveles más altos de Satisfacción Laboral percibida por los colaboradores de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa, le pertenecen menores o bajos niveles de “Agotamiento” padecido por los colaboradores y, viceversa, a niveles bajos o menores de Satisfacción Laboral le pertenecen niveles más altos de “Agotamiento” padecido. Visto de otra manera, si la Satisfacción Laboral incrementa en un 57.30%, la presente dimensión disminuye en igual medida.

Segundo, la existencia de un impacto negativo moderado y altamente significativo entre la Satisfacción Laboral y la dimensión de “Cinismo” ($R = -.648$; $p = 0.000$). El sentido inverso de la relación existente indica que, a niveles más altos de Satisfacción Laboral percibida por los colaboradores de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa, le pertenecen menores o bajos niveles de “Cinismo” percibido por los colaboradores y, viceversa, a niveles bajos o menores de Satisfacción Laboral le pertenecen niveles más altos de “Cinismo” percibido. Visto de otra manera, si la Satisfacción Laboral incrementa en un 64.80%, la presente dimensión disminuye en igual medida.

4.2.4. Correlaciones entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y las dimensiones de la Satisfacción Laboral.

Tabla N° 100. Correlación entre las dimensiones del Síndrome de Burnout y las dimensiones de la Satisfacción Laboral.

Correlaciones		Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Social y/o Personal	Beneficios Económicos
Agotamiento	Correlación de Pearson	-,439*	-,682**	0.055	-,551**
	Sig. (bilateral)	0.015	0.000	0.771	0.002
	N	30	30	30	30
Cinismo	Correlación de Pearson	-,661**	-,596**	-0.183	-,448*
	Sig. (bilateral)	0.000	0.001	0.333	0.013
	N	30	30	30	30
Eficacia Profesional	Correlación de Pearson	0.072	0.345	0.035	0.042
	Sig. (bilateral)	0.703	0.062	0.856	0.825
	N	30	30	30	30
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).					
* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).					

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

La tabla N° 100, explica lo siguiente. Primero, se denotó la existencia de un

impacto negativo bajo o débil pero significativo entre la dimensión de “Agotamiento” y la dimensión de “Significación de la Tarea” ($R = -.439$; $p = 0.015$). El sentido inverso de la relación existente indica que, a niveles más altos de “Agotamiento” percibido por los colaboradores de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa, le pertenecen menores o bajos niveles de “Significación de la Tarea” percibida por los mismos colaboradores y, viceversa, a niveles bajos o menores de “Agotamiento” le pertenecen niveles más altos percibidos de la “Significación de la Tarea”. Visto de otra manera, si el Agotamiento incrementa en un 43.90%, la presente dimensión disminuye en igual medida.

Segundo, la existencia de un impacto negativo moderado y altamente significativo entre la dimensión de “Agotamiento” y la dimensión de “Condiciones de Trabajo” ($R = -.682$; $p = 0.000$). El sentido inverso de la relación existente indica que, a niveles más altos de “Agotamiento” percibido por los colaboradores de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa, le pertenecen menores o bajos niveles de “Beneficios Económicos” percibidos por los mismos colaboradores y, viceversa, a niveles bajos o menores de “Agotamiento” le pertenecen niveles más altos de “Condiciones de Trabajo” percibidas. Visto de otra manera, si el Agotamiento incrementa en un 68.20%, la presente dimensión disminuye en igual medida.

Tercero, la existencia de un impacto negativo moderado y altamente significativo entre la dimensión de “Agotamiento” y la dimensión de “Beneficios Económicos” ($R = -.551$; $p = 0.002$). El sentido inverso de la relación existente indica que, a niveles más altos de “Agotamiento” percibido por los colaboradores de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa, le pertenecen menores o bajos niveles de “Beneficios Económicos” percibidos por los mismos colaboradores y, viceversa, a niveles bajos o menores de “Agotamiento” le pertenecen niveles más altos de “Beneficios Económicos” percibidos. Visto de otra manera, si el Agotamiento incrementa en un 55.10%, la presente dimensión disminuye en igual medida.

En relación con la dimensión de “Cinismo”. Primero, se denotó la existencia de un impacto negativa moderado y altamente significativo entre la presente dimensión y la dimensión de “Significación de la Tarea” ($R = -.661$; $p = 0.000$). El sentido inverso de la relación existente indica que, a niveles más altos de “Cinismo” percibido por los colaboradores de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa, le pertenecen menores o bajos niveles de “Significación de la Tarea” percibida por los mismos colaboradores y, viceversa, a niveles bajos o menores de “Cinismo” le pertenecen niveles más altos percibidos de la “Significación de la Tarea”. Visto de otra manera, si el Cinismo incrementa en un 66.10% la presente dimensión disminuye en igual medida.

Segundo, la existencia de un impacto negativo moderado y altamente significativo entre la dimensión de "Cinismo" y la dimensión de "Condiciones de Trabajo" ($R = -.596$; $p = 0.001$). El sentido inverso de la relación existente indica que, a niveles más altos de "Cinismo" percibido por los colaboradores de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa, le pertenecen menores o bajos niveles de "Condiciones de Trabajo" percibidas por los mismos colaboradores y, viceversa, a niveles bajos o menores de "Cinismo" le pertenecen niveles más altos de "Condiciones de Trabajo" percibidas. Visto de otra manera, si el Cinismo incrementa en un 59.60%, la presente dimensión disminuye en igual medida.

Tercero, se denotó la existencia de un impacto negativo bajo o débil pero significativo entre la dimensión de "Cinismo" y la dimensión de "Beneficios Económicos" ($R = -.448$; $p = 0.013$). El sentido inverso de la relación existente indica que, a niveles más altos de "Cinismo" percibido por los colaboradores de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa, le pertenecen menores o bajos niveles de "Beneficios Económicos" percibidos por los mismos colaboradores y, viceversa, a niveles bajos o menores de "Cinismo" le pertenecen niveles más altos percibidos de la "Beneficios Económicos. Visto de otra manera, si el Cinismo incrementa en un 44.80%, la presente dimensión disminuye en igual medida.

4.2.5. Correlaciones entre la edad, el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral.

Tabla N° 101. Correlación entre la edad, el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral.

Correlaciones		Agotamiento	Cinismo	Eficacia Profesional	Burnout	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Social y/o Personal	Beneficios Económicos	Satisfacción Laboral
Edad	Correlación de Pearson	-0.289	-0.245	0.128	-0.281	0.338	,504**	-0.119	0.341	,375*
	Sig. (bilateral)	0.122	0.191	0.500	0.133	0.068	0.005	0.530	0.065	0.041
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).										
* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).										

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

La tabla N° 101, denota la existencia de un impacto positivo moderado y significativo entre la edad y la dimensión de “Condiciones de Trabajo” (R= .504; p= 0.005). El sentido positivo de la relación indica que, a mayor edad le pertenecen mayores niveles de “Condiciones Laborales” percibidas y, viceversa, a menor edad le pertenecen menores niveles de dicha dimensión. Visto de otra manera, si la edad incrementa en un 50.40%, la presente dimensión incrementa en igual medida.

Por otro lado, también se denota la existencia de un impacto positivo débil pero significativo entre la edad y la variable “Satisfacción Laboral” (R= .375; p= 0.041). El sentido positivo de la relación indica que, a mayor edad le pertenecen mayores niveles de “Satisfacción Laboral” percibida y, viceversa, a menor edad le pertenecen menores niveles percibidos de dicha variable. Visto de otra manera, si la edad incrementa en un 37.50%, la presente dimensión incrementa en igual medida.

4.2.6. Correlaciones entre el tiempo de servicio, el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral.

Tabla N° 102. Correlación entre los años de servicio, el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral.

Correlaciones		Agotamiento	Cinismo	Eficacia Profesional	Burnout	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Social y/o Personal	Beneficios Económicos	Satisfacción Laboral
Años de Servicio	Correlación de Pearson	-,420*	-0.330	0.158	-,406*	,426*	,604**	0.009	,495**	,541**
	Sig. (bilateral)	0.021	0.075	0.404	0.026	0.019	0.000	0.962	0.005	0.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).										
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).										

Nota. Elaboración propia en base a la investigación.

La tabla N° 102, denota la existencia de un impacto negativo débil pero significativo entre los años de servicio y la dimensión de “Agotamiento” ($R = -.420$; $p = 0.021$) y la variable “Síndrome de Burnout” ($R = -.406$; $p = 0.026$). El sentido inverso de estas relaciones indica que, a menos años de servicio le pertenecen mayores niveles de “Agotamiento” y “Burnout” percibido y, viceversa, a más años de servicio le pertenecen menores niveles percibidos de dicha dimensión y variable. Visto de otra manera, si los años de servicio incrementan en un 42%, la presente dimensión disminuye en igual medida. También, si los años de servicio incrementan en un 40.60%, el Burnout disminuye en igual medida.

También, se denota la existencia de un impacto positivo débil pero significativo entre los años de servicio y la dimensiones de “Significación de la Tarea” ($R = .426$; $p = 0.019$), la de “Condiciones de Trabajo” ($R = .604$; $p = 0.000$) y la de “Beneficios Económicos” ($R = .495$; $p = 0.005$). El sentido positivo de estas relaciones indica que, a más años de servicio le pertenecen mayores niveles percibidos de dichas dimensiones. Visto de otra manera, si los años de servicio incrementan en un 42.60%, un 60.40% y un 49.50% las dimensiones en mención incrementan en igual medida, respectivamente.

Por último, se denota la existencia de un impacto positivo, moderado y significativo entre los años de servicio y la variable de “Satisfacción Laboral” ($R = .541$; $p = 0.002$). El sentido positivo de esta relación indica que, a más años de servicio le pertenecen mayores niveles de “Satisfacción Laboral” percibida y, viceversa, a menos años de servicio le pertenecen menores niveles percibidos de dicha variable. Visto de otra manera, si los años de servicio incrementan en un 54.10%, la Satisfacción Laboral incrementa en igual medida.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1. Conclusiones.

Primera: Basado en los resultados correlacionales entre variables, se dictamina la existencia de un impacto medio y significativo del Síndrome del Burnout sobre la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa (2020). Por lo que, en la medida que la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa haga esfuerzos por reducir el agotamiento y extenuación laboral, la satisfacción de sus colaboradores incrementará.

Segunda: En concordancia con el primero de los objetivos específicos, los colaboradores que integran la planilla de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa no padecen el Síndrome de Burnout ya que, para diagnosticarlo se debe padecer Agotamiento y Cinismo alto sumado a Eficacia Profesional baja. Por el contrario, los colaboradores de la empresa en mención padecen Agotamiento y Cinismo medio bajo y, Eficacia Profesional alta.

Tercera: En concordancia con el segundo de los objetivos específicos, los colaboradores que integran la planilla de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa estimaron una percepción general de la dimensión de "Agotamiento" media baja. Esto indica que los colaboradores experimentan un agotamiento "promedio", el cual, no es suficiente para poder diagnosticar el padecimiento de Burnout en ellos. El análisis de la presente dimensión con relación a los datos de control desarrollados en la presente investigación, los resultados son los siguientes. Primero, las damas son quienes menos lo padecen. Segundo, el área de Almacén y de S.S.M.A son las que menos lo padecen y, el área de Tecnología y Distribución las que más lo padecen. Tercero, aquellos cuya edad oscila entre los 55 y 65 años son quienes menos lo padecen y, aquellos cuya edad oscila entre los 46 y 54 años son quienes más lo padecen. Por último, aquellos cuyo tiempo de servicio oscila entre 21 y 27 son quienes menos lo padecen y, aquellos cuyo tiempo de servicio oscila entre los 0 y 6 años son quienes más lo padecen.

Cuarta: En concordancia con el tercero de los objetivos específicos, los colaboradores que integran la planilla de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa estimaron una percepción general de la dimensión de "Cinismo" media baja. Esto indica que los colaboradores experimentan un cinismo "promedio", el cual, no es suficiente para poder diagnosticar el padecimiento de Burnout en ellos. El análisis de la presente dimensión con relación a los datos de control desarrollados en la presente investigación, los resultados son los siguientes. Primero, las damas son quienes menos lo padecen. Segundo, el área de S.S.M.A, es la que menos lo padece y, el área de Ventas la que más lo padece. Tercero, aquellos cuya edad oscila entre los 55 y 65 años son quienes menos lo padecen y, aquellos cuya edad oscila entre los 26 y 35 años son quienes más lo padecen. Por último, aquellos cuyo tiempo de servicio oscila entre 21 y 27 son quienes menos lo padecen y, aquellos cuyo tiempo de servicio oscila entre los 0 y 6 años son quienes más lo padecen.

Quinta: En concordancia con el cuarto de los objetivos específicos, los colaboradores que integran la planilla de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa estimaron una percepción general de la dimensión de “Eficacia Profesional” alta. Con este resultado, junto a los anteriores, es suficiente para negar el padecimiento de Burnout en ellos. El análisis de la presente dimensión con relación a los datos de control desarrollados en la presente investigación, los resultados son los siguientes. Primero, las damas son quienes tienen una mayor impresión. Segundo, el área de Tecnología es la que tiene mayor impresión y, el área de Ventas la que tiene menor. Tercero, aquellos cuya edad oscila entre los 36 y 45 años son quienes tienen mayor impresión y, aquellos cuya edad oscila entre los 46 y 54 años tienen una menor. Por último, aquellos cuyo tiempo de servicio oscila entre 21 y 27 son quienes que tienen una mayor impresión y, aquellos cuyo tiempo de servicio oscila entre los 0 y 6 años y, también, entre los 14 y 20 años tienen una menor impresión respecto a la presente dimensión.

Sexta: En concordancia con el quinto de los objetivos específicos, los colaboradores que integran la planilla de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa, en términos generales se encuentran satisfechos laboralmente.

Séptima: En concordancia con el sexto de los objetivos específicos, los colaboradores que integran la planilla de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa admitieron estar “satisfechos” con relación a la dimensión de “Significación de la Tarea”. El análisis de la presente dimensión con relación a los datos de control desarrollados en la presente investigación, los resultados son los siguientes. Primero, las damas son quienes admiten estar más satisfechas. Segundo, el área de S.S.M.A es la que presenta más y, el área de Tecnología la que presenta menos satisfacción. Tercero, aquellos cuya edad oscila entre los 26 y 45 años son quienes presentan más y, aquellos cuya edad oscila entre los 46 y 54 años presentan menos satisfacción. Por último, aquellos cuyo tiempo de servicio oscila entre 14 y 27 años presentan más y, aquellos cuyo tiempo de servicio oscila entre los 0 y 6 años presentan menos satisfacción respecto a la presente dimensión.

Octava: En concordancia con el séptimo de los objetivos específicos, los colaboradores que integran la planilla de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa admitieron tener una Satisfacción Laboral “promedio” con relación a la dimensión de “Condiciones de Trabajo”. El análisis de la presente dimensión con relación a los datos de control desarrollados en la presente investigación, los resultados son los siguientes. Primero, damas y varones admiten estar igualmente satisfechos. Segundo, el área de S.S.M.A es la que presenta más y, el área de Ventas y Tecnología las que presentan menos satisfacción. Tercero, aquellos cuya edad oscila entre los 55 y 65 años son quienes presentan más y, aquellos cuya edad oscila entre los 18 y 35 años presentan menos satisfacción. Por último, aquellos cuyo tiempo de servicio oscila entre 21 y 27 años presentan más y, aquellos cuyo tiempo de servicio oscila entre los 0 y 6 años presentan menos satisfacción respecto a la presente dimensión.

Novena: En concordancia con el octavo de los objetivos específicos, los colaboradores que integran la planilla de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa admitieron estar “satisfechos” con relación a la dimensión de “Reconocimiento Social y/o Personal”. El análisis de la presente dimensión con relación a los datos de control desarrollados en la presente investigación, los resultados son los siguientes. Primero, los varones admiten estar más satisfechos. Segundo, el área de S.S.M.A es la que presenta más y, el área de Almacén es la que presenta menos satisfacción. Tercero, aquellos cuya edad oscila entre los 18 y 25 años son quienes presentan más y, aquellos cuya edad oscila entre los 36 y 54 años presentan menos satisfacción. Por último, aquellos cuyo tiempo de servicio oscila entre 7 y 13 años presentan menos y, absolutamente el resto de los colaboradores presentan igualmente mayor satisfacción respecto a la presente dimensión.

Décima: En concordancia con el noveno de los objetivos específicos, los colaboradores que integran la planilla de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa admitieron estar “satisfechos” con relación a la dimensión de “Beneficios Económicos”. El análisis de la presente dimensión con relación a los datos de control desarrollados en la presente investigación, los resultados son los siguientes. Primero, damas y varones admiten estar igualmente satisfechos. Segundo, el área de S.S.M.A es la que presenta más y, el área de Ventas y Distribución las que presentan menos satisfacción. Tercero, aquellos cuya edad oscila entre los 55 y 65 años son quienes presentan más y, aquellos cuya edad oscila entre los 36 y 45 años presentan menos satisfacción. Por último, aquellos cuyo tiempo de servicio oscila entre 21 y 27 años presentan más y, aquellos cuyo tiempo de servicio oscila entre los 0 y 6 años presentan menos satisfacción respecto a la presente dimensión.

Decimoprimer: En concordancia con el décimo de los objetivos específicos, se denota la existencia de una relación negativa débil pero significativa entre la dimensión de “Agotamiento” y Significación de la Tarea” ($R = -.439$; $p = 0.015$). Por otro lado, el “Agotamiento” también se relaciona negativa, moderada y significativamente con las dimensiones de “Condiciones de Trabajo” ($R = -.682$; $p = 0.000$) y con la dimensión de “Beneficios Económicos” ($R = -.551$; $p = 0.002$). Además, la dimensión de “Cinismo” se relaciona negativa, moderada y significativamente con las dimensiones de “Significación de la Tarea” ($R = -.661$; $p = 0.000$) y con la dimensión de “Condiciones de Trabajo” ($R = -.596$; $p = 0.001$). Por último, se denota la existencia de una relación negativa débil pero significativa entre la dimensión de “Cinismo” y la dimensión de “Beneficios Económicos” ($R = -.448$; $p = 0.013$). Cabe resaltar que, en cuanto a la dimensión de “Eficacia Profesional” no se denotan correlaciones importantes ni significativas con alguna dimensión de la variable “Satisfacción Laboral”.

Decimosegunda: En concordancia con el decimoprimer de los objetivos específicos, se denota la existencia de una relación negativa media y significativa entre las dimensiones de “Agotamiento” ($R = -.573$; $p = 0.001$) y la de “Cinismo” ($R = -.648$; $p = 0.000$) con la variable “Satisfacción Laboral”.

Decimotercera: En concordancia con el decimosegundo de los objetivos específicos, se denota la existencia de una relación negativa media y significativa entre las dimensiones de “Significación de la Tarea” ($R = -.657$; $p = 0.000$), la de “Condiciones de Trabajo” ($R = -.653$; $p = 0.000$) y la de “Beneficios Económicos” ($R = -.620$; $p = 0.000$) con la variable “Síndrome de Burnout”.

5.2. Recomendaciones.

Primera: En vista de la existencia de una relación inversa (negativa) entre las variables sujetas a estudio en la presente investigación (Burnout y Satisfacción Laboral), se recomienda a la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa, hacer denodados esfuerzos en reducir o anular cualquier fuente de estrés que pueda convertirse en un suplicio constante y prolongada que conlleve al afectado a padecer Burnout. En consecuencia, la Satisfacción Laboral de los colaboradores que integran su planilla se intensificará.

Segunda: Si bien es cierto no se pudo diagnosticar Burnout en los colaboradores de la empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa, los niveles de “Agotamiento y “Cinismo” se encuentran en el límite de pasar a ubicarse en la categoría “medio alto”. En consecuencia, para reducir el primero de los mencionados, se recomienda a la organización reajustar la sobrecarga laboral ya que los colaboradores algunas veces aquejan de extenuación. Para reducir el segundo de los mencionados, se sugiere incrementar el atractivo y la pasión por el trabajo de cada uno de sus colaboradores, ayudarlos a desarrollar la puesta en valor de su presencia en la compañía.

Tercera: En relación con la dimensión de “Agotamiento”, a pesar de tener una percepción “media baja” por los colaboradores de la empresa productora y envasadora de gases, se encuentra en el límite de pasar a ser “media alta”. Por ello, se recomienda a la organización esforzarse bastante en la reducción de la extenuación, aminorando la carga laboral con la contratación de asistentes o practicantes para quienes la padecen. La inversión y el presupuesto de las nuevas contrataciones pueden ser justificadas con mejorías en el desempeño y por consiguiente la calidad en los resultados.

Cuarta: En relación con la dimensión de “Cinismo”, a pesar de tener una percepción “media baja” por los colaboradores de la empresa productora y envasadora de gases, se encuentra en el límite de pasar a ser “media alta”. Por ello, se recomienda a la organización esforzarse bastante en mejorar el empoderamiento y apasionamiento a sus colaboradores con su trabajo, en hacer perceptible y poner sobre la mesa la trascendencia y alcance de este.

Quinta: En relación con la dimensión de “Eficacia Profesional”, tiene una percepción “alta” por los colaboradores de la empresa productora y envasadora de gases. Por ello, se recomienda a la organización mantener y, porque no, mejorar aún más esta impresión. Por ello, se recomienda a la organización plantear nuevos retos, de tal manera se destierre el aburrimiento, la monotonía y el estancamiento. También, reconocer permanentemente los buenos resultados, de tal manera el colaborador se sienta realizado ejecutando su trabajo. Por último, también se recomienda

retroalimentar y sugerir mejoras para que la calidad de los resultados sea aún mayor, de esta manera se incrementa la autoconfianza.

Sexta: En relación con la percepción general de “Satisfacción Laboral” por los colaboradores de la empresa productora y envasadora de gases, se recomienda a la organización incrementarla mediante la reducción del Síndrome de Burnout ya que, se observó una relación negativa media significativa entre estas dos variables. También, puede incrementarla aisladamente mejorando las dimensiones que la integran.

Séptima: En relación con la “Significación de la Tarea”, los colaboradores de la empresa productora y envasadora de gases se encuentran “satisfechos” respecto a la presente dimensión. Por ello, se recomienda a la organización mantener e incrementar sus esfuerzos en hacer valiosa cada actividad, de tal manera quien la ejecute, sienta que honra su manera de ser. También, la organización debe hacer denodados esfuerzos para situar correctamente a sus colaboradores en un determinado puesto laboral, las rotaciones o movilidad laboral debe ser con el principal objetivo de maximizar la satisfacción para el individuo y, esperar mejores resultados. Por último, se recomienda a la organización mirar con los mismos ojos a todos sus colaboradores, no hacer distinciones ni tener preferencias subjetivas que solo ocasionan desvalorización del puesto y desmotivación.

Octava: En relación con la “Condiciones de Trabajo”, los colaboradores de la empresa productora y envasadora de gases manifiestan una satisfacción “promedio” respecto a la presente dimensión. Por ello, se recomienda a la organización incrementar notablemente sus esfuerzos por dotar de un ambiente físico laboral adecuado, confortable y placentero (ergonómico) que facilite el desarrollo de las actividades. También, promover la confianza y establecimiento de buenas relaciones entre jefe-subordinado, interviniendo cuando surjan rencillas y diferencias. Por último, se sugiere intervenir en sus políticas horarias y de la jornada laboral, identificar aquellos colaboradores que superen con regularidad sus horas laborables y, con la debida justificación, contratar practicantes o asistentes que mermen la sobrecarga, incremente la productividad y la calidad de resultados.

Novena: En relación con el “Reconocimiento Social y/o Personal”, los colaboradores de la empresa productora y envasadora de gases se encuentran “satisfechos” respecto a la presente dimensión. Por ello, se recomienda a la organización mantener e incrementar sus esfuerzos por minimizar cualquier forma de ofensa o agravio hacia sus colaboradores, evitando así el surgimiento de sentimientos contrarios como el resentimiento, la repulsión hacia los demás y el aislamiento. Además, se sugiere realizar actividades de integración para prevenir la introversión y el aburrimiento. Por último, se recomienda reconocer el sobretiempo justificado con sumas económicas equitativas y/u horas libres.

Décima: En relación con el “Beneficios Económicos”, los colaboradores de la empresa productora y envasadora de gases se encuentran “satisfechos” respecto a la presente dimensión. Por ello, se recomienda a la organización mantener e incrementar sus esfuerzos por implementar un sistema de pagos y remuneraciones aún más justo, mejorando la impresión de los colaboradores de percibir beneficios

económicos equitativos y acordes a su esfuerzo, dedicación y resultados. De esta manera se desterrará cualquier sensación de explotación laboral y desacuerdo con el sueldo. Por último, se recomienda implementar un plan de premios y recompensas por excelente desempeño, de tal manera la impresión general en relación con los beneficios económicos incrementa.

Decimoprimera: Al existir relaciones inversas (negativas) significativas entre el “Agotamiento” y “Cinismo” del Síndrome de Burnout con las dimensiones de “Significación de la Tarea”, “Condiciones de Trabajo” y “Beneficios Económicos” de la Satisfacción Laboral, se recomienda a la organización disminuir o minimizar las primeras dimensiones mencionadas para incrementar las segundas en mención.

Decimosegunda: Al existir relaciones inversas (negativas) significativas entre el “Agotamiento” y “Cinismo” del Síndrome de Burnout con la variable “Satisfacción Laboral”, se recomienda a la organización disminuir o minimizar las primeras dimensiones mencionadas para incrementar la satisfacción con el trabajo.

Decimotercera: Al existir relaciones inversas (negativas) significativas entre la “Significación de la Tarea”, “Condiciones de Trabajo” y “Beneficios Económicos” de la Satisfacción Laboral, se recomienda a la organización incrementar la percepción de las dimensiones mencionadas para disminuir el Burnout.

Lista de referencias.

1. Aamodt, M. Psicología Industrial/Organizacional. (2010). Sexta Edición. Cengage Learning.
2. Alcaráz, R. (2001). El Emprendedor de Éxito. Primera Edición. McGraw-Hill.
3. Alcover, C. Martínez, D. Rodríguez, F. Domínguez, R. (2004). Introducción a la Psicología del Trabajo. McGraw-Hill. Segunda Edición.
4. Alvira, T. Clavell, L. Melendo, T. (1989). Metafísica. Primera Edición. Ediciones Universidad de Navarra.
5. Anderson, D. Sweeney, D. Williams, T. (2008). Estadística para Administración y Economía. Décima Edición. Cengage Learning.
6. Arbaiza, L. (2010). Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos. Primera Edición. Cengage Learning.
7. Arias, W. Masías, A. & Justo, O. (2014). Felicidad, Síndrome de Burnout y estilos de afrontamiento en una empresa privada.
8. Atalaya, M. (2018). Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/9456>.
9. Azcona, J. Guillen, C. Meléndez, A. & Pastrana, J. (2016). Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo. Sans Growing Brands. Barcelona, España.
10. Blanco, M. (2003). El estrés en el trabajo. Revista Ciencia y Cultura, (12), 71-78.
11. Bonillo, D. Nieto, F. (2002). La Satisfacción Laboral como elemento motivador del empleado.
12. Bresó, E. Salanova, M, Schaufeli, W, Nogareda, C. (2006). Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España.
13. Carreño, L. (24 de Junio de 2019). Cansado y sin ganas de ir al trabajo, posiblemente padece del Síndrome de Burnout. Diario Gestión. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/afrontar-cansancio-estres-sindrome-burnout-organizacion-empresas-nnda-nnlt-270535-noticia/?ref=gesr>
14. Cavalcante, J. (2004). Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina – Bahía – Brasil. [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Barcelona].
15. Chiang, M. Rodrigo, J. Núñez, A. (2010). Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Segunda Edición. Comillas.
16. Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. Segunda Edición. McGraw-Hill.
17. Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. Tercera Edición. McGraw-Hill.
18. Comín, E. De la Fuente, I. & Gracia, A. (2003). El Estrés y el Riesgo para la Salud. Editora MAZ.
19. Davis, K. Newstrom, J. (2003). Comportamiento Humano en el Trabajo. Quinta Edición. McGraw-Hill.
20. Del Hoyo, M. (2004). Estrés Laboral. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Servicio de Ediciones y Publicaciones.
21. Delgado, S. Velásquez, K. (2018). Influencia de Engagement en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma-Arequipa 2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica San Pablo]. <http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/15600>
22. Departamento de Asistencia Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales-UGT Andalucía. (2009). Guía de prevención de Riesgos Psicosociales en el trabajo.
23. Fernández, I. Guerra, M. & Rojas, X. (2006). Cuidándonos del desgaste laboral: Guía de sugerencias y actividades para el afrontamiento del Estrés y Burnout en personas y equipos que trabajan en VIH/SIDA y ETS. Primera Edición.
24. Fernández-Arata, M. Juárez, A. Merino, C. (2015). Análisis estructural e invarianza de medición del MBI-GS en trabajadores peruanos. Liberabit, 21(1), 9-20.
25. Forbes, R. (2011). El Síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la

- empresa. Cegesti, 160, 1-4.
26. Franco, K., & Paz, M. (2019). Influencia de la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en el involucramiento del trabajador en el personal asistencial del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo - ESSALUD en la Ciudad de Arequipa, año 2017. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica San Pablo]. <http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/UCSP/15979>.
 27. Gamero, H. (2019). Guía para la elaboración de trabajos para bachillerato y titulación. Primera Edición. Fondo Editorial Universidad Católica San Pablo. Arequipa, Perú.
 28. García, M. (2008). Manual de Marketing. Primera Edición. ESIC Editorial.
 29. Gibson, J. (1996). Las Organizaciones. Octava Edición. McGraw-Hill.
 30. Gutiérrez, H. (2005). Calidad Total y Productividad. Segunda Edición. McGraw-Hill.
 31. Hernández, R. Fernández, C. Baptista, M. (2010). Metodología de la Investigación. Quinta Edición. McGraw-Hill.
 32. Hernández, R. Fernández, C. Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. Sexta Edición. McGraw-Hill.
 33. Houtman, I. Jettinghoff, K. & Cedillo, L. (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. *Protección de la Salud de los Trabajadores*, (6), 1-41.
 34. Iborra, M. Dasí, Á. Dolz, C. Ferrer, C. (2007). Fundamentos de Dirección de Empresas. Primera Edición. Thomson.
 35. Indura S.A. (2006). Manual de Gases. Única Edición. Portal Indura, Industria y Comercio.
 36. Indura S.A. (2015). Manual de Gases Indura. Edición Febrero 2015. Portal Indura-Net.
 37. Indura S.A. (2015). Manual de Gases. Soluciones Tecnológicas con Gases y Soldaduras para un mundo de proceso. Edición Mayo 2015. Portal Cryogas.
 38. Instituto de Opinión Pública de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) (2018). Una mirada a la salud mental desde la opinión de los peruanos. Recuperado de <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/112469>
 39. Kreitner. Kinichi. (1997). Comportamiento de las organizaciones. Tercera Edición. McGraw-Hill.
 40. La República (2018)
 41. Landy, F. (1989). Psychology of Work Behavior. Cuarta Edición. Thomson Brooks/Cole.
 42. Landy, F. Conte, J. (2005) Psicología Industrial. Primera Edición. McGraw-Hill.
 43. López, A. (2017). El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuencias organizacionales en el ámbito de la Sanidad Pública Gallega. Escuela Internacional de Doctoramiento. Universidad de Vigo.
 44. Marthans, C. (2002). Racionalización Empresarial. Primera Edición. San Marcos Editorial.
 45. Martínez, A. (2010). El Síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Revista de Comunicación Vivat Academia*, (112), 42-80.
 46. Maslach C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Revista Ciencia & Trabajo*. 11(32), 37-43).
 47. MC Mutual. (2008). Stop al estrés: Cómo gestionar el Estrés Laboral. MC Mutual.
 48. Mendenhall, W. Beaver, R. Beaver, B. (2010). Introducción a la Probabilidad y Estadística. Décima Tercera Edición. Cengage Learning.
 49. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2010). Conociendo el Síndrome de Agotamiento Profesional.
 50. Ministerio de Trabajo. Pontificia Universidad Javeriana. (2016). Síndrome de agotamiento laboral - Burnout. Protocolo de prevención y actuación.
 51. Moreno, B. Rodríguez, R. Escobar, E. (2001). La evaluación del burnout profesional. Factorialización del MBI-GS. Un análisis preliminar. *Ansiedad y estrés*, 7(1), 69-78.
 52. Newstrom, J. (2011). Comportamiento Humano en el Trabajo. McGraw-Hill. Décimo Tercera Edición.
 53. Observatorio de Riesgos Psicosociales. (2006). Guía sobre el Síndrome de Quemado (Burnout). Primera Edición. Comisión Ejecutiva Confederal de UGT.

54. Osca, A. Segado, S. García, F. (2016). Inclusión social, mercado de trabajo y salud laboral: perspectivas sobre el estrés laboral en los jóvenes españoles. Instituto de la Juventud.
55. Palací, F. (2005). Psicología de la Organización. Primera Edición. Pearson.
56. Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN.
57. Pando, M. Aranda, C., Palomar, L., & del Refugio, M. (2015). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory-General Survey en ocho países latinoamericanos. *Ciencia & trabajo*, 17(52), 28-31.
58. Pereda, S. Berrocal, F. Alonso, M. (2014). Psicología del Trabajo. Primera Edición. Síntesis Editorial.
59. Pérez, I. (2005). Estrés Laboral y Síndrome de Burnout. Sufrimiento y sinsentido en el trabajo. Psicoteca Editorial.
60. Pérez, M. (2003). Diccionario de Administración. Tercera Edición. San Marcos Editorial.
61. Quiceno, J. Vinaccia, S. (2007). Burnout: "Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta colombiana de psicología*, 10(2), 117-125.
62. Quinlan, M. (2002). Efectos del empleo precario en la salud y la seguridad en el trabajo. *The Global Occupational Health Network*. (2), 1-12.
63. Robbins, S. Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. Decimotercera Edición. Pearson.
64. Robbins, S. Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. Decimoquinta Edición. Pearson.
65. Sarmiento, G. (2019). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/>.
66. Schultz, D. (1991). Psicología Industrial. McGraw-Hill. Tercera Edición.
67. Secretaría de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente. (2006). Manual de Riesgos Psicosociales en el mundo laboral. UGT Aragón.
68. Stavroula, L. Griffiths, A. Cox, T. (2004). La Organización del Trabajo y el Estrés: Estrategias Sistemáticas de solución de problemas para empleados, personal directivo y representantes sindicales.
69. Torrico, D. (14 de Marzo de 2018). Trabajadores con estrés están propensos al Síndrome de Burnout. *Diario La República*. <https://larepublica.pe/reportero-ciudadano/1212009-trabajadores-con-estres-estan-propensos-al-sindrome-de-burnout/>
70. Tschohl, J. (2008). Servicio al Cliente. Quinta Edición. Best Sellers Publishing.
71. UGT Andalucía. (2009). Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo.
72. Unamuno, M. (2015). Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en docentes de Educación Primaria. [Tesis de Maestría, Universidad Argentina de la Empresa]. <https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/1234>.
73. Yslado, R. Norabuena, R. Loli, T. Zarzosa, E. Padilla, L. Pinto, I. & Rojas, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud.
74. Zevallos, L. (2019). El Síndrome de Burnout y su relación con la Satisfacción Laboral en docentes de la Institución Educativa 41037 José Gálvez del distrito de Miraflores, Arequipa-2018. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8646>
75. Zevallos, M. (2019). Satisfacción Laboral y Burnout en un Instituto Tecnológico de Arequipa. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Santa María]. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/8616>.