

**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
FACULTAD DE PSICOLOGIA**



**SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN TRABAJADORES
DE UNA EMPRESA MINERA**

Tesis para optar el Título de Licenciatura en Psicología

Carlos Alberto Cortez Mendoza

Lima-Perú

2016

INDICE	
Carátula	I
Pensamientos	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Resumen	VI
Abstract	VII
Lista de tablas	XI
Lista de figuras	XII
Introducción	XIII
Capítulo I: Planteamiento de la investigación	
1.1 Problema de investigación	15
1.2. Objetivos	17

1.3. Hipótesis General	18
1.4 Justificación e importancia del Estudio	18
1.5 Limitaciones de la investigación	19
Capítulo II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de la investigación	20
2.2. Bases Teóricas	23
2.1.1 Definiciones de Satisfacción laboral	23
Factores de la satisfacción laboral	25
Elementos que producen satisfacción en la personas	27
Satisfacción laboral y comportamiento en las personas	28
Causas de la Satisfacción laboral	29
Medios para aumentar la satisfacción laboral	30
2.1.2 Síndrome de Burnout	31
Teorías del Síndrome de Burnout	31
Etiología	34
Sintomatología	34
Factores que influyen en el síndrome de Burnout	35
Capítulo III: Método	
3.1 Diseño y Tipo de Investigación	36
3.2 Población y muestra	36

3.3 Variables e indicadores de estudio	37
3.4 Instrumentos	
3.3.1 Escala de satisfacción Laboral SL – SPC de Sonia Palma Carrillo	38
3.3.2 Maslach Burnout Inventory (MBI)	44
3.4 Procedimientos para la recolección de datos	48
CAPITULO IV: Resultados	
4.1 Presentación de resultados	50
4.1.1 Análisis de correlación entre Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout	50
4.1.2 Análisis descriptos de Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout	52
Capítulo V: Discusión, Conclusiones y Recomendaciones	59
Referencias	65
Anexos	71

Lista de Tablas

Tabla 1	Resultados de la prueba de Kolgomorov – Smirnov corregida por Lillifords para Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout.
<i>Tabla 2</i>	Confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción Laboral y por dimensiones del cuestionario de Síndrome de Burnout de Maslach
Tabla 3	Correlaciones entre Satisfacción Laboral y las dimensiones Síndrome de Burnout
Tabla 4	Resultados por niveles del Síndrome de Burnout como porcentaje de la muestra
Tabla 5	Resultados por niveles del Satisfacción Laboral como porcentaje de la muestra
Tabla 6	Resultados por niveles de tiempo de servicio como porcentaje de la muestra
Tabla 7	Resultados por categorías de satisfacción laboral en proporción al tiempo de servicio
Tabla 8	Resultados por dimensión de Síndrome de Burnout en proporción al tiempo de servicio

Lista de Figuras

Figura 1. Distribución de porcentajes de la Dimensión de Agotamiento Emocional

Figura 2. Distribución de porcentajes de la Dimensión de Despersonalización

Figura 3. Distribución de porcentajes de la Dimensión de Realización Personal

Figura 4. Distribución de porcentajes de Satisfacción Laboral

Figura 5. Distribución de porcentajes de Tiempo de servicio