



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CS DE LA SALUD  
POSTGRADO SALUD OCUPACIONAL



**SATISFACCIÓN LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT  
EN OPERARIAS DE CAJA REGISTRADORA DE  
SUPERMERCADOS EN VALENCIA,  
ESTADO CARABOBO 2012**

UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
POSTGRADO SALUD OCUPACIONAL

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN OPERARIAS  
DE CAJA REGISTRADORA DE SUPERMERCADOS EN VALENCIA,  
ESTADO CARABOBO 2012**

AUTOR:

Mariángel Nóbrega  
C. I.: 12.679.623

Valencia, Julio 2013.

UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
POSTGRADO SALUD OCUPACIONAL

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN OPERARIAS  
DE CAJA REGISTRADORA DE SUPERMERCADOS EN VALENCIA,  
ESTADO CARABOBO 2012**

Tutor: Dr. Oswaldo Rodríguez

AUTOR:

Mariángel Nóbrega  
C. I.: 12.679.623

Valencia, Julio 2013

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
POSTGRADO SALUD OCUPACIONAL**

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SINDROME DE BURNOUT EN OPERARIAS  
DE CAJA REGISTRADORA DE SUPERMERCADOS EN VALENCIA,  
ESTADO CARABOBO 2012**

Autor: Mariángel Nóbrega

Tutor: Oswaldo Rodríguez

**RESUMEN**

La insatisfacción laboral es una de las causas de improductividad de los trabajadores en las empresas y un factor deteriorante de la salud mental. El síndrome de burnout, es una patología que puede afectar especialmente a los trabajadores donde la atención al cliente es base fundamental para su desempeño. Se planteó como objetivo determinar la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en operarias de caja registradora de supermercados y relacionarlas con variables epidemiológicas. El tipo de estudio fue descriptivo, de corte transversal. Se encuestaron un total de 24 trabajadoras, de sexo femenino, utilizándose para ello dos instrumentos: a) la escala de satisfacción de Warr, Cook y Wall (NTP 394) y b) cuestionario Malash Burnout Inventory (MBI-GS) previo consentimiento informado de las mismas. Resultados: 42% tuvieron de 20 a 30 años, 71% solteras, 83% habían cursado estudios de secundaria completa, 58% tenían de 1 a 3 años laborando y 67% trabajaban en turno de la mañana. Se observaron niveles medios de satisfacción laboral (46%), siendo los factores intrínsecos los que generaron mayor insatisfacción. Se evidenció un 12,5% de casos con burnout. No se pudo establecer relación entre las características epidemiológicas y el nivel de insatisfacción, ni tampoco con los casos de burnout.

Palabras Clave: satisfacción laboral, Burn-out, supermercados.

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
POSTGRADO SALUD OCUPACIONAL**

**JOB SATISFACTION AND BURNOUT SYNDROME IN CASH REGISTER  
WORKER OF SUPERMARKETS IN VALENCIA, CARABOBO STATE 2012.**

Autor: Mariángel Nóbrega

Tutor: Oswaldo Rodríguez

**ABSTRACT**

The job dissatisfaction is one of the causes of unproductive workers in businesses and a factor deteriorating mental health. The burnout syndrome is a condition that can affect workers especially where customer service is the fundamental basis for performance. The objective was determine job satisfaction and burnout syndrome in cash register of supermarkets and relate epidemiological variables. The type of study was descriptive, cross-sectional. It surveyed a total of 24 workers, female, two instruments used for this: a) the level of satisfaction of Warr, Cook and Wall (NTP 394) and b) Malash questionnaire Burnout Inventory (MBI-GS) prior consent informed. Results: 42% were 20 to 30 years, 71% were single, 83% had completed high school education, 58% were between 1-3 years working and 67% worked in the morning shift. Were observed average levels of job satisfaction (46%), and the intrinsic factors that generated greater dissatisfaction. It showed 12.5% of cases with burnout. No relationship could be established between the epidemiological characteristics and the level of dissatisfaction, nor to cases of burnout.

Keywords: job satisfaction, Burn-out, supermarkets.

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral es un tema abordado por la literatura internacional, debido a que analizar al trabajador en relación a lo que hace y su actitud ante el mismo, buscando un mejor desempeño, sin que afecte su salud, es objetivo de la salud ocupacional.

Según Milcovich, el trabajo le proporciona al individuo la sensación de pertenencia a un sector de la sociedad, ayudándolo a considerarse importante, necesario y valioso. Trabajar, significa tener un propósito, expresarse y sentirse satisfecho de contribuir a la sociedad<sup>1</sup>.

A nivel internacional, la satisfacción laboral, se presenta según Randstad (2010), de la siguiente manera: En Europa, un 23% está “muy satisfecho” y un 46% está “satisfecho”; mientras que 69% de los consultados se siente estable en su puesto de trabajo<sup>2</sup>.

En el caso de Dinamarca y Noruega, más de 35% de los empleados, indican niveles muy altos de satisfacción y en los nórdicos, la satisfacción laboral se relaciona con un mayor compromiso de los mismos con su empresa. En el Reino Unido, un 20% se encuentran satisfechos, lo que lo posiciona entre los países que se encuentran en mejor situación<sup>3</sup>.

En Europa del Este, las cifras de satisfacción (10%) son más bajas en comparación con sus compañeros europeos. En Hungría, sólo un 8% está satisfecho con su entorno laboral y en España, 70% manifiestan preocupación por mantener su trabajo, evidenciando niveles de satisfacción menores debido a las condiciones de trabajo que no son buenas, siendo sus posibilidades de cambiar de trabajo reducidas<sup>3</sup>.

En Latinoamérica, los índices de satisfacción laboral son más bajos en comparación con los países europeos. En Chile, la insatisfacción laboral hace que uno de cada tres profesionales cambie de trabajo frecuentemente, refiriendo que no cuentan con expectativas de ascenso y que sus jefes no les informan sobre los objetivos de la empresa<sup>3</sup>.

Contar con un nivel de satisfacción alto o aceptable, trae ventajas tanto para el trabajador como para la empresa. Un trabajador que reconoce estar satisfecho en su puesto de trabajo, no pensará en un cambio en los próximos seis meses y le dará estabilidad a la empresa<sup>4</sup>.

La satisfacción laboral, constituye uno de los indicadores de calidad de vida laboral, debido a que los recursos humanos son tan importantes como los materiales, por lo que se debería no sólo evaluar la satisfacción, sino potenciarla fomentando el desarrollo profesional<sup>2</sup>.

Como el sector servicios, se caracteriza por un contacto intensivo con los clientes, cuyo éxito depende de cómo el cliente se sienta, Spinelli y Canavos (2000), sugieren que una de las fuentes para conseguir la fidelidad del cliente es el mantenimiento de empleados satisfechos por parte de la empresa<sup>4</sup>.

Según otros autores, la calidad del servicio recae en la primera impresión que los clientes obtengan. Es una de las razones que avala la evaluación de la satisfacción laboral en los empleados de este sector, ya que esta es la base de su satisfacción o insatisfacción laboral<sup>5-8</sup>.

Por su parte, Locke, citado por Paravic y Fernández, plantea que *"la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, es decir, a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción. La satisfacción laboral, es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo que le permite satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser éstas físicas o psicológicas"*<sup>1</sup>.

Una de las primeras investigaciones de factores que influyen en la satisfacción laboral fue llevada a cabo por Hoppock, quién afirma que *"existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción, dentro de los cuales, se puede mencionar fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y la supervisión"*<sup>7</sup>.

La insatisfacción laboral trae numerosas consecuencias negativas como tensiones en el puesto de trabajo, efectos sobre la salud física y mental (cefaleas, cardiopatías, accidentes vasculares cerebrales, etc). Estos problemas, provocarán ausentismo, sobrecarga laboral, desmotivación, enojo, incremento de los costos para la empresa, todo lo cual va en deterioro de la salud del trabajador y en perjuicio de la empresa<sup>8,9</sup>.

La satisfacción laboral es una variable que puede afectar la salud mental del individuo. Al respecto, el burnout es considerado como uno de los daños laborales de carácter psicosocial más importante. Al ser este, un proceso que surge como consecuencia del estrés laboral crónico, donde se combinan variables de carácter individual, social y organizacional, se puede pensar que el grado de insatisfacción influiría sobre el desarrollo y aparición de esta enfermedad<sup>10</sup>.

Se conoce que las profesiones que tienen que ver con tratar con clientes, son ocupaciones con altas exigencias psicológicas, contribuyendo al desarrollo de síndromes como el Burnout, por lo que surgen las siguientes interrogantes: ¿Cuál sería el nivel de satisfacción laboral presente en operarias de caja de supermercados? ¿Cuáles serían los factores determinantes de la satisfacción laboral? ¿Habría síndrome de Burnout en este tipo de trabajadores? ¿Existirá relación entre la Satisfacción Laboral, el Burnout y las variables epidemiológicas?

El objetivo general fue determinar satisfacción laboral y síndrome de Burnout en operarias de caja registradora de supermercados y relacionarnos con variables epidemiológicas. Los objetivos específicos fueron:

Determinar los niveles de satisfacción laboral (según la NTP 394) así como variables epidemiológicas y laborales (edad, estado civil, grado de instrucción, antigüedad y turno laboral) de las trabajadoras estudiadas.

Investigar el hallazgo de Síndrome de Burnout utilizando el cuestionario MBI-GS (para todas las profesiones) y relacionarlo con las variables epidemiológicas.

Establecer la relación existente entre la satisfacción laboral y la presencia del Burnout.

Debido a las consecuencias perjudiciales que puede traer la insatisfacción laboral, sean de índole personal, familiar o laboral, es relevante indagar sobre los niveles de insatisfacción laboral en trabajadores que mantienen trato con los clientes.

Entre las más recientes investigaciones sobre el tema, se describen las siguientes:

Parada de Denis (2005) estudia la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en personal de enfermería del hospital Universitario de Los Andes, Venezuela, cuyo objetivo fue indagar sobre la relación entre estas dos variables. El estudio fue transversal, descriptivo. La muestra estuvo constituida por 104 trabajadores (83 mujeres y 21 hombres) de áreas de hospitalización y emergencias, seleccionada mediante muestreo aleatorio estratificado. Se aplicó una encuesta de variables sociodemográficas, el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario de Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall. Los valores de medias obtenidos fueron:  $15,42 \pm 10,79$  en cansancio emocional,  $5,58 \pm 5,45$  en despersonalización y  $40,21 \pm 6,83$  en realización personal. Sólo un 6,73% presentó burnout. En cuanto a satisfacción laboral, se obtuvo una media de  $35,72 \pm 8,94$  en satisfacción intrínseca,  $30,67 \pm 9,19$  en la extrínseca y  $66,39 \pm 7,21$  en la general. Se concluye que a pesar de que el nivel de burnout es bajo, existe un riesgo epidemiológico alto. El nivel moderado de satisfacción, viene dado por factores intrínsecos al trabajo<sup>10</sup>.

En el 2005, Herrera y Manrique realizaron un estudio en personal de enfermería de un hospital de Tunja, Boyacá, Colombia, entre Junio y Diciembre. El estudio fue transversal incluyéndose 39 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario (Overall Job Satisfaction NTP 394). Se encontraron medias para la satisfacción general de  $77,10 \pm 12,36$ ; para satisfacción intrínseca  $35,46 \pm 6,67$ ; y para satisfacción extrínseca  $41,69 \pm$

6,50. Como hallazgos importantes se encontraron: una relación entre la remuneración y la insatisfacción, la estabilidad laboral, mejoró la satisfacción intrínseca y la edad y la antigüedad, disminuyen la satisfacción laboral<sup>11</sup>.

Vásquez y cols (2007) realizan un análisis de la satisfacción laboral en compañías hoteleras, las cuales, se caracterizan por su atención al cliente. La población provino de establecimientos hoteleros de cualquier categoría, radicados en la Comunidad Autónoma de Andalucía (España), seleccionándose una muestra de forma aleatoria simple. Se incluyeron 2.064 trabajadores, que respondieron un cuestionario estructurado y cerrado. Resultados: 38,2% estaban satisfechos con su trabajo. En 76,2% de los trabajadores, el hombre está más satisfecho que la mujer, siendo los trabajadores de restaurante y cafetería, los que tienen mayor probabilidad de estar muy satisfechos (65,8%). La antigüedad tiene un efecto negativo, pero casi imperceptible debido a que es un valor muy cercano a cero ( $b_{13}=-0.008$ ), es decir, que los trabajadores que permanecen más tiempo en el hotel tienen menos probabilidad de estar satisfechos, pero son éstos los que tuvieron menor nivel de formación<sup>12</sup>.

Por su parte, Rojas, Maylén y cols (2008) en Medellín, Colombia determinaron la prevalencia del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en docentes de la Facultad Nacional de Salud Pública. El estudio fue transversal en tres muestras independientes, aleatorias y representativas, según el tipo de vinculación del profesor con la universidad, encuestándose 89 docentes. Para medir la prevalencia del burnout se tomó como referencia el Maslach Burnout Inventory (MBI) y para satisfacción laboral, la escala de satisfacción laboral docente de Durán. Se obtuvo una prevalencia de casos probables de burnout de 19,1%; con un 49,4% en posible riesgo de sufrirlo. Entre los profesores de planta se presentó la prevalencia más alta (25%). El promedio general de satisfacción laboral en los docentes fue de 123 puntos. Se reportaron bajos nivel de cansancio emocional, despersonalización y

realización personal. No se encontraron diferencias en los puntajes de satisfacción laboral según sexo, edad o tipo de vinculación<sup>13</sup>.

Díaz (2008) realiza un estudio en enfermeras en Córdoba, planteándose la hipótesis de que existe relación entre la insatisfacción laboral y el burnout, seleccionándose una muestra de 333 enfermeras. Los instrumentos usados fueron: 1) encuesta auto-administrada para el estudio de variables socio-demográficas, 2) cuestionario de satisfacción laboral (Warr, Cook y Wall) y 3) el Maslach Burnout Inventory. La tasa de respuesta fue de 68.16%, la media de la edad fue de 40.7 años, 81.9% fueron mujeres, 47.1% viven en pareja, 61.2% tienen hijos, 82.6% residentes en Córdoba, el 67.4% trabajan en servicios provinciales, 19.8% en municipales y 17.7% en universitarios. La media de la antigüedad laboral fue de 15.6 años en la profesión y 10.9 en el puesto de trabajo. Las medias para Satisfacción General, Intrínseca y Extrínseca fueron  $48.9 \pm 11.1$ ;  $22.62 \pm 6.31$  y  $26.44 \pm 5.48$ . No hubo enfermeras muy insatisfechas. La única variable sociodemográfica de riesgo para insatisfacción fue residir en el interior de la provincia. En cuanto al Burnout, las medias fueron de 23.34, 37.15 y 6.63 para el Cansancio Emocional, Realización Personal y Despersonalización, respectivamente, siendo la más afectada el Cansancio Emocional<sup>14</sup>.

Asimismo, Mueller y McCloskey, definieron la satisfacción laboral como un estado placentero o una respuesta afectiva que depende de las relaciones sociales que mantienen los empleados dentro de la organización, de sus características personales, de sus valores y de las expectativas que tienen acerca del trabajo<sup>15</sup>.

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1959), denominada "de los dos factores o teoría bifactorial". Herzberg postuló la existencia de dos grupos de factores: extrínsecos e intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc; y los intrínsecos, son los que

tienen que ver con el contenido del mismo, el grado de responsabilidad, logro, etc. Según el modelo bifactorial, son los factores extrínsecos (higiénicos) quienes pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista, no determinándola, ya que estaría determinada por los factores intrínsecos, también llamados también “factores motivadores”<sup>15</sup>.

Halloran y Bentosn, encontraron que existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral y las variables edad, género, experiencia laboral y nivel ocupacional<sup>16</sup>. Entre los factores que producen insatisfacción, se encuentran, la cantidad de trabajo, la remuneración, las relaciones con sus superiores o jefes inmediatos, la imposibilidad de crecer profesionalmente en la empresa, la falta de reconocimiento, etc. Según investigaciones internacionales, los determinantes más importantes de la satisfacción laboral son: la edad, el género, el grado de instrucción, entre otras variables sociodemográficas<sup>16,17</sup>.

Con respecto al burnout, Maslach, Schaufeli y Leiter (2001); definen el burnout como "una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional". El síndrome de burnout afecta: a nivel personal (*agotamiento: sensación de no poder da más de sí a nivel emocional*), a nivel social (*cinismo: actitud distante ante el trabajo y ante compañeros/as de trabajo*) y a nivel profesional (*ineficacia profesional: sensación de ser incompetente en el trabajo*)<sup>18</sup>.

En cuanto al marco legal, la promulgación de la Ley Orgánica de Prevención Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT), ha traído que el empleador, sea por deber, o por evitar sanciones, evalúe las condiciones de trabajo que influyen en la salud y ofrezca un ambiente seguro, minimizando los riesgos y/o factores que pudieran afectar a los trabajadores, pudiendo ser uno de los elementos que influye en la salud, la insatisfacción laboral (artículo 56, 59, 124)<sup>19</sup>.

## **MATERIALES Y MÉTODOS.**

El estudio es descriptivo y de corte transversal. El universo estuvo constituido por 113 operarias de caja registradora, de una cadena de supermercados (7 sucursales). La muestra estuvo constituida por 24 trabajadoras provenientes de 3 sucursales, que acudieron a la consulta para exámenes médicos periódicos y estuvieron dispuestas a formar parte de la investigación, durante el período comprendido entre Julio y Septiembre del año 2012, y que conformaron 21% de la totalidad del universo.

Se les explicaron los cuestionarios a utilizar y los objetivos de la investigación. Se les entregó un consentimiento informado donde autorizaban su participación. La aplicación de los cuestionarios fue de forma individual auto-administrada.

Los instrumentos de recolección de datos, fueron: un cuestionario basado en la norma técnica de prevención (NTP 394), publicada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) y el cuestionario Malash Burnout Inventory (MBI-GS) (adaptación realizada por Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau, 2000).

El primero está constituido por 15 preguntas y las respuestas se encuentran en una escala tipo Likert. Permite la obtención de tres puntuaciones: Satisfacción general, extrínseca e intrínseca. Para el análisis, se deben asignar valores del 1 al 7 a la escala de respuestas, que va desde Muy Insatisfecho hasta Muy Satisfecho. Para determinar la satisfacción general, se sumaron todas las respuestas (intervalo entre 15 y 105). Para determinar la satisfacción intrínseca, se sumaron las respuestas de los ítems correspondientes a los números pares (2 al 14) y para la satisfacción extrínseca, las respuestas de los ítems impares (1 al 15). La puntuación de los valores osciló entre 7 y 49 para la intrínseca; y entre 8 y 56 para la extrínseca<sup>20-22</sup>. Con los datos obtenidos, para determinar los niveles de satisfacción laboral, se establecieron 3 puntos de corte, que reflejaron niveles bajos, medios y altos de satisfacción (Ver anexo).

En cuanto al MBI-GS, este consta de 15 ítems, que se distribuyen en tres dimensiones denominadas: Eficacia profesional (6 ítems), Agotamiento (5 ítems) y Cinismo (4 ítems). Las respuestas se encuentran en una escala tipo Likert en la que indican la frecuencia con la que han experimentado la situación descrita en el ítem. La escala va de 0 (“Nunca”) a 6 (“Todos los días”)<sup>18</sup>. Para obtener las puntuaciones de cada escala (Agotamiento, Cinismo y Eficacia Profesional) se sumaron las puntuaciones obtenidas en cada uno de los ítems y se dividió el resultado por el número de ítems. Se repitió esta operación para cada una de las escalas y para cada uno de los sujetos. La puntuación obtenida se llevó a una escala de referencia que fue de Muy Bajo a Muy Alto (Ver Anexo).

Con relación al análisis estadístico, con los datos obtenidos, se elaboró una base de datos, la cual, fue procesada por un software estadístico. Se calcularon las frecuencias absolutas y relativas según edad, estado civil, grado de instrucción, antigüedad y turno laboral. Se determinaron los niveles de satisfacción laboral y la presencia de Síndrome de Burnout. Se realizaron tablas de asociación entre variables epidemiológicas y niveles de satisfacción laboral, así como las variables epidemiológicas y síndrome de burnout.

## RESULTADOS

**Tabla 1. Características epidemiológicas y laborales de las operarias de caja registradora de una cadena de supermercados. Valencia, 2012.**

	f	(%)
<i>Edad (años)</i>		
20 a 30	10	(42%)
31 a 40	9	(37%)
41 a 50	5	(21%)
<i>Estado Civil</i>		
Soltera	17	(71%)
Casada	5	(21%)
Viuda	1	(4%)
Concubinato	1	(4%)
<i>Nivel de Instrucción</i>		
Secundaria Completa	20	(83%)
Secundaria Incompleta	1	(4%)
Técnico y Universitaria	3	(13%)
<i>Antigüedad (años)</i>		
De 1 a 3	14	(58%)
De 4 a 6	9	(38%)
De 7 a 9	1	(4%)
<i>Turno Laboral</i>		
Mañana	16	(67%)
Tarde	8	(33%)
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>(100%)</b>

Fuente: Datos obtenidos por la autora (2012).

En la Tabla 1, se presentan las características epidemiológicas y laborales de las trabajadoras, donde se observó que 42%, se encontró entre 20 a 30 años, la mayoría estaban solteras (71%), 83% habían cursado estudios de secundaria completos, 96% presentaron de 1 a 6 años laborando en el cargo y en turno de la mañana (67%).

**Tabla 2. Distribución de las operarias de caja registradora de una cadena de supermercados según niveles de satisfacción laboral general. Valencia, 2012.**

<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>f</b>	<b>(%)</b>
Alta	9	37%
Media	11	46%
Baja	4	17%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos obtenidos por la autora (2012).

Se observaron niveles medios de satisfacción laboral en 46%, altos niveles (37%) y bajos niveles (17%) (Tabla 2).

**Tabla 3. Distribución de las operarias de caja registradora de una cadena de supermercados según niveles de satisfacción intrínseca y extrínseca. Valencia, 2012.**

<b>NIVELES DE SATISFACCIÓN</b>	<b>FACTORES INTRÍNSECOS</b>	<b>FACTORES EXTRÍNSECOS</b>
	<b>f (%)</b>	<b>f (%)</b>
Alta	9 (38%)	8 (33%)
Media	8 (33%)	12 (50%)
Baja	7 (29%)	4 (17%)
<b>Total</b>	<b>24 (100%)</b>	<b>24 (100%)</b>

Fuente: Datos obtenidos por la autora (2012).

Por factores intrínsecos, 38% tuvieron altos niveles, 33% niveles medios y 29% bajos niveles de satisfacción. Por factores extrínsecos, 50% presentó niveles medios, 33% altos niveles y 17% bajos niveles de satisfacción (Tabla 3).

**Tabla 4. Distribución de las operarias de caja registradora de una cadena de supermercados según presencia de Burn-Out. Valencia, 2012.**

<b>BURNOUT</b>	<b>f</b>	<b>(%)</b>
SI	3	12%

NO	21	88%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100</b>

Fuente: Datos obtenidos por la autora (2012).

No se evidenció la presencia de Burn-out en un 88% de las trabajadoras, sino sólo en el 12% de la muestra (Tabla 4).

**Tabla 5. Distribución de las operarias de caja registradora de una cadena de supermercados según su Edad y Satisfacción Laboral. Valencia, 2012.**

EDAD (años) n= 24	SATISFACCIÓN LABORAL							
	Baja f (%)		Media f (%)		Alta f (%)		Total f (%)	
20 a 30	1 *(10)	** (4,16)	4 *(40)	** (16,6)	5 *(50)	** (20,8)	10 (100)	** (41,6)
31 a 40	3 *(33)	** (12,5)	4 *(45)	** (16,6)	2 *(22)	** (8,3)	9 (100)	** (37,5)
41 a 50	---	---	3 *(60)	** (12,5)	2 *(40)	** (8,3)	5 (100)	** (20,8)
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>(16,6)</b>	<b>11</b>	<b>(45,8)</b>	<b>9</b>	<b>(37,5)</b>	<b>24</b>	<b>(100)</b>

\*porcentajes calculados por grupo etario.

\*\*porcentajes calculados en base al total de operarias encuestadas.

Fuente: Datos obtenidos por la autora (2012).

Se observaron niveles altos de satisfacción laboral en 50% y 20,8% de las trabajadoras, en el grupo de 20 a 30 años y en la población en general, respectivamente. En cuanto a niveles bajos de satisfacción, se observaron en 33% y 12,5% de las trabajadoras, en el grupo de 31 a 40 años y en la población en general, respectivamente (Tabla 5).

**Tabla 6. Distribución de operarias de caja registradora de una cadena de supermercados según antigüedad y Satisfacción Laboral. Valencia, 2012.**

ANTIGÜEDAD (años)	SATISFACCIÓN LABORAL			
	Baja f (%)	Media f (%)	Alta f (%)	Total f (%)
De 1 a 3	2 (8,3)	7 (29,1)	5 (20,8)	14 (58,3)

De 4 a 6	2 (8,3)	3 (12,5)	4 (16,6)	9 (37,5)
De 7 a 9	-----	1 (4,16)	-----	1 (4,16)
<b>Total</b>	<b>4 (16,6)</b>	<b>11 (45,8)</b>	<b>9 (37,5)</b>	<b>24 (100)</b>

Fuente: Datos obtenidos por la autora (2012).

Según su antigüedad y satisfacción laboral, 29,1% presentaron niveles medios en el grupo donde tenían laborando de 1 a 3 años, mientras que un 20,8% presentó altos niveles de satisfacción en ese mismo grupo y bajos niveles en un 8,3% (Tabla 6).

**Tabla 7. Distribución de las operarias de caja registradora de una cadena de supermercados según Turno y Satisfacción Laboral. Valencia, 2012.**

TURNO	SATISFACCIÓN LABORAL			
	Baja f (%)	Media f (%)	Alta f (%)	Total f (%)
Mañana	4 (16,6)	9 (37,5)	3 (12,5)	16 (66,6)
Tarde	----	2 (8,3)	6 (25,0)	8 (33,3)
<b>Total</b>	<b>4 (16,6)</b>	<b>11 (45,8)</b>	<b>9 (37,5)</b>	<b>24 (100)</b>

Fuente: Datos obtenidos por la autora (2012).

Según el turno laboral, las trabajadoras de la mañana, un 37,5% presentó niveles medios de satisfacción laboral, un 16,6% bajos niveles de satisfacción y un 12,5% altos niveles de satisfacción (Tabla 7).

**Tabla 8. Distribución de las operarias de caja registradora de una cadena de supermercados según su Edad y Burn-Out. Valencia, 2012.**

EDAD (años)	BURN-OUT					
	SI f (%)		NO f (%)		Total f (%)	
20 a 30	2 *(20)	** (8,3)	8 *(80)	** (33,3)	10 *(100)	** (41,6)
31 a 40	-----	-----	9 *(100)	** (37,5)	9 *(100)	** (37,5)
41 a 50	1 *(20)	** (4,16)	4 *(80)	** (16,6)	5 *(100)	** (20,8)

<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>(12,5)</b>	<b>21</b>	<b>(87,5)</b>	<b>24</b>	<b>(100)</b>
--------------	----------	---------------	-----------	---------------	-----------	--------------

\*porcentajes calculados por grupo etario.

\*\*porcentajes calculados en base al total de operarias encuestadas.

Fuente: Datos obtenidos por la autora (2012).

En cuanto al BurnOut, en el grupo de edades donde se presentó en un 8,3% fue en el de 20 a 30 años y en grupo de 41 a 50 años, se presentó sólo en un 4,16% (Tabla 8).

**Tabla 9. Distribución de operarias de caja registradora de una cadena de supermercados según antigüedad y BurnOut. Valencia, 2012.**

<b>ANTIGÜEDAD (años)</b>	<b>BURNOUT</b>		
	<b>SI f (%)</b>	<b>NO f (%)</b>	<b>Total f (%)</b>
De 1 a 3	2 (8,3)	12 (50,0)	14 (58,3)
De 4 a 6	1 (4,16)	8 (33,3)	9 (37,5)
De 7 a 9	-----	1 (4,16)	1 (4,16)
<b>Total</b>	<b>3 (12,5)</b>	<b>21 (87,5)</b>	<b>24 (100)</b>

Fuente: Datos obtenidos por la autora (2012).

Según la antigüedad, el burnout se presentó en 8,3% en el grupo de trabajadoras que tenían de 1 a 3 años y en 4,16% del grupo que tenía de 4 a 6 años (Tabla 9).

**Tabla 10. Distribución de operarias de caja registradora de una cadena de supermercados según Turno y BurnOut. Valencia, 2012.**

<b>TURNO</b>	<b>BURNOUT</b>		
	<b>SI f (%)</b>	<b>NO f (%)</b>	<b>Total f (%)</b>
Mañana	3 (12,5)	13 (54,16)	16 (66,6)
Tarde	-----	8 (33,3)	8 (33,3)
<b>Total</b>	<b>3 (12,5)</b>	<b>21 (87,5)</b>	<b>24 (100)</b>

Fuente: Datos obtenidos por la autora (2012).

Según el turno laboral, se observó BurnOut en un 12,5%, del turno de la mañana (Tabla 10).

**Tabla 11. Síndrome de Burnout y variables epidemiológicas en operarias de caja registradora de una cadena de supermercados. Valencia, 2012.**

<b>Casos con BurnOut</b>	<b>f</b>	<b>(%)</b>
<i>Edad (años)</i>		
20 a 30	2	(8,3%)
31 a 40	---	---
41 a 50	1	(4,16%)
<i>Estado Civil</i>		
Soltera	3	(12,5%)
Casada	---	---
Viuda	---	---
Concubinato	---	---
<i>Nivel de Instrucción</i>		
Secundaria Completa	2	(8,3%)
Secundaria Incompleta	---	---
Técnico y Universitaria	1	(4,16%)
<i>Antigüedad (años)</i>		
De 1 a 3	2	(8,3%)
De 4 a 6	1	(4,16%)
De 7 a 9	---	---
<i>Turno Laboral</i>		
Mañana	3	(12,5%)
Tarde	---	---
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>(12,5%)</b>

Fuente: Datos obtenidos por la autora (2012).

En la Tabla 11, sólo se incluyeron los casos de trabajadoras con burnout, donde se evidencia que en cuanto a edad, un 8,3% fueron de 20 a 30 años, 12,5% fueron solteras, 8,3% tenían estudios sólo de secundaria completa y tenían laborando de 1 a 3 años, en el turno de la mañana (12,5%).

**Tabla 12. Distribución de operarias de caja registradora de una cadena de supermercados según Satisfacción Laboral y Burn-Out. Valencia, 2012.**

SATISFACCIÓN LABORAL	BURN-OUT		
	SI f (%)	NO f (%)	Total f (%)
Baja	---	4 (16,6)	4 (16,6)
Media	3 (12,5)	8 (33,4)	11 (45,8)
Alta	---	9 (37,5)	9 (37,5)
<b>Total</b>	<b>3 (12,5)</b>	<b>21 (87,5)</b>	<b>24 (100)</b>

Fuente: Datos obtenidos por la autora (2012).

En esta Tabla (12) se observa que aquellos individuos con burnout, presentaron niveles medios de satisfacción laboral, representando un 12,5% de la muestra total.

Adicionalmente, se puede comentar que los factores que generaron mayor insatisfacción en los casos de burnout fueron los intrínsecos, siendo los siguientes: falta de libertad para elegir el método de trabajo, falta de reconocimiento por el trabajo realizado, ausencia de posibilidades de promocionar y la falta de atención a las sugerencias que realiza el trabajador.

## DISCUSION

El interés por el estudio de la calidad de vida laboral, ha sido tema importante de estudio en las organizaciones laborales, pudiendo incluir variables como la satisfacción y el estrés laboral, debido a las repercusiones sobre la salud física y mental del trabajador que pudieran tener niveles de insatisfacción y síndrome de burnout, que pudiesen afectar el rendimiento laboral, impactando de manera indirecta a la organización que lo contrata<sup>23</sup>.

Ya que se ha definido la satisfacción laboral, como un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, es una variable compleja, difícil de medir, debido a que inciden sobre ella, tanto las circunstancias personales como inherentes al trabajo, se analizaron las diferentes variables con relación a los niveles de satisfacción obtenidos en el estudio<sup>1</sup>.

En cuanto a estado civil, nivel de instrucción y antigüedad, la mayoría de las trabajadoras fueron solteras, con estudios de secundaria completa y de 1 a 3 años en la empresa. Cuando se analiza la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, entre los diferentes grupos de estado civil, nivel de instrucción y antigüedad, no se puede establecer diferencias ni comparaciones, debido a que los demás grupos, no son representativos, lo que sucede de manera similar con el nivel de instrucción. En cuanto a esta última variable, llama la atención, que un 13% de los trabajadores habían cursado estudios técnicos y universitarios, y sin embargo, se encontraban desempeñando un trabajo que no tenía relación a los estudios cursados, esto pudiera deberse a diversos factores, tales como: falta de experiencia para otro tipo de empleo, disminución en la demanda de cargos laborales, etc. Otro aspecto a considerar, es que los niveles de satisfacción serán menores, cuando el individuo se dedica a algo, que no es su profesión, es decir, que se encuentra en el puesto por necesidad y no porque él lo desee, no realizando su mejor esfuerzo en el desempeño de su trabajo<sup>24</sup>.

Algunos autores han mencionado que la edad es un factor predisponente en la satisfacción laboral, sin embargo, se desconocen las razones por las cuales, se encuentran ambas variables asociadas. En la literatura internacional se menciona que a menor edad, se evidencian altos niveles de satisfacción y mejor desempeño, mientras que otros autores afirman que a medida que se avanza en edad, el trabajo se vuelve más rutinario y las exigencias mayores, con lo cual disminuye el desempeño y el nivel de satisfacción. En este caso, la muestra estudiada fue predominantemente joven de 20 a 30 años, observándose en este grupo, altos de satisfacción, y niveles medios para los otros grupos de edades<sup>17,18</sup>.

En cuanto a la relación con edad y antigüedad, la antigüedad se comporta de manera similar a la edad, es decir a medida que aumentan los años ejerciendo el cargo en la empresa, aumenta la insatisfacción y aumentarían las probabilidades de Burnout. Esto se da, porque al inicio, al trabajador le parece todo nuevo e interesante, mientras que con el paso del tiempo, las exigencias en la organización son mayores, aumenta el agotamiento y cambia la percepción que el trabajador tiene sobre su actividad laboral<sup>17,18</sup>.

Referente a la presencia de Burnout en las trabajadoras estudiadas, se evidenció un bajo porcentaje del mismo, lo que pudiera explicarse a que se trataba de una muestra de trabajadoras jóvenes, y con un tiempo de antigüedad menor a 3 años en su mayoría, debiéndose recordar que este síndrome traduce cansancio crónico que se da por acumulación de tensiones y de mayores exigencias en el tiempo. Sin embargo, este porcentaje es relevante debido a que hace pensar en que existe predisposición en el tiempo de sufrir de este síndrome, de continuar las mismas condiciones laborales, si la exposición a los factores estresantes son continuos, pudiéndose obtener en el futuro un resultado superior en cifras<sup>25</sup>.

La bibliografía indica que el burnout, puede afectar a personas de cualquier edad, y parece no influir en la aparición del síndrome, lo que se

evidenció en las trabajadoras estudiadas, debido a que se observó que el riesgo de sufrir burnout se duplicó a edades más tempranas, es decir, la edad no fue un factor predisponente para sufrir burnout en este colectivo específico de trabajadoras<sup>26</sup>.

En cuanto al turno laboral, predominó el turno de la mañana, lo que pudiera haber influido en la percepción de satisfacción laboral y presencia de Burnout, debido a que es en este turno, donde existe mayor carga de trabajo, debido a que el personal que labora en este horario es menor en número, existen mayores responsabilidades y mayores exigencias mentales.

Según la literatura internacional, a medida que el trabajo es más complejo en actividades, los niveles de satisfacción serán más altos, en otras palabras, los trabajadores, menos tecnificados tienden a lograr un nivel más pobre de satisfacción, en este caso, la tarea asignada influiría en los niveles de satisfacción<sup>27</sup>.

Contrario a lo obtenido por Herrera y Manrique (2008), quienes obtuvieron que la insatisfacción se daba por factores extrínsecos (especialmente, la remuneración), las trabajadoras estudiadas consideran que los niveles de insatisfacción se dan, debido a factores intrínsecos (inherentes a la tarea misma), afirmando que no obtienen reconocimiento por el trabajo que realizan, ni tienen posibilidades de ser promovidas, a pesar del nivel de responsabilidad que tienen y la tarea es monótona, sin variabilidad en las actividades<sup>11,20,27</sup>.

Para Maslach, el síndrome burnout se puede dar mayormente en las profesiones que prestan servicio al público, como el personal de salud, los educadores, trabajadores sociales, etc; por lo que en las investigaciones realizadas por Montes y Carreon (2005) y Rojas y cols (2008), se evidencian mayores porcentajes de burnout, en comparación con los obtenidos en la presente investigación, sin embargo, otros autores difieren en este hallazgo obteniendo bajos porcentajes de burnout, a pesar de ser profesiones de alto riesgo<sup>10,13-14,26</sup>.

Siguiendo con el análisis sobre el síndrome del burnout, tiene que ver con el deterioro del estado del trabajador (físico y mental), por lo que es considerado como un serio proceso de deterioro de la calidad de vida del trabajador<sup>28</sup>. En este caso, dicho deterioro se evidenció en las categorías evaluadas en el cinismo, lo que significa que las trabajadoras presentan una actitud distante ante el trabajo y con los compañeros de trabajo, sin embargo, se evidencian niveles medios de eficacia profesional, lo que deduce que a pesar de la insatisfacción presente en las trabajadoras, son capaces de realizar su trabajo<sup>18</sup>.

En otro orden de ideas, el síndrome de burnout, se produce por una sobrecarga de tareas y la persona que sufre dicho síndrome, no es capaz de realizar la totalidad de su trabajo, lo que le produce insatisfacción e inseguridad, sin embargo, aun cuando no se pudo establecer una clara relación entre niveles de satisfacción y burnout, se evidenciaron niveles medios de satisfacción y baja presencia de burnout, lo que es similar a lo obtenido por Díaz (2008), quien obtuvo en su investigación que no hubo niveles de insatisfacción, y bajos porcentajes de burnout<sup>14</sup>.

Finalmente, se puede decir, que los hallazgos en la presente investigación, se deben tomar en consideración, debido a que los niveles de satisfacción hallados, pudieran tanto incrementarse en beneficio del trabajador, como disminuirse, en detrimento de la calidad de vida del trabajador y desarrollar posteriormente, síndrome de burnout.

## CONCLUSIONES

- Las trabajadoras de caja registradora fueron predominantemente población joven (de 20 a 30 años), solteras, con nivel de instrucción de secundaria completa, con menos de 3 años laborando, del turno de la mañana.
- En general, se evidencian valores medios de satisfacción laboral. Los bajos valores de satisfacción se observaron debido a factores intrínsecos.
- Se observó presencia de Burnout en 12% de la muestra, de lo que se deduce exposición de las trabajadoras a factores estresantes.
- No se pudo establecer diferencias de satisfacción laboral y burnout, entre grupos con respecto a estado civil, nivel de instrucción y antigüedad.
- De los casos con burnout, 12,5% fueron solteras, 8,3% tuvieron de 20 a 30 años, con estudios de secundaria, con una antigüedad en el cargo de 1 a 3 años, en el turno de la mañana (12,5%).
- En los casos de burnout, se evidenciaron niveles medios de satisfacción laboral.
- Los factores que generaron mayor insatisfacción en los casos de burnout fueron los intrínsecos: falta de libertad para elegir el método de trabajo, falta de reconocimiento, ausencia de posibilidades de promocionar y falta de atención a las sugerencias que realiza el trabajador.

## RECOMENDACIONES

Con base en los resultados obtenidos, se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Proponer rotación de puestos de trabajo, con la finalidad de que exista variabilidad en las tareas asignadas para evitar la monotonía en el puesto de trabajo.
- Realizar actividades de reconocimiento al rendimiento del trabajador, otorgando recompensas, que motiven al mismo en su puesto de trabajo, debido a que la falta de reconocimiento fue parte de los factores intrínsecos que generaron insatisfacción en la muestra estudiada y en los casos con burnout.
- Crear posibilidades de promoción y ascenso entre los empleados, con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral entre los trabajadores y la atención al cliente.
- Permitir a los trabajadores proponer soluciones y sugerencias con respecto a los aspectos causantes de conflicto.
- Evaluar niveles de estrés laboral en los trabajadores, para realizar un diagnóstico precoz y evitar la progresión de la exposición a factores estresantes hacia el burnout.
- Impartir charlas de manejo de estrés laboral, doble presencia y síndrome de burnout, con el propósito de otorgar herramientas para evitar el desgaste físico y emocional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

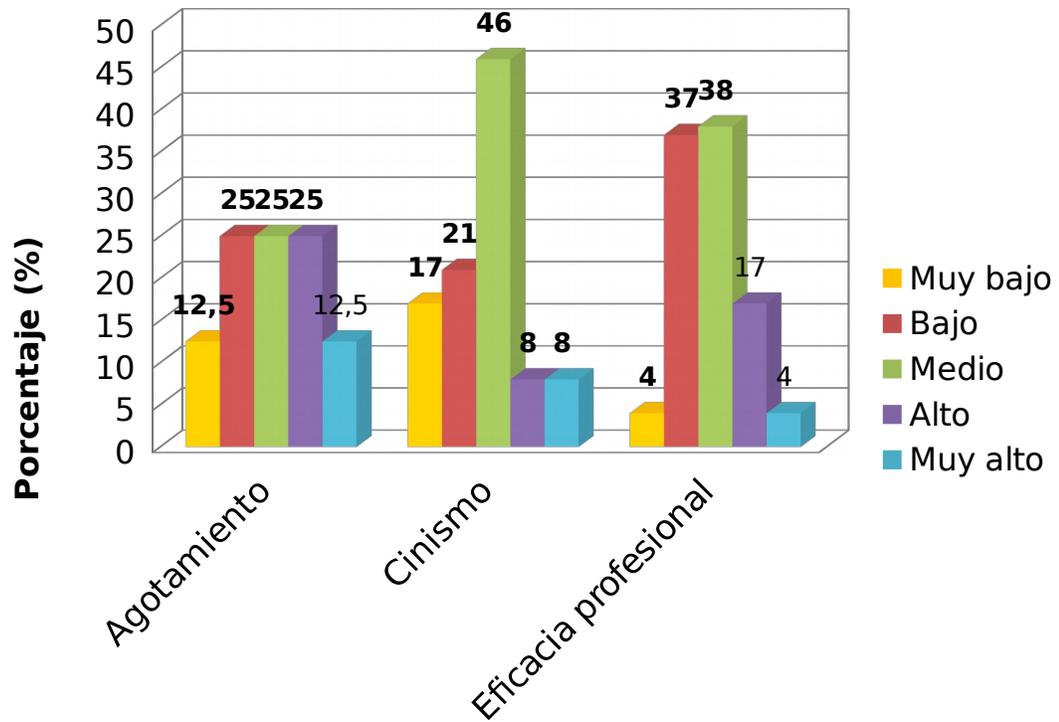
- 1.- Fernández LB y Paravic KT. Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción, Chile en Rev. Cienc. Enferm 2003; 9 (2).
- 2.- Randstad España, S.L. Sociedad Unipersonal. Causas de la insatisfacción laboral. Abril 2010. Disponible en: <http://blog.infoempleo.com/index.php/2010/04/05/causas-de-la-insatisfaccion-laboral/> Accesado por última vez: 8 de Mayo 2013.
- 3.- América Economía. Insatisfacción laboral hace que uno de cada tres profesionales chilenos cambien de trabajo. Disponible en: <http://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/insatisfaccion-laboral-hace-que-uno-de-cada-tres-profesionales-chilenos-cambien-> Accesado por última vez: 20 de Noviembre 2010.
- 4.- Spinelli, MA y Canavos, GC. "Investigating the relationship between employee satisfaction and guest satisfaction". Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly 2000; 41, 6, 29-33.
- 5.- Zeithaml VA y Bitner MJ. Services Marketing, Nueva York, McGraw-Hillm, 2000.
- 6.- George, WR. "Internal marketing and organizational behavior: a partnership in developing customer-conscious employees at every level", Journal of Business Research 1990, (20): 63-70.
- 7.- Hoppock, R. Job Satisfaction. Harper Ed. United States, 1935.
- 8.- Espinoza RE; Brandt TC. Percepción de la satisfacción laboral y de la calidad de servicio por el personal de salud. Med. Fam. (Caracas) 2005;13 (1):21-7.
- 9.- Kivimäki, M., Leino-Arjas, P., Luukkonen, R., Riihimäki, H., Vahtera, J. & Kirjonen, J. Work stress and risk of cardiovascular mortality: Prospective cohort study of industrial employees. British Medical Journal, 2002; 325: 857-860.
- 10.- Parada de Denis, María Eugenia. Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en el personal de enfermería. Caracas sept. 2005. Tesis presentada la Universidad Central de Venezuela. Facultad de Medicina. Comisión de Estudios de Postgrado para obtención del grado de Magister Scientiarum en Epidemiología. [77].

- 11.- Herrera-Amaya, G; Manrique-Abril, F. Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería. *Aquichan* 2008; 8(2):243-256.
- 12.- Vásquez GG, Sánchez S. La satisfacción laboral en empresas hoteleras. *Apuntes metodológicos. Aportes y Transferencias* 2007; 11 (2): 35-52.
- 13.- Rojas, M; Zapata, J; Grisales, H. Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior, Medellín, 2008. *Rev. Fac. Nac. Salud Pública* 2008;27(2):198-210.
- 14.- Díaz E, MS. Satisfacción laboral y síndrome de desgaste laboral en enfermeras profesionales que trabajan en Servicios Públicos de salud de Córdoba, Capital; s.n; 2008. 72.
- 15.- Herzberg FM, Snyderman B. *The motivation to work*. United States: Wiley Ed.; 1959.
- 16.- Halloran y Bentosn. 1987. Diagnóstico laboral en una empresa textil peruana. Recuperado el 28 de noviembre de 2008.
- 17.- Palma, S. Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en Trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología* 1999; 9 (1): 27 -34.
- 18.- INSHT. NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de medición. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- 19.- Asamblea Nacional (2005). Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. Gaceta Oficial No. 38236. Venezuela.
- 20.- INSHT (1995). NTP 394: *Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- 21.- INSHT. NTP 213: *Satisfacción laboral: encuesta de evaluación*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- 22.- Warr P; Cook J. y Wall T. Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology* 1979; 52, 11-28.
- 23.- Savio, SA. El Síndrome del Burn-Out: un proceso de estrés laboral crónico. *Hologramática* 2008; Año V, (8) 1: 121-138.

- 24.- Schwartz, DJ. (1994). Pensar en Grande La Magia del Éxito (43va ed). México, D. F: Editorial Herrero Hnos sucs, S.A.
- 25.- Álvarez A, Arce M, Barrios A, Sánchez de Coll A. Síndrome de burnout en médicos de hospitales públicos de la ciudad de Corrientes. Revista de Posgrado de la VIa Cátedra de medicina 2005; 141: 27-30.
- 26.- Montes H, Carreon L. Síndrome de burnout en trabajadores de salud de atención primaria de la caja nacional de salud. Noviembre-2004. Rev Pac Med Fam 2005; 2(2): 83-86.
- 27.- Hernández Sánchez, M. Diagnóstico de satisfacción laboral y perfil de los valores interpersonales de los obreros y empleados de una empresa dedicada a la exportación de prendas de vestir en Lima metropolitana. Tesis presentada en la UNIFE para optar al título de Licenciada en psicología. Lima, Perú; 2002. p.171.
- 28.- Tonon, G. (2003) Calidad de vida y desgaste profesional: una mirada al síndrome del burnout. Buenos Aires: Editorial Espacio.

## ANEXO 1.

**Gráfico 1. Distribución de las operarias de caja registradora de una cadena de supermercados según dimensiones del MBI-GS. Valencia, 2012.**



Fuente: Datos obtenidos por la autora (2012).

## ANEXO 2.

**Consentimiento informado**

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores.

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso, accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al estudio de la satisfacción laboral, y síndrome del desgaste profesional.

Está dispuesto a participar de forma anónima en este estudio científico?

Si-----

No-----

Si su respuesta es SI, por favor continúe leyendo...gracias.

**I PARTE. DATOS EPIDEMIOLOGICOS (CONFIDENCIALES)**

EDAD:

SEXO:

EDO CIVIL:

GRADO DE INSTRUCCIÓN:

PUESTO DE TRABAJO: AREA DE CAJA / CAJERO

TIEMPO EN EL PUESTO DE TRABAJO: -----años -----meses

TURNO: 1ER ..... 2DO.....

II PARTE. A cada una de las frases, enumeradas del 1 al 15, debe responder en el cuadrado de la derecha, con un número (del 0 al 6) expresando así, la frecuencia con que tiene ese sentimiento, sabiendo que 0: es que nunca ha

tenido ese sentimiento, 1: casi nunca, 2: algunas veces, 3: regularmente, 4: bastante, 5: casi siempre, 6: siempre (leyenda que está en cuadro superior).

### **MBI –GS (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH) PARA TODAS LAS PROFESIONES.**

Cuadro 1 Instrumento en versión Española (ver Salanova et al., 2000) del MBI - General Survey Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996).

0 Nunca / Ninguna vez	1 Casi nunca/ Pocas veces al año	2 Algunas Veces / Una vez al mes o menos	3 Regularmente / Pocas veces al mes	4 Bastantes Veces / Una vez por semana	5 Casi siempre / Pocas veces por semana	6 Siempre / Todos los días
1.	Estoy emocionalmente agotado por mi trabajo (A)					
2.	Estoy "consumido" al final de un día de trabajo (A)					
3.	Estoy cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que afrontar otro día en mi puesto de trabajo (A)					
4.	Trabajar todo el día es una tensión para mí (A)					
5.	Puedo resolver de manera eficaz los problemas que surgen en mi trabajo (E)					
6.	Estoy "quemado" por el trabajo (A)					
7.	Contribuyo efectivamente a lo que hace mi organización (E)					
8.	He perdido interés por mi trabajo desde que empecé en este puesto (C)					
9.	He perdido entusiasmo por mi trabajo (C)					
10.	En mi opinión soy bueno en mi puesto (E)					
11.	Me estimula conseguir objetivos en mi trabajo (E)					

12.	He conseguido muchas cosas valiosas en este puesto (E)	
13.	Me he vuelto más cínico respecto a la utilidad de mi trabajo (C)	
14.	Dudo de la trascendencia y valor de mi trabajo (C)	
15.	En mi trabajo, tengo la seguridad de que soy eficaz en la finalización de las cosas (E)	

### III PARTE. Cuestionario nº2

#### **ESCALA DE SATISFACCIÓN (Traduc. de "Overall Job Satisfaction" de Warr, Cook y Wall)**

Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones (de Muy Insatisfecho a Muy Satisfecho) entre las que usted se posicionará, marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer.

	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente Insatisfecho	Ni satisfecho Ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. Condiciones físicas del trabajo.							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo.							
3. Tus compañeros de trabajo.							
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.							
5. Tu superior inmediato.							
6. Responsabilidad que se te ha asignado.							
7. Tu salario.							
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades.							
9. Relaciones entre dirección y trabajadores en tu empresa.							
10. Tus posibilidades de promocionar.							
11. El modo en que tu empresa está gestionada.							
12. La atención que se presta a las sugerencias que haces.							
13. Tu horario de trabajo.							
14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo.							
15. Tu estabilidad en el empleo.							