



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**EL SINDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA
EMPRESA SILFERSYSTEM S.A.C, LIMA, 2021**

**PRESENTADA POR
CAROLINA CASTRO DELGADILLO**

**ASESOR
VILLIAM IVÁN ANCI FARRO**

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

**LIMA – PERÚ
2023**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**EL SINDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN
LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SILFERSYSTEM S.A.C,
LIMA, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR:
CAROLINA CASTRO DELGADILLO**

**ASESOR:
MG. ANCI FARRO VILLIAM IVAN**

**LIMA, PERÚ
2023**

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios, por guiarme, cuidarme y darme tantas bendiciones a lo largo de mi vida, por permitirme vivir cada momento y darme la fortaleza para cumplir mis metas. A mi sobrina, Rayzza Valentina Patiño Castro, por ser la alegría más grande de mi vida. A mis padres y hermanos, por estar conmigo en todo momento y darme su apoyo para poder culminar este trabajo de manera exitosa.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por su guía constante, a mi alma máter, la Universidad de San Martín de Porres, por permitirme el desarrollo del presente trabajo de investigación, con la finalidad de obtener mi título profesional. Finalmente, agradezco a mi asesor, el Mg. Anci Farro Villiam Ivan, por su apoyo incondicional en el desarrollo de esta investigación. Sin ellos nada de esto hubiera sido posible.

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO.....	14
1.1 Antecedentes de la investigación	14
1.1.1 Antecedentes Internacionales	14
1.1.2 Antecedentes nacionales	15
1.2 Bases teóricas	16
1.2.1 Bases teóricas del Síndrome de Burnout: Antecedentes históricos	16
1.2.2 Bases teóricas de Satisfacción laboral: Teorías relacionadas al tema.....	24
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	31
2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas	31
2.1.1 Hipótesis principal:	31
2.1.2 Hipótesis específicas:.....	31
2.2 Variables y definición operacional	32
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	36
3.1 Diseño metodológico	36
3.1.2 Alcance de la investigación.....	36
3.1.3 Tipo de investigación	36
3.1.4 Diseño de investigación	36
3.2 Diseño muestral	37
3.2.1 Población.....	37
3.2.2 Muestra	37
3.3 Técnicas de recolección de datos	37
3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de datos	39
3.5 Aspectos éticos.....	39
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	41

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	53
CONCLUSIONES	57
RECOMENDACIONES	59
FUENTES DE INFORMACIÓN	60
ANEXOS.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Teorías explicativas del Síndrome del Burnout	22
Tabla 2: Dimensiones del Síndrome de Burnout (Maslach & Jackson, 1981)	23
Tabla 3: Operacionalización de variables	32
Tabla 4: Validez del instrumento.....	38
Tabla 5: Validez de la variable Síndrome de Burnout	38
Tabla 6: Validez de la variable Satisfacción laboral	39
Tabla 7: Prueba de normalidad	41
Tabla 8: Prueba de hipótesis general	39
Tabla 9: Prueba de hipótesis específica 1	40
Tabla 10: Prueba de hipótesis específica 2	41
Tabla 11: Prueba de hipótesis específica 3	42
Tabla 12: Variable 1 Síndrome de Burnout.....	42
Tabla 13: Variable 2 Satisfacción laboral	43
Tabla 14: Dimensión Desgaste emocional.....	44
Tabla 15: Dimensión Despersonalización	45
Tabla 16: Dimensión Realización personal	46
Tabla 17: Dimensión Interacción con el jefe inmediato	47
Tabla 18: Dimensión Oportunidades de progreso.....	48
Tabla 19: Dimensión Remuneraciones e incentivos	49
Tabla 20: Dimensión interrelación con sus compañeros de trabajo	50
Tabla 21: Dimensión Ambiente de trabajo	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Fases del síndrome de Burnout	20
Figura 2: Variables que inciden en la satisfacción laboral	34
Figura 3: Gráfico de barras de la variable 1 Síndrome de Burnout	43
Figura 4: Gráfico de barras de la variable 2 Satisfacción laboral	44
Figura 5: Gráfico de barras de la dimensión Desgaste emocional	45
Figura 6: Gráfico de barras de la dimensión Despersonalización	46
Figura 7: Gráfico de barras de la dimensión Realización personal	47
Figura 8: Gráfico de barras de la dimensión interacción con el jefe inmediato	48
Figura 9: Gráfico de barras de la Dimensión Oportunidades de progreso	49
Figura 10: Gráfico de barras de la Dimensión Remuneraciones e incentivos	50
Figura 11: Gráfico de barras de la dimensión Interrelación con sus compañeros de trabajo	51
Figura 12: Gráfico de barras de la dimensión Ambiente de trabajo	52

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo general determinar la relación del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021. Asimismo, la hipótesis de la investigación fue la siguiente: Existe una relación significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021. El estudio usó como método de investigación un estudio cuantitativo, de tipo básica, alcance descriptivo correlacional y diseño no experimental y de corte transversal. Se obtuvo que el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en la Consultora Silfersystem durante el año 2021 se relacionan entre sí, ya que el resultado fue de $r=-0.842$ con un nivel de significancia de 0.00, lo cual quiere decir que, si el síndrome de Burnout aumenta, la satisfacción laboral disminuye. En conclusión, el síndrome de Burnout se encuentra presente en la entidad estudiada debido a la presencia del desgaste emocional, la despersonalización y una baja realización personal de los colaboradores; ocasionando una baja satisfacción que incide negativamente en las metas de la entidad.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, satisfacción laboral, desgaste emocional, cansancio y estrés.

ABSTRACT

The general objective of this study was to determine the relationship between Burnout syndrome and job satisfaction in the Silfersystem consulting firm during the year 2021. Likewise, the hypothesis of the research was the following: There is a significant relationship between Burnout syndrome and job satisfaction in Silfersystem consulting firm during the year 2021. The study used as research method a quantitative study, of basic type, descriptive correlational scope, and non-experimental and cross-sectional design. It was obtained that Burnout syndrome and job satisfaction in Silfersystem Consulting during the year 2021 are related to each other, since the result was $r=-0.842$ with a significance level of 0.00, which means that if Burnout syndrome increases, job satisfaction decreases. In conclusion, Burnout syndrome is present in the entity studied due to the presence of emotional exhaustion, depersonalization, and low personal fulfillment of the collaborators; causing low satisfaction that negatively affects the entity's goals.

Keywords: Burnout syndrome, job satisfaction, emotional exhaustion, tiredness, and stress.

NOMBRE DEL TRABAJO

17. TESIS - CAROLINA CASTRO - ASESOR VILLIAM ANCI.docx

RECUENTO DE PALABRAS

18575 Words

RECUENTO DE CARACTERES

106623 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

88 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

974.3KB

FECHA DE ENTREGA

Jan 19, 2023 11:48 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jan 19, 2023 11:49 AM GMT-5**● 19% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

INTRODUCCIÓN

Alrededor del mundo, se ha evidenciado un incremento de trastornos y síndromes en los colaboradores de distintas empresas. Estos han terminado repercutiendo negativamente en la vida de las personas, ya que padecerlos ha sido un impedimento para que muchos no logren cumplir sus metas, frustrándose en gran manera. Además, en muchas ocasiones, las empresas no cuentan con el conocimiento, ni el soporte necesario para que, de presentarse estas situaciones, puedan brindarles ayuda a sus colaboradores. El cambio y el nivel de exigencia dentro del mercado laboral es constante, las empresas para seguir manteniéndose competitivas han tenido que exigir aún más a sus colaboradores, ocasionando que muchos de ellos no puedan lidiar con el estrés, agotamiento y cansancio físico, por lo que finalmente han terminado desarrollando el Síndrome de Burnout.

En el ámbito internacional, el autor Caravaca et al. (2019) señalan que en España los colaboradores poseen fuertes exigencias independientemente a la empresa en la cual trabajen, esto se debe a que existe una gran competencia y las labores son más tediosas, por ello el bienestar físico y psicológico se ha visto afectado. Según un estudio realizado recientemente, se confirma que son cada vez más las personas que desarrollan enfermedades mentales derivadas por la carga de trabajo y con una limitada utilización de recursos, sin embargo, este síndrome aún no es tomado como una enfermedad, por ello, aún se necesitan de medidas para proteger a los trabajadores.

En el ámbito nacional, Carlos (2020) señala que en el Perú los trabajadores de las empresas e instituciones que sufren este síndrome presentan síntomas como dolores de cabeza, malestar corporal y falta de concentración, lo cual se debe a la gran carga laboral, exigencias, tareas fuera de turno, horarios impredecibles y falta de consideración por parte de sus superiores. Además, las empresas prefieren invertir en otras áreas, que tomar en consideración la opinión de su personal, ya que creen que sólo está dirigido con el cliente, más no con el personal.

El Síndrome de Burnout o también llamado Síndrome de Agotamiento Profesional (SAP), es definido como una enfermedad que posee diversos factores psicológicos ocasionados por la carga laboral (Ahola et al., 2017). Cuando una persona se

encuentra sometida a estrés y presión constante, presenta una serie de respuestas psicofisiológicas amenazantes a la salud, lo cual, a su vez, puede desencadenar una baja productividad y desempeño laboral (Navarro, 2010). Además, si estos síntomas no son tratados a tiempo, el trabajador presenta una sintomatología más preocupante, tales como despersonalización, baja realización personal, depresión, ansiedad, entre otros (Schaufeli et al., 2017). En adición, el contexto de pandemia conlleva una nueva forma de trabajo que obliga al colaborador a tener un balance con las labores del hogar y las del empleo, llevándolo muchas veces al desgaste emocional (De Arco & Castillo, 2020).

Respecto al ámbito local, se estudió a la Consultora Silfersystem S.A.C, una empresa (MYPE) ocupada en la orientación y consejo en asuntos como crecimiento organizacional, capital humano, administración de procedimientos, tecnología de la información, resguardo de datos y otros. Asimismo, cuenta con un área administrativa, una de desarrollo de proyectos y otra de investigación, ambas enfocadas en los temas mencionados, conformando un total de 50 trabajadores. En cuanto a la problemática, la empresa presenta problemas relacionados al Síndrome de Burnout, debido a que existe una gran carga laboral por una inadecuada distribución de funciones. Por lo tanto, las condiciones de infraestructura se ven limitadas, la asignación de tareas resulta inequitativa y se carece de evaluaciones e incentivos con respecto al factor emocional.

La situación se ha evidenciado a través del agotamiento físico y mental, desgano, incumplimiento de objetivos, entre otros. Esta sintomatología ha terminado por afectar el autoestima y bienestar del personal, repercutiendo en la satisfacción laboral. El personal ha manifestado que no se siente satisfecho con las herramientas brindadas y los beneficios que recibe para su crecimiento, lo que también ha derivado en una desmotivación para el cumplimiento de sus funciones y metas personales e institucionales, ya que el desempeño no es el adecuado. Estos factores afectan negativamente al personal, a su vez, a la empresa, ya que no pueden obtener resultados positivos.

Por lo expuesto, el problema principal se formuló de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem S.A.C durante el año 2021?, así como los problemas específicos: 1) ¿Cuál es la relación entre el desgaste emocional y la satisfacción laboral en la

empresa Silfersytem S.A.C durante el año 2021?, 2) ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021?, 3) ¿Cuál es la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral en la consultora Silfersytem S.A.C durante el año 2021?.

Asimismo, la presente investigación tiene como objetivo principal: Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en la consultora Silfersytem S.A.C durante el año 2021, y como objetivos específicos: 1) Determinar la relación entre el desgaste emocional y la satisfacción laboral en la consultora Silfersytem S.A.C durante el año 2021. 2) Determinar la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en la consultora Silfersytem S.A.C durante el año 2021. 3) Determinar la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral en la consultora Silfersytem S.A.C durante el año 2021.

La razón que justifica realizar esta investigación es la de dar información útil para aquellas MYPE, que tienen como parte de su cultura organizacional el bienestar de sus colaboradores. Es decir, para aquellas MYPE que están interesadas en mejorar el rendimiento de su empresa. Asimismo, tiene como finalidad mejorar las condiciones laborales tanto para los actuales como para los futuros trabajadores que integren a la empresa Silfersystem S.A.C, como también ofrecer a la población peruana un ambiente saludable dentro de la empresa.

Esta investigación se podrá constituir como un valioso antecedente y una herramienta útil de apoyo para otros investigadores. Con ello se podrá contribuir en el incremento de conocimientos a los futuros profesionales.

La realización de este estudio es importante, porque permitió identificar una relación significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem S.A.C. Gracias a ello se tuvo un panorama sobre el alcance de este síndrome en los trabajadores y la influencia en su desempeño y satisfacción, lo cual es un punto de partida para implementar acciones orientadas al bienestar psicológico del personal.

En referencia a la viabilidad del proyecto, este es totalmente viable bajo el enfoque técnico, económico, social y operativo. Bajo el enfoque técnico, ya que se cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para su aplicación, económico, pues el costo puede ser asumido sin ningún tipo de dificultad, social porque se cuenta con

el apoyo de los colaboradores para realizar las encuestas, y operativo, ya que a partir de la asesoría y la información existente se puede desarrollar la investigación.

Con respecto a las limitaciones de estudio, se tuvo un tiempo corto para aplicar los cuestionarios a la muestra de estudio, fue difícil debido a los horarios de trabajo.

La investigación tuvo como método un enfoque cuantitativo - aplicado, con un alcance de tipo descriptivo correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 50 trabajadores y la muestra fue censal e igual al número de colaboradores. Se les aplicó un cuestionario basado en las variables.

Se analizó los datos con el programa SPSS V26, a través de tablas y gráficos que permitieron aceptar la hipótesis planteada por el investigador, y seguidamente, desarrollar las conclusiones y recomendaciones.

El trabajo consta de 5 capítulos. El primer capítulo recoge todas las teorías, definiciones y antecedentes propios de cada variable de estudio. El segundo capítulo desarrolló las hipótesis del investigador, los objetivos y la operacionalización de las variables. El tercer capítulo evidencia la metodología, desde el alcance, tipo, diseño, población, muestra, las técnicas de estudio y los aspectos éticos que se consideraron. El cuarto capítulo presenta los resultados del estudio. Finalmente, en el capítulo cinco se evidencia la discusión, la cual permitió establecer conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

1.1.1 Antecedentes Internacionales

En primer lugar, Tipán (2018) desarrolló *El síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa CORENA S.A de la ciudad de Quito*, durante el año 2017. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en personal administrativo de dicha empresa. La metodología utilizada fue no experimental, inductivo, deductivo y estadístico. Asimismo, tuvo un diseño relacional entre las variables. En sus hallazgos se determinó que el desempeño o los resultados que sentía el personal estaba alineado con problemas de confianza. En conclusión, debido al hallazgo realizado, se recomendó llevar a cabo un seguimiento continuo a los colaboradores, para prevenir cualquier situación que pueda generar un bajo desempeño.

Milla y Medina (2017) desarrollaron su estudio *El síndrome de Burnout y su impacto en la productividad laboral de los funcionarios del distrito educativo 18d01 en Ambato*, durante el primer semestre del 2017, con el fin de determinar el impacto que tiene el síndrome de burnout en la productividad laboral. La metodología empleada fue de carácter cuantitativa y cualitativa, para lo cual se efectuó un análisis estadístico por Maslach Inventory Burnout (MBI) y un cuestionario de productividad aplicado a una muestra de 325 trabajadores. Se halló que el desgaste emocional estaba en un nivel intermedio, la indiferencia en un nivel medio-alto y la satisfacción personal en medio-bajo. Teniendo en cuenta estas cifras, propusieron un plan que incluye técnicas de relajación para reducir la fatiga, un programa para mejores relaciones interpersonales y acciones para elevar la satisfacción del personal.

Por último, Barrios (2016) en su trabajo de investigación *Relación entre el síndrome de Burnout y estrategias de afrontamiento en los trabajadores de la industria Aje Bolivia la Paz y el Alto*, durante el año 2016; tuvo como objetivo conocer la relación entre el Síndrome de Burnout y las tácticas y/o estrategias a ejecutar por los colaboradores para afrontar los problemas que potencialmente pueden derivar a generar este síndrome. Se empleó un método cuantitativo, no experimental,

transversal y descriptivo. El estudio dio como resultado que este síndrome viene afectando al personal, debido a la carga laboral que existe y a la presión en el ambiente. Se concluyó que es necesario tomar medidas para revertir la situación, ya que esto evita que los trabajadores tengan un buen desempeño y puedan alcanzar sus metas.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Yslado (2019) tituló su investigación *Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud* y propuso como fin determinar las relaciones funcionales entre burnout y la satisfacción del personal de salud. La metodología se efectuó bajo un enfoque cuantitativo, un estudio observacional y correlacional de corte transversal. Se realizó una encuesta a un grupo de 177 expertos, mientras que se usó el cuestionario MBI y la escala de contenido laboral (SL-SPC) como herramientas. Entre los principales descubrimientos se logró una frecuencia elevada de Burnout (33,3%), también se observó que el desgaste emocional (37%) era el aspecto predominante del agotamiento profesional y las compensaciones económicas (35%) de la satisfacción laboral. Se infirió que, si existe una relación en los objetos de estudio, así como existe un cambio o una disminución en el rendimiento de los profesionales.

Manrique (2020), desarrolló *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*, se propuso a determinar el nivel de impacto del síndrome de burnout y la satisfacción laboral. Fue de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional y tuvo una muestra no censal de 30 trabajadores. El resultado fue una relación inversa negativa entre las variables, por lo que no hubo un diagnóstico de burnout en el personal. Sin embargo, para prevenirlo se sugirió un reajuste de carga laboral, potenciar el atractivo del puesto, empoderar a los trabajadores, proponerles retos en conjunto con una constante capacitación y demostrarle lo trascendente de su labor.

Mujica y Portal (2019) desarrolló el *Síndrome de Burnout y dimensiones de satisfacción laboral en conductores de la empresa de transportes Acuario S.A.C, Cajamarca 2018*, considerando como fin establecer la relación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral. Para tal propósito se empleó un método básico, diseño no experimental y nivel correlacional. Como resultado, se mostró que el

síndrome prevalece debido a la nula planificación y organización que se tiene para las actividades, según los 47 conductores estudiados. Los autores concluyeron que para reducirlo se requiere mejorar requerimientos como los beneficios laborales, condiciones físicas, políticas administrativas, relaciones en el trabajo, desarrollo profesional y un desempeño de tareas más dinámico que no produzca estancamiento.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Bases teóricas del Síndrome de Burnout: Antecedentes históricos

Apareció en el siglo XX en Estados Unidos, presentándose en su mayoría en personas deportistas, quienes tienen la presión de ganar a toda costa, ya que para eso entrenan e invierten tanto dinero. El término Burnout alude a "estar agotado", se vincula con el ámbito laboral, debido a que los trabajadores al realizar sus funciones dentro de una empresa o entidad pueden sentirse presionados, estresados o cansados por las malas condiciones internas o por otras circunstancias que evitan una satisfacción laboral real (Tejero et al., 2010).

Bosqued (2008) señala que este trastorno es común cuando la persona siente que no es tomado en cuenta por su empleador o cuando no se le brinda las herramientas necesarias. Asimismo, señaló que las empresas tienen el deber de brindarle a sus trabajadores el apoyo, de manera que su personal pueda cumplir con las labores y no sentirse presionados o inconformes con su lugar de trabajo.

Distintos autores han señalado que este síndrome puede afectar seriamente a la sociedad. Para una mejor comprensión de este síndrome se expondrán una serie de definiciones respecto al ámbito de la psicología.

1.2.1.1 Definiciones del síndrome de Burnout o también llamado “Estrés laboral crónico”

Freudenberger (1974) señala que el síndrome es una sensación de cansancio por la excesiva carga laboral a la que están sometidos los trabajadores, asimismo, se evidencia en mayor medida en trabajadores que desempeñan cargos públicos o de mayor peso.

Es conocido por Boada y Ficapal (2012) como “quemazón profesional”, sin embargo, para Quiceno y Vinaccia (2007) es conocido como “Desgaste profesional”, “síndrome de estrés laboral asistencial” o “desgaste psíquico”.

Tejero et al. (2010) menciona que se relaciona con el pensamiento de agotamiento y fracaso tras realizar una serie de labores o al percibir que existe “ciertas” quejas de su empleador. Además, es necesario mencionar que se da de manera frecuente en personas altamente calificadas o en personas con trabajos sociales, quienes no descansan lo suficiente.

Los mismos autores señalan que es proceso crónico con sintomatología que ocasiona consecuencias negativas en las personas, y quienes no llevan un tratamiento adecuado, el desenlace es más complicado.

Bosqued (2008) señala que es un problema de salud que se ha vuelto muy común debido a la carga laboral que existe en el trabajo, lo cual afecta negativamente al desarrollo emocional de los trabajadores a su desempeño al cumplir con sus labores y metas personales.

Finalmente, Blanch et al. (2003) lo define como un tipo de agotamiento que se presenta por la falta de empatía de empleadores a trabajadores, sin embargo, no solo se enajena al ambiente laboral, sino que también se presenta en personas que se encargan de cuidar a otras personas (Boada & Ficapal, 2012).

1.2.1.2 Principales causas del Síndrome de Burnout

Las causas pueden ser varias, sin embargo, las más destacadas son aquellas que se relacionan con las variables sociodemográficas, tales como el género, edad, entorno social y personalidad. Ante las consecuencias negativas, el trabajador genera un nivel de estrés que le dificulta poder relacionarse y desempeñar sus labores eficientemente, asimismo, se refleja con un desempeño bajo en su trabajo (Gil & Moreno, 2007).

Por otro lado, González et al. (2005) señala que los factores adicionales son el tipo de profesión que desempeña la persona, el puesto, las relaciones laborales, otros.

Moreno y Garrosa (2005) señalan que esto también puede verse canalizado en profesionales que realizan actividades con pacientes o clientes, ya que deben brindar un trato único que no suele verse en otras profesiones. Además, al no contar

con sus herramientas o recursos necesarios para desempeñar sus funciones, existe un desajuste entre la expectativa y la realidad, ocasionando una frustración en ellos.

Además, la estructura de la organización también cumple un rol importante, ya que es aquí donde el trabajador expresa sus decisiones y emociones respecto al orden jerárquico, el ambiente laboral, la realización de las actividades y otros factores a los cuales él debe acostumbrarse, sin embargo, si estos puntos no se llevan adecuadamente o al trabajador no le parece, existe la probabilidad de que este se sienta inconforme o estresado.

Un elemento relevante que puede generar tensión en el empleado es el plazo que dispone para cumplir sus tareas, ya que, si son deberes difíciles, la persona se sentirá estresada y su desempeño no será el adecuado.

Por otro lado, las relaciones interpersonales también pueden repercutir negativamente en los trabajadores, sobre todo si este debe estar constante comunicación con clientes, pacientes o usuarios externos a la entidad, por ejemplo, aquellos clientes que son conflictivos, renegones o muy exigentes.

González et al. (2005) señala que también influyen otras variables netamente de cada persona, tales como la baja autoestima, la ausencia de comprensión, ya que estudios señalan que pueden hacer que el individuo reacciones de manera distinta a cada problema o situación en el trabajo.

Maslach y Jackson señalan que las personas entre 30 y 40 años mayores probabilidades para tener este síndrome, sin embargo, Navarro (2010), indica que los individuos que pueden llegar a tener este trastorno se encuentran entre los 44 y 50 años, asimismo, los hombres suelen presentar niveles de despersonalización, mientras que las mujeres son más vulnerables a padecer estrés crónico, pero esto depende de las funciones que desarrollen y de la personalidad de la persona frente a los acontecimientos.

Por otro lado, la aparición de este síndrome se da porque algunos individuos no presentan pareja estable o tienen una relación tumultuosa con su familia. Además, cuando una persona se divorcia, los primeros meses suele presentar depresión, estrés y otras enfermedades fisiológicas que pueden llegar a afectar su vida persona (Gil & Moreno, 2007).

Álvarez y Fernández (1991) señalan que un trabajador fijo, con estabilidad laboral y económica, posee un nivel de satisfacción alto y una motivación más fuerte que otra persona que con conflictos familiares, personales y laborales. Para Bosqued (2008) el no tener un contrato fijo ocasiona en la persona mayores niveles de inestabilidad y estrés laboral crónico.

El autor Román (2003) indica que el personal que labora con pacientes enfermos o muertes de personas poseen un desgaste emocional más alto porque tienen más horas de trabajo, estrés, presión y horarios irregulares.

Escribá y Bernabé (2002) también señalan que los factores individuales que tiene un trabajador para solucionar problemas o enfrentarse suele causar estrés en su práctica laboral, ya que el pensamiento recurrente de querer hacer las cosas bien y no defraudar a otros suele estar siempre presente.

1.2.1.3 Consecuencias del Síndrome de Burnout

Tejero et al. (2010) precisan que posee consecuencias físicas y psíquicas muy parecidas al estrés, sin embargo, con un nivel de gravedad más alto, ya que ocasiona deterioro personal y laboral.

Gil y Monte (2007) indican que, al presentar este síndrome, sus consecuencias son fatiga, frustración, malhumor y desconfianza hacia los que hace. Además, el síndrome de Burnout genera repercusiones negativas en 3 niveles: cognitivo, afectivo y actitudinal. En primera instancia, aparece el desencanto, ocasionando un desempeño profesional pobre. En segundo lugar, la culpa y el desgaste emocional. En tercer lugar, aparece el cinismo, la indolencia e indiferencia frente a las actividades que antes solían causar satisfacción.

Del mismo modo, Navarro (2010) señala que las principales consecuencias que produce este síndrome son la irritabilidad, actitudes negativas, respuestas hostiles, visión negativa de la vida y del futuro e incapacidad para continuar realizando las actividades laborales. Las consecuencias no son únicamente emocionales, sino que pueden desencadenar otros factores, tales como:

Psicomáticas: Se refiere al cansancio y malestar en general, reflejado en fatiga crónica y otras alteraciones del sistema, tales como dolores de cabeza, entre otros.

Emocionales: Presencia de sentimientos de culpa, impaciencia, intolerancia, frustración, aburrimiento, síntomas disfóricos, entre otros.

Conductuales: Aparición de conductas que pueden perjudicar al individuo, tales como alto consumo de alcohol tabaco u otros estimulantes, los cuales ocasionan conductas hiperactivas, agresivas o la incapacidad para concentrarse y realizar sus labores normalmente,

Sociales: Aumentan los problemas de pareja, familiares, amicales o laborales, ya sea por el aislamiento social, mala comunicación, falta de conocimiento de ellos sentimientos, entre otros.

1.2.1.4 Proceso de desarrollo del Síndrome de Burnout

Los autores Edelwich y Brodsky (1980) enfatizan en que este síndrome tiene 5 fases:



Figura 1. Fases del síndrome de Burnout

Fase de entusiasmo: Un nuevo trabajo genera expectativa e ilusión.

Fase de estancamiento: Las dudas aparecen y las expectativas iniciales comienzan a desaparecer, es aquí donde los primeros síntomas de estrés y malestar inician.

Fase de frustración: Es aquí cuando el empleado no se siente conforme con su labor y por ello se vuelve irritante, molesto y frustrado.

Fase apatía: El trabajador se resigna a solucionar problemas en su vida diaria deteriorando la relación entre sus compañeros y personas allegadas.

Fase del quemado: Es la última etapa, el trabajador está cansado física y psicológicamente y ya presenta sintomatología, estrés crónico, ansiedad y depresión, lo cual genera un mal desempeño.

Donner (2008) señala que estas fases del síndrome de Burnout son las más acertadas a la realidad, ya que expresa cada uno de los síntomas. Si a un trabajador se le muestra esta jerarquización, podrá identificar en qué punto se encuentra e intervenir de forma inmediata para evitar que exista más daño.

1.2.1.5 Teorías explicativas del Síndrome de Burnout

- *Freudenberger (1974)*

El término fue usado para referirse a la sensación de fracaso y agotamiento debido a que los trabajadores sacrifican su salud con la finalidad de para desempeñarse, pero sin recibir algún tipo de refuerzo o compensación a cambio de su esfuerzo (Carlin & Garcés, 2010).

- La teoría de Burnout de Maslach y Jackson

Según Maslach y Jackson (1981) el síndrome consiste en:

La dificultad en poder adaptarse ante las conductas laborales, ya que puede presentarse una situación negativa entre el profesional, el ambiente laboral y entre los compañeros de trabajo (...) por lo que es primordialmente emocional, de tal manera que se caracteriza por el estrés permanente y agotamiento psicológico, que se refleja, asimismo, la incapacidad absoluta de poder adaptarse a las exigencias (p. 41).

- La teoría de la autoeficacia profesional

Thomson, Page y Cooper (1993), según su planteamiento de autodominio, señalan que el síndrome tiene 4 variables, la divergencia entre las exigencias de las actividades y recursos, grado de autoconocimiento, expectativa de éxito y sensaciones de autoestima.

La autoconciencia es un sentimiento que evita que el síndrome aparezca, ya que se caracteriza por autorregular los niveles de estrés y que la persona pueda cumplir sus funciones de forma óptima. Reconocer las discrepancias siempre es positivo, sin embargo, en algunas personas puede generar consecuencias negativas, tales como la falta de confianza, nulo sentimiento de realización y satisfacción.

Aquellas personas que presenten niveles altos de autoconciencia y pesimismo suelen resolver sus problemas de forma mental, siendo un patrón conductual que se relaciona con la despersonalización, agotamiento y

pesimismo, es decir, mientras más altos sean los niveles de autoconciencia, más alto será la desilusión y la frustración.

- La teoría de la competencia social

Carlin y Garcés (2010) señalan que el síndrome posee relación con la competencia y la eficacia, ya que los trabajadores para desempeñar una buena función deben sentirse motivados, esto los llevará a ser eficientes y tener sentimientos de competencia, repercutiendo positivamente en el logro de metas y objetivos.

Cuando existen barreras en el entorno laboral, la eficacia disminuye, ya que el trabajador no tiene una predisposición para cumplir con sus tareas.

Tabla 1

Teorías explicativas del Síndrome del Burnout

Teorías explicativas	
Freudenberger (1974)	Estado de fatiga por un esfuerzo o trabajo que no recibe recompensas.
Thompson, Page y Cooper (1993)	Teoría de autoeficacia profesional Variables: La divergencia entre los requerimientos de las tareas y capacidades, grado de autoconocimiento, aspiración de éxito y sensaciones de autoestima.
Maslach y Jackson (1981)	Teoría del burnout Respuesta ante el estrés y agotamiento debido a la interacción conflictiva en el entorno laboral. Dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y dificultad en la realización personal.
Carlin y Garcés (2010)	Teoría de la competencia social. Los trabajadores deben sentirse motivados para reforzar una relación entre competencia y eficacia.

1.2.1.6 Dimensiones del Síndrome del Burnout

Las dimensiones mencionadas se relacionan con el nivel de compromiso que tenga el individuo, y por ello cada persona actúa en base a lo que ellos sienten o creen que se ha visto vulnerado.

En primer lugar, se encuentra el agotamiento emocional, también entendido como la percepción o sentimientos de vacío con respecto a recursos emocionales propios

(Maslach & Jackson, 1981). Otro punto relevante es que cuando existe una fuerte carga laboral y el trabajador no tiene el tiempo para descansar, su estado físico y emocional se ve afectado, y por ello, es necesario que el personal tenga un tiempo delimitado para reposar de las tareas, asimismo, que sepa organizarse para evitar actuar fuera del periodo

En segundo lugar, se tiene a la despersonalización, la que se manifiesta con conductas y reacciones adversas hacia las personas con las que el sujeto comparte en el trabajo. Este se configura como un componente interpersonal que incluso refleja cinismo e indiferencia.

El distanciamiento cognitivo o emocional se debe al nivel de cansancio que presente el trabajador, sin embargo, la despersonalización frena la relación del trabajador y su puesto laboral, ya que recupera la equidad. Maslach y Jackson (1981) señalan que la despersonalización también disminuye la eficacia y la productividad laboral, ocasionando trastornos psicopáticos. Asimismo, los autores indican que este síndrome se vincula al compromiso laboral, ya que mientras más compromiso y predisposición exista, mayor será el estrés, carga laboral y la presión.

Por último, la escasa satisfacción laboral es una inclinación vinculada a la autoevaluación negativa de los trabajadores, así como un alejamiento de la productividad y la competencia (Maslach & Jackson, 1981). Posteriormente, esta definición se modificó con el nombre de ineficacia o eficacia reducida, dando a entender una carente consecución de objetivos y logros, incompetencia y falta de competitividad (Maslach et al., 2001).

Tabla 2

Dimensiones del Síndrome de Burnout (Maslach & Jackson, 1981)

Agotamiento emocional	Despersonalización	Baja realización personal
-Fatiga psíquica y física.	-Componente interpersonal.	-El trabajador siente que no puede cumplir las exigencias de forma competente y eficaz.
-Estado de desgaste y energía baja.	-Respuestas negativas y distantes hacia personas del entorno de trabajo.	- Autoevaluación negativa.
-Sensación de tener escasos recursos emocionales. No poder dar más de sí mismo.	-Cinismo e indiferencia. -Asociado al nivel de compromiso del colaborador.	-Sentimientos de fracaso e insatisfacción.

Del mismo modo, Maslach y Jackson (1981) mencionaron diversos elementos que afectan el agotamiento. Entre ellos, el volumen de trabajo, que impide un espacio de restauración y provoca el deterioro si es que es demasiado.

El factor control es observado en conflictos de roles, en donde el sujeto no posee en el conocimiento de sus actividades y su acción se ve refrenada, de tal manera que se ve relacionada con el desgaste.

La recompensa se refiere a la reconocimiento material o social que se le atribuye a un trabajador, siendo esencial porque le permite al trabajador sentirse valorado y darle a conocer que es eficiente al realizar sus labores.

La comunidad, son aquellas relaciones que tiene una persona con el resto de sus compañeros de trabajo, siendo sumamente importa contar con su apoyo para que la persona pueda desempeñarse eficientemente.

El modelo de Maslach señala que cuando existe mayor congruencia, mayor será el compromiso y viceversa, sin embargo, cuando existe incongruencia el sujeto tiende a presentar deficiencias o dificultades en el trabajo. Esta teoría indica que cuando un individuo presenta alguna desvariación relacionada al síndrome de Burnout, el cuadro puede resolverse, sin embargo, cuando el conjunto de sintomatología se hace presente, esto resulta más complicado.

Esta teoría fue aplicada al estudio, fue desarrollada debido a los síntomas que atribuye al trastorno y la explicación directa sobre la aparición, causas y consecuencias del mismo.

1.2.2 Bases teóricas de Satisfacción laboral: Teorías relacionadas al tema

Vidoti et al. (2019) lo definen como un sentimiento de agrado frente a un hecho o circunstancia laboral. Por su parte Robbison y Judge (2013) señalan que es el agrado que siente un trabajador con su puesto en la empresa, ya sea porque existen un ambiente bueno, las labores que desempeña son de su conocimiento, existe un orden, entre otros.

Pujol y Dabos (2018) señalan que es un estado emocional positivo por el cual un trabajador se siente cómodo en su lugar de trabajo, lo cual se da con las experiencias que haya tenido mientras laboraba.

Mora y Marisal (2019) indican que se relaciona con las actitudes que tiene cada persona con su lugar de trabajo, por ejemplo, si el empleador brinda todas las herramientas para su personal, este podrá ser eficiente y cumplir con las metas y los objetivos.

1.2.2.1 Definición de Satisfacción laboral

Rivas y Barraza (2018) lo definen como un sentimiento propio de cada persona frente a su lugar de trabajo, las tareas encomendadas, la relación con el jefe y las retribuciones que percibe.

Por otro lado, Bracho (2020) indica que es la actitud que tiene una persona frente a su trabajo, ya sea por el trato, salarios, actividades internas, orden, reconocimientos, entre otros factores.

La satisfacción laboral posee ciertos factores tales como la edad, la salud, estabilidad laboral y emocional, el tiempo libre, los conocimientos y otros (Guerrero Bejarano et al., 2018). Por otro lado, Chiang et al. (2018) señala que es el resultado de trabajar para una empresa, es decir, si el empleado se siente cómodo con las distintas actividades, empleados y áreas.

1.2.2.2 Teoría explicativa de la satisfacción laboral

Limaymanta (2019), manifiesta que es cuanto el individuo se ha adaptado al trabajo y el ordenamiento interno le complace, asimismo, cuando ya se siente parte y ha podido enfrentar los retos que se le han presentado, por ello se toma en cuenta los siguientes puntos:

- La adaptación al trabajo: Se define como el resultado satisfactorio que tiene la persona dentro de su centro de labores.
- El resultado satisfactorio: Se relaciona con las aptitudes personales y las competencias de cada persona.
- Tiempo de profesional y trayectoria: Si el trabajador presenta mayor tiempo en el lugar de trabajo, conoce sus funciones y labores, asimismo, posee un mejor desempeño.

Huaita y Luza (2018) señalan que esta teoría se relaciona con la satisfacción, es decir, cuando el trabajador se siente cómodo su desarrollo personal y laboral es mucho mejor, incluso los problemas que puedan presentarse son mínimos, Por otro

lado, el trabajo posee características importantes, generando planes para que el personal mejore su desempeño y su satisfacción sea alta.

1.2.2.3 Importancia de la satisfacción laboral

Revuelto (2018) señala brindar una satisfacción laboral a sus empleados es importante porque permite que estos se sientan cómodos y puedan desempeñar sus funciones de forma eficiente.

Por otro lado, Vargas y Flores (2019) indican que existen dos niveles

- Satisfacción general: Es la sensación de cómo se siente un trabajador en su centro de labores.
- Satisfacción por fases: Son pequeñas situaciones que se presentan en las empresas, tales como compañerismo, reconocimientos, políticas empresariales, entre otros.

1.2.2.4 Factores determinantes de la satisfacción laboral

Cardozo et al. (2019) señalan que existen factores importantes que permiten generar una relación positiva entre empleador y trabajador, siendo estas:

- Interrelación con los compañeros de trabajo: Es la relación que poseen los empleados entre sí, se evidencia con el ambiente y la buena relación entre las distintas áreas.
- Ambiente de trabajo: Se define como el lugar de trabajo donde se interrelacionan distintas personas, también se relaciona con las experiencias personales.
- Oportunidad de progreso: Son aquellas situaciones en las cuales los trabajadores pueden mostrar sus conocimientos y capacidades, de forma que se pueda valorar su desempeño.
- Interrelación con sus superiores: Es la relación que tiene el personal con sus jefes directos, lo cual es sumamente importante porque permite que exista un buen ambiente y que todos puedan llevarse bien para cumplir con los objetivos.

Tomas et al. (2019) señalan que estos factores permiten generar un ambiente óptimo en los centros laborales, además, permite que el trabajador se sienta

cómodo al desempeñar sus funciones y pueda cumplir con sus tareas encomendadas.

1.3 Definiciones conceptuales

Ambiciones personales

Son aquellos sentimientos que permiten que una persona se sienta motivada para cumplir una meta, desempeñar una función u obtener algún resultado positivo, por ejemplo, un negocio propio (Gekko, 2017).

Bonos de incentivo

Es una retribución que se le brinda a una persona por desempeñar una buena función y cumplir con las tareas encomendadas, es otros términos, es una recompensa laboral (Aguilar et al., 2012).

Cansancio físico

Es la falta de energía y motivación para realizar alguna actividad, lo cual se da por estrés o algún malestar (Méndez, 2004).

Capacitaciones de habilidades

Es una actividad que se enfoca en mejorar las habilidades y capacidades de cada trabajador, de manera que este pueda alcanzar las metas de forma más rápida y obtener resultados positivos (Parra & Rodríguez, 2016).

Comisiones

Es una herramienta para incentivar a los trabajadores a que sigan desarrollando sus labores de forma eficiente, en una empresa esto se relaciona con una suma monetaria extra (Roldán, 2019).

Compañerismo

Es un vínculo entre dos o más personas que comparten actividades en común o poseen características similares que les permite establecer un lazo de amistad (Mora, 2021).

Comunicación efectiva

Es un proceso importante por el cual dos más personas pueden compartir pensamientos y transmitir un mensaje (Quero et al., 2014).

Depresión o ansiedad

Es un trastorno asociado a los cambios de humor, donde la persona puede pasar de feliz a triste en cuestión de minutos (Ansoleaga & Miranda, 2014).

Desarrollo profesional

Es un proceso que consiste en incrementar los conocimientos y las capacidades a través de cursos o capacitaciones para una superación profesional (Moreno O. , 2018).

Distanciamiento afectivo

Es un estado mental en el cual una persona posee conflictos internos que ocasionan un distanciamiento de su trabajo y su vida social normal (Moreno & Gálvez, 2013).

Estrés intenso

Es una reacción disfuncional tras experimental un problema, se presenta por diversos factores, tales como presión, carga laboral, intolerancia, entre otros (Melgosa, 2006).

Falta de motivación

Es la ausencia absoluta de esperanza o pensamientos positivos, se da por distintos factores, mala comunicación, salario bajo, clima laboral pobre, entre otros (Barreiro et al., 2003).

Flexibilidad laboral

Es un mecanismo de racionalización del trabajo, ya sea con horarios más adecuados, tiempos de recreación y capacitaciones, y otras herramientas, actualmente las empresas vienen implementando esto para mejorar las operaciones (Fortún, 2020).

Motivaciones personales

Es aquel interés que tiene una persona para alcanzar algún objetivo y satisfacer una necesidad, también se define como un impulso e interés para lograr ser mejor (Zubiri, 2013).

Nuevos puestos de trabajo

Son lugares de trabajo dentro de una empresa o centro laboral, es por lo que las personas son contratadas para realizar ciertas habilidades o tareas específicas y así, alcanzar los objetivos institucionales (Carro & González, 2012).

Olvidos frecuentes

Es el agotamiento que tiene una persona y que le dificulta acordarse de situaciones o herramientas importante, puede generar problemas laborales (Molina, 2008).

Reducción de estrés

Es cuando una persona puede resolver sus problemas y tener la vida equilibrada y saludable, se da cuando se come saludable, se duerme 8 horas, se hace ejercicio, entre otros (Rodríguez & De Rivas, 2011).

Respeto mutuo entre los puestos de trabajo

Es un principio que consiste en establecer relaciones sociales y laborales sanas, donde prime la confianza, seguridad y respeto (Ruiz et al., 2008).

Salarios puntuales

Es la retribución que se le brinda a un trabajador por haber cumplido con sus funciones y tareas encomendadas, el pago correspondiente depende de las funciones y el cargo que ocupe (Cuesta, 2017).

Toma de decisiones responsable

Es definida como una habilidad para decidir de forma responsable y conociendo las consecuencias (Canós et al., 2012).

Voluntad e igualdad laboral

Hace referencia la regla de no discriminación entre hombres y mujeres, quienes poseen las mismas oportunidades y condiciones para poder acceder a un puesto laboral (Chillida & Guerra, 2008).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas

Este capítulo expone las hipótesis, las cuales fueron analizadas con el programa estadístico SPSS V26.

2.1.1 Hipótesis principal:

Existe una relación significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021.

2.1.2 Hipótesis específicas:

- Existe una relación significativa entre el desgaste emocional y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021.
- Existe una relación significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021.
- Existe una relación significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021.

2.2 Variables y definición operacional

Tabla 3

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO	
VARIABLE (X): Síndrome de Burnout	Desgaste emocional	Cansancio físico	1,2	Escala de tipo Likert	Cuestionario	
		Falta de motivación	3,4			
		Distanciamiento afectivo	5,6			
		Olvidos frecuentes	7,8			
		Estrés intenso	9,10			
	Despersonalización	Depresión o ansiedad	11,12			
		Motivaciones personales	13,14			
	Realización personal	Ambiciones personales	15,16			
		Interacción con el jefe Inmediato	Comunicación efectiva			1,2
			Desarrollo profesional			3,4
Reducción de estrés	5,6					
Oportunidades de progreso	Nuevos puestos de trabajo	7,8				
	Capacitaciones de habilidades	9,10				
	Salarios puntuales	11,12				
	Remuneraciones e incentivos	Bonos de incentivo	13,14			
		Comisiones	15,16			
VARIABLE (Y) Satisfacción laboral	Voluntad e igualdad laboral	17,18				
		Interrelación con sus compañeros de trabajo	Respeto mutuo entre los puestos de trabajo	19,20		
	Ambiente de Trabajo	Compañerismo	21,22			
		Toma de decisiones responsable	23,24			
Flexibilidad laboral		25,26				

Definición operacional

Variable 1: Síndrome de Burnout

A. Definición conceptual

Es un tipo de cansancio mental y físico recurrente, no es una enfermedad, pero puede llegar a desencadenar problemas en la salud, como la aparición de pensamientos negativos, mala alimentación, dolores musculares, entre otros (Maslach & Leiter, 2008).

Además, los autores señalan que sus principales características son el desánimo, cansancio emocional, desorden laboral, falta de concentración, depresión y ansiedad.

B. Definición operacional

La variable fue operacionalizada a través de un cuestionario en base a sus dimensiones: desgaste emocional, despersonalización y realización personal.

C. Dimensiones del Síndrome de Burnout

a) Desgaste emocional:

Es la sensación o el estado de sobrecarga en una persona para seguir cumpliendo sus labores normalmente (Maslach & Jackson, 1981).

Posee 8 ítems y 4 indicadores, siendo cansancio físico, falta de motivación, distanciamiento afectivo y olvidos frecuentes.

b) Despersonalización:

Es entendido como el desarrollo de actitudes que limitan a la persona, ya que esta se percibe de forma distinta, sintiéndose fuera de sí y desconectada con el mundo exterior, pero reflejado en el ámbito laboral.

Posee 4 ítems y 2 indicadores, estrés intenso y depresión o ansiedad.

c) Realización personal:

Se refiere a cumplir con las metas y sueños personales, lo cual lo motiva a seguir desarrollándose y desempeñando sus funciones en el trabajo.

Posee 4 ítems y 2 indicadores, motivaciones y ambiciones personales.

La variable fue operacionalizada con la escala de Likert: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) No de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.

Variable 2: Satisfacción laboral

A. Definición conceptual

Estado de ánimo positivo, en el cual la persona se siente feliz y tranquila con el cumplimiento de metas y objetivos. Hoppock (1935) precisa que en el ámbito laboral es importa sentir esto porque le permitirá cumplir con sus

labores y manejar los tiempos. Por otro lado, Locke (1976) señala que poseer este estado es importante porque le permite al colaborador trabajar eficientemente.

En la siguiente figura 1, se observan las circunstancias personales y del trabajo, así como el balance que debe haber para obtener una satisfacción laboral.



Figura 2. Variables que inciden en la satisfacción laboral

B. Definición operacional

La variable fue operacionalizada a través de un cuestionario, compuesto por las dimensiones: Interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con sus compañeros de trabajo, por último, ambiente de trabajo.

C. Dimensiones de la Satisfacción laboral

a) Interacción con el jefe inmediato:

Es vínculo basado en confianza y respeto entre dos personas de una empresa, donde prima el buen trato que hace posible un mejor ambiente de trabajo y buenos resultados.

Posee 6 ítems y 3 indicadores, siendo comunicación efectiva, desarrollo profesional y reducción de estrés.

b) Oportunidades de progreso:

Se define como la posibilidad para que una persona puede ser mejor, ya sea con nuevo conocimiento y la obtención de nuevas capacidades laborales, esto le permitirá ser más competentes y capaz en el mercado laboral.

Posee 4 ítems y 2 indicadores, siendo nuevos puestos de trabajo y capacitaciones de habilidades.

c) Remuneraciones e incentivos:

Es un incentivo o reconocimiento que se le brinda a un trabajador por el cumplimiento de labores, logro de objetivos y su continuo esfuerzo con la empresa.

Posee 6 ítems y 3 indicadores, salarios puntuales, bonos de incentivo y comisiones.

d) Interrelación con sus compañeros de trabajo:

Es aquel vínculo que tienen los trabajadores tras vivir experiencias similares, trabajar juntos o por afinidad, lo cual permite que las labores se lleven de forma más rápida y eficiente.

e) Ambiente de trabajo:

Es la opinión de un trabajador respecto a la función que desempeña, se relaciona con las experiencias, el trato, las personas y otros factores. Posee 6 ítems y 3 indicadores, compañerismo, toma de decisiones responsable y flexibilidad laboral.

La variable fue operacionalizada con la escala de Likert: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) No de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

En este capítulo se presenta los métodos y procedimientos que se utilizaron para el desarrollo de la investigación.

3.1 Diseño metodológico

3.1.2 Alcance de la investigación

El alcance fue descriptivo correlacional, lo cual busca establecer una relación positiva entre dos variables, se caracteriza por ser descriptivo y de observación, dos herramientas claves para analizar el fenómeno de estudio, asimismo, no manipula las variables de forma directa (Sánchez et al., 2018).

El enfoque fue cuantitativo, con esta selección se buscó cuantificar los datos a través de la muestra, desarrollados con tablas y gráficos estadísticos. Hernández et al. (2014) señalan que este enfoque también permite que se pueda calcular el nivel de relación entre dos variables para extraer conclusiones pertinentes al problema.

3.1.3 Tipo de investigación

Fue de tipo básica, dado a que se empleó una serie de procesos de recolección bibliográfica, en base de fuentes fiables y verídicas, reflejando la existencia de mayor conocimiento teórico, así como comprar la validez de teorías y corroborar las hipótesis establecidas (Hernandez et al., 2014).

3.1.4 Diseño de investigación

El diseño fue no experimental y de corte transversal, el cual según Bezanilla et al. (2019) refirieron que este diseño lo que busca es mantener sin cambios las variables que se han desarrollado en la investigación, con el fin de observar los fenómenos sociales que ocurren y posteriormente analizarlos.

El método utilizado fue hipotético deductivo, el cual es muy popular porque permite establecer distintas hipótesis para explicar un determinado fenómeno y así, conocer las implicancias a través de suposiciones que pueden ser verdaderas (Farji, 2007).

3.2 Diseño muestral

3.2.1 Población

Es considerado un grupo masivo de individuos con características en común, esto permite que puedan ser analizados en base a un problema que les afecte por igual (Ventura, 2017).

En este estudio se tuvo una población de 50 trabajadores de la Consultora Silfersystem S.A.C.

3.2.2 Muestra

El conjunto muestral es un subgrupo representativo de individuos, extraídos de la población con el propósito de que en el estudio se pueda realizar inferencias más exactas, ya que con un grupo grande de individuos es más complicado.

La muestra fue de 50 trabajadores de la Consultora Silfersystem S.A.C, los cuales no fueron seleccionados bajo un método en específico, sino que, al emplear el muestreo censal, se permite tomar la misma cantidad de individuos de la población para realizar el estudio.

- **Criterios de inclusión y exclusión:** Se consideró como criterios de inclusión a los trabajadores que pertenecieran al área administrativa y se encontraban laborando actualmente en la entidad. Como criterios de exclusión a aquellas áreas que no fueran administrativas o personas que no formaran parte de la empresa en la actualidad.
- **Unidad de análisis:** Un trabajador de la empresa Silfersystem S.A.C.
- **Tipo de muestreo:** Muestreo censal. Este se caracteriza por tomar todas las unidades de análisis de la población para conformar la muestra, resultando en una misma cantidad.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Se utilizó una encuesta, muy empleado para propósitos académicos porque puede ser administrado de forma masiva y ordenada para luego, ser analizada estadísticamente (Hernandez et al., 2014).

Además, se empleó un cuestionario para cada variable:

- **La variable Síndrome de Burnout** tuvo 16 preguntas, elaboradas con escala de Likert.
- **La variable Satisfacción laboral** tuvo 26 preguntas, elaboradas con escala de Likert.

3.3.1 Validez del instrumento

Tabla 4

Validez del instrumento

Experto	Apellidos y nombres	Grado académico	Resultado
Experto 01	Escudero Vílchez, Fernando Emilio	Doctor	Aceptable
Experto 02	Luján Cabrera, Micaela	Doctora	Aceptable
Experto 03	Salazar Llerena, Silvia Liliana	Doctora	Aceptable

En la tabla 2 se detalla la validación de 3 expertos, quienes en base a su grado académico y conocimientos expresaron su conformidad y señalaron que los instrumentos pueden ser aplicados.

3.3.2 Confiabilidad del instrumento

Tabla 5

Validez de la variable Síndrome de Burnout

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,933	16

En la tabla 3 la variable Síndrome de Burnout posee una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.933 producto del análisis de sus 16 ítems, permitiendo aceptar que el instrumento es confiable y aplicable.

Tabla 6

Validez de la variable Satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,960	26

En la tabla 4 la variable Satisfacción laboral posee una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.960, tras analizar sus 26 ítems, permitiendo aceptar que el instrumento es confiable y aplicable.

3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de datos

Tras recolectar la data, fue analizada de esta manera:

- Data de resultados: Se empleó un programa estadístico SPSS v26, con el objetivo de que los datos fueron procesados en tablas y gráficas representativas, lo cual permitió una mayor comprensión y orden.
- Análisis exploratorio de datos: Se emplearon gráficas estadísticas de las categorías de las variables, representados a través de frecuencias absolutas y graficas porcentuales.
- Elaboración de las pruebas estadísticas: Se utilizó la prueba Kolgomorov-Smirnov para la muestra del estudio, con el objetivo de conocer la distribución normal.
- Discusión de los resultados: Se realizó la discusión de autores, comparando los resultados de otros estudios predecesores respecto al tema de investigación.

3.5 Aspectos éticos

El estudio fue desarrollado con la recolección de datos extraídos de libros, tesis, revistas indexadas e informes que aportaron al tema en cuestión, asimismo, se empleó el correcto uso de la normativa APA 7ma edición, citando a cada autor y estudio, retribuyéndole el reconocimiento. Por otro lado, se respetaron cuatro principios básicos, beneficencia, autonomía, justicia y no maleficencia, el autor Álvarez (2018), señala que son de suma importancia porque permiten direccionar el estudio para fines académicos y en beneficio de la población, solucionando un problema. En primer lugar, el principio de beneficencia es el interés profesional que

tuvo la investigadora para solucionar un problema, en segundo lugar, la autonomía, se respetó en todo momento a los miembros que participaron dentro del estudio, en tercer lugar, no se buscó beneficiar a nadie al realizar el estudio, finalmente, no hubo malas intenciones al iniciar y concluir con este estudio.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Este capítulo desarrolla los hallazgos de la investigación, la prueba de normalidad, estadística descriptiva e inferencial y sus respectivas interpretaciones.

4.1 Prueba de normalidad

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístic			Estadístic		
	o	gl	Sig.	o	gl	Sig.
Síndrome de Burnout	0,216	50	0,000	0,807	50	0,000
Satisfacción laboral	0,229	50	0,000	0,766	50	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tras efectuar la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, el valor fue de 50, siendo aceptable, y es posible aceptar la significancia de ambas variables, asimismo, es precisar señalar que la distribución es normal, debido al valor de la Sig. $0.00 < 0.05$.

4.2 Contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis general

H₁: Existe una relación significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021.

H₀: NO Existe una relación significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021.

Tabla 8

Prueba de hipótesis general.

			Síndrome de Burnout	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	-,842**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,842**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observó que, de acuerdo con la correlación de Rho de Spearman, da como resultado un valor $r=-0.842$ y una sig. 0.00, siendo una relación alta y negativa, esto quiere decir que a medida que el síndrome Burnout aumenta, la satisfacción laboral disminuye. Validando la hipótesis que existe una relación significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021.

Prueba de hipótesis específicas

- **Hipótesis específica 1**

H₁: Existe una relación significativa entre el desgaste emocional y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021.

H₀: NO existe una relación significativa entre el desgaste emocional y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021.

Tabla 9

Prueba de hipótesis específica 1.

			DESGASTE EMOCIONAL	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	DESGASTE EMOCIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	-,786**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,786**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observó que, de acuerdo con la correlación de Rho de Spearman, da como resultado un valor $r=-0.786$ y una sig. 0.00, siendo una relación alta negativa, lo cual quiere decir que a medida que el desgaste emocional aumenta, la satisfacción laboral disminuye. Validando la hipótesis que existe una relación significativa entre el desgaste emocional y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021.

- **Hipótesis específica 2**

H₁: Existe una relación significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021.

H₀: NO existe una relación significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021.

Tabla 10

Prueba de hipótesis específica 2.

		DESPERSONALIZACIÓN		Satisfacción laboral
			N	
Rho de Spearman	DESPERSONALIZACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	-,673**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	-,673**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observó que, de acuerdo con la correlación de Rho de Spearman, da como resultado un valor $r=-0.673$ y una sig. 0.00, siendo una relación negativa moderada, lo cual quiere decir que a medida que la despersonalización aumenta, la satisfacción laboral disminuye. Validando la hipótesis que existe una relación significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021.

- **Hipótesis específica 3**

H₁: Existe una relación significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021

H₀: NO existe una relación significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021

Tabla 11

Prueba de hipótesis específica 3.

			REALIZACIÓN PERSONAL	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	REALIZACIÓN PERSONAL	Coefficiente de correlación	1,000	-,700**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	-,700**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observó que, de acuerdo con la correlación de Rho de Spearman, da como resultado un valor $r=-0.700$ y una sig. 0.00, siendo una relación negativa moderada, lo cual quiere decir que a medida que la realización personal aumenta, la satisfacción laboral disminuye. Validando la hipótesis que existe una relación significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021

4.3 Resultados descriptivos

Tabla 12

Variable 1 Síndrome de Burnout

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	3	6,0	6,0	6,0
	medio	5	10,0	10,0	16,0
	alto	42	84,0	84,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

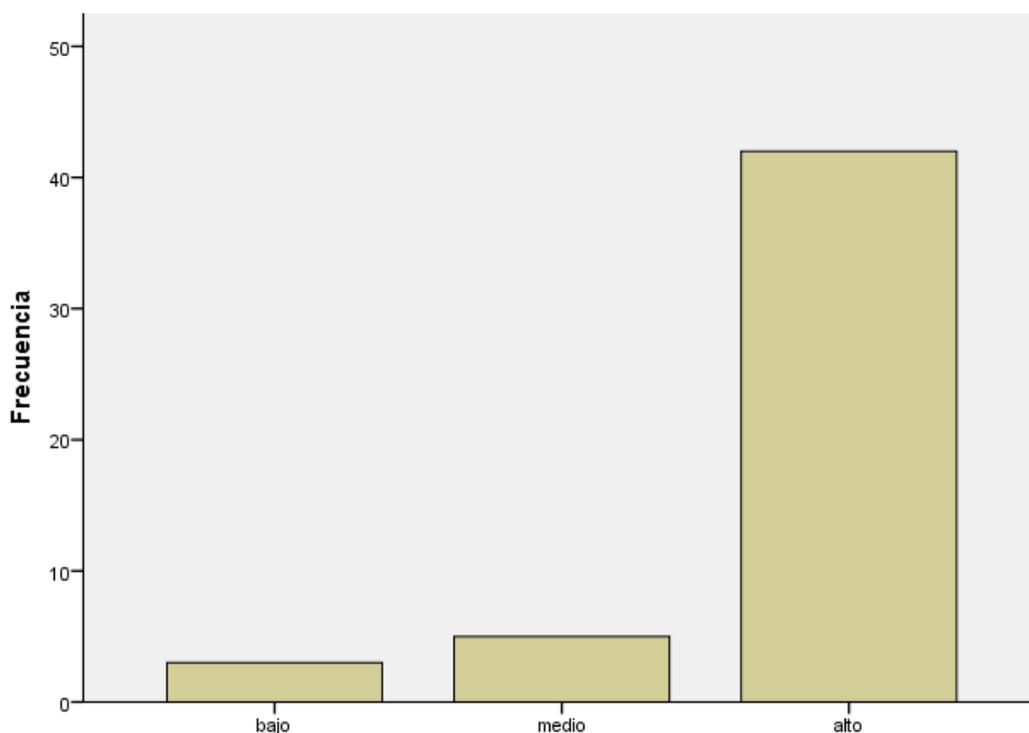


Figura 3. Gráfico de barras de la variable 1 Síndrome de Burnout

En la tabla 12 y figura 3, la variable Síndrome de Burnout en la empresa Silfersystem S.A.C, según los encuestados, está en un nivel alto, representando en un 84%, un 10% indicó que está en un nivel medio y un 6% en un nivel bajo.

Tabla 13

Variable 2 Satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	42	84,0	84,0	84,0
	medio	5	10,0	10,0	94,0
	alto	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

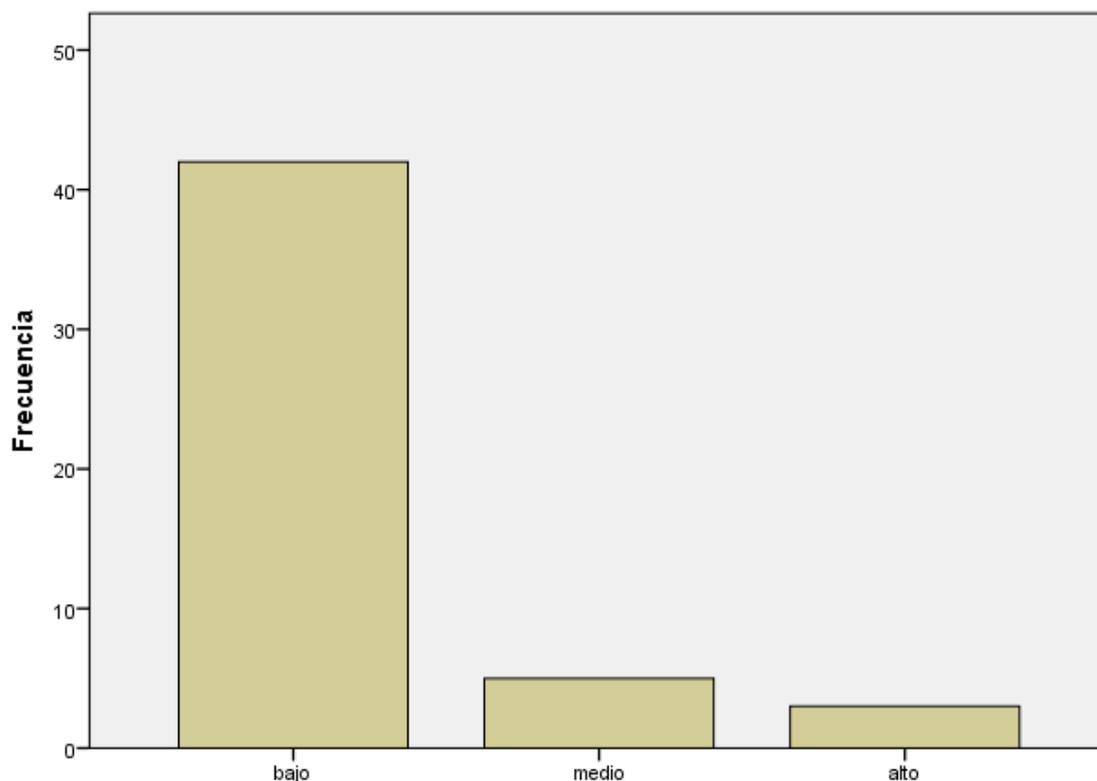


Figura 4 .Gráfico de barras de la variable 2 satisfacción laboral

En la tabla 13 y figura 4, la variable satisfacción laboral en la empresa Silfersystem S.A.C, según los encuestados, está en un nivel bajo, representando en un 84%, un 10% indicó que está en un nivel medio y un 6% en un nivel alto.

Tabla 14

Dimensión Desgaste emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	2	4,0	4,0	4,0
	medio	10	20,0	20,0	24,0
	alto	38	76,0	76,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

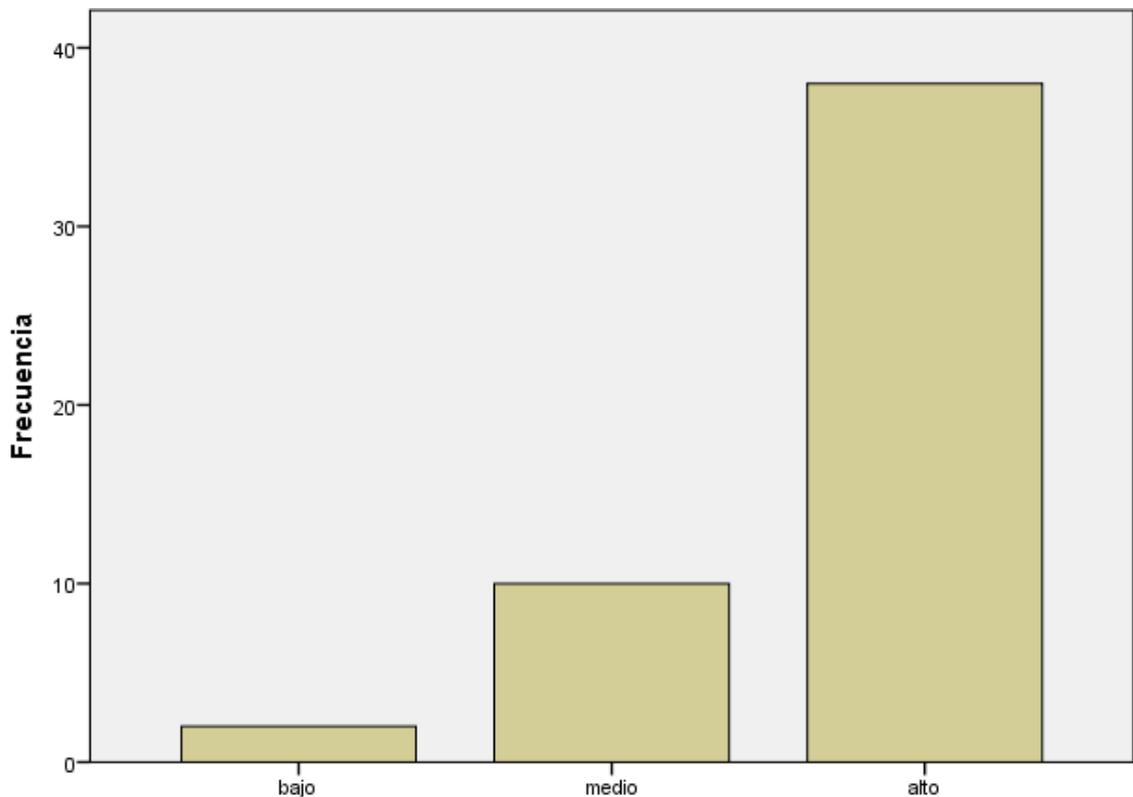


Figura 5.Gráfico de barras de la dimensión desgaste emocional

En la tabla 14 y figura 5, la dimensión desgaste emocional en la empresa Silfersystem S.A.C, según los encuestados, está en un nivel alto, representando en un 76%, un 20% indicó que está en un nivel medio y un 4% en un nivel bajo.

Tabla 15

Dimensión Despersonalización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	1	2,0	2,0	2,0
	medio	10	20,0	20,0	22,0
	alto	39	78,0	78,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

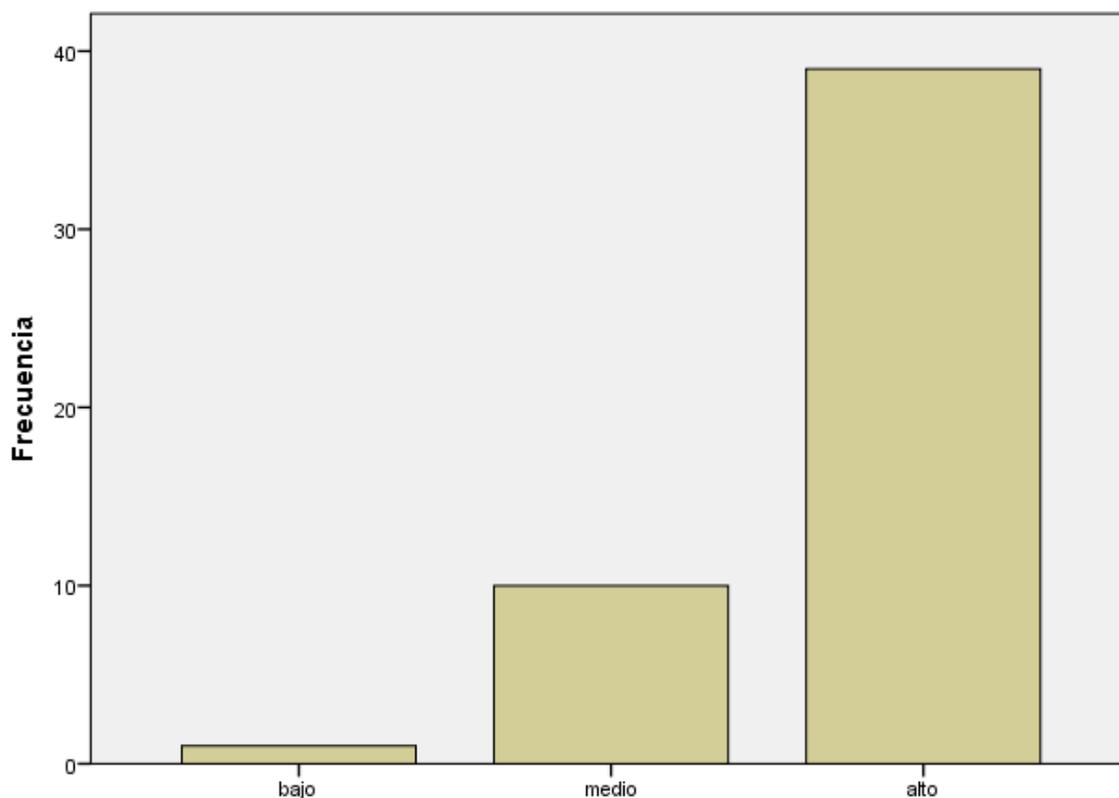


Figura 6. Gráfico de barras de la dimensión Despersonalización

En la tabla 15 y figura 6, la dimensión despersonalización en la empresa Silfersystem S.A.C, según los encuestados, está en un nivel alto, representando en un 78%, un 20% indicó que está en un nivel medio y un 2% en un nivel bajo.

Tabla 16

Dimensión Realización personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	1	2,0	2,0	2,0
	medio	11	22,0	22,0	24,0
	alto	38	76,0	76,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

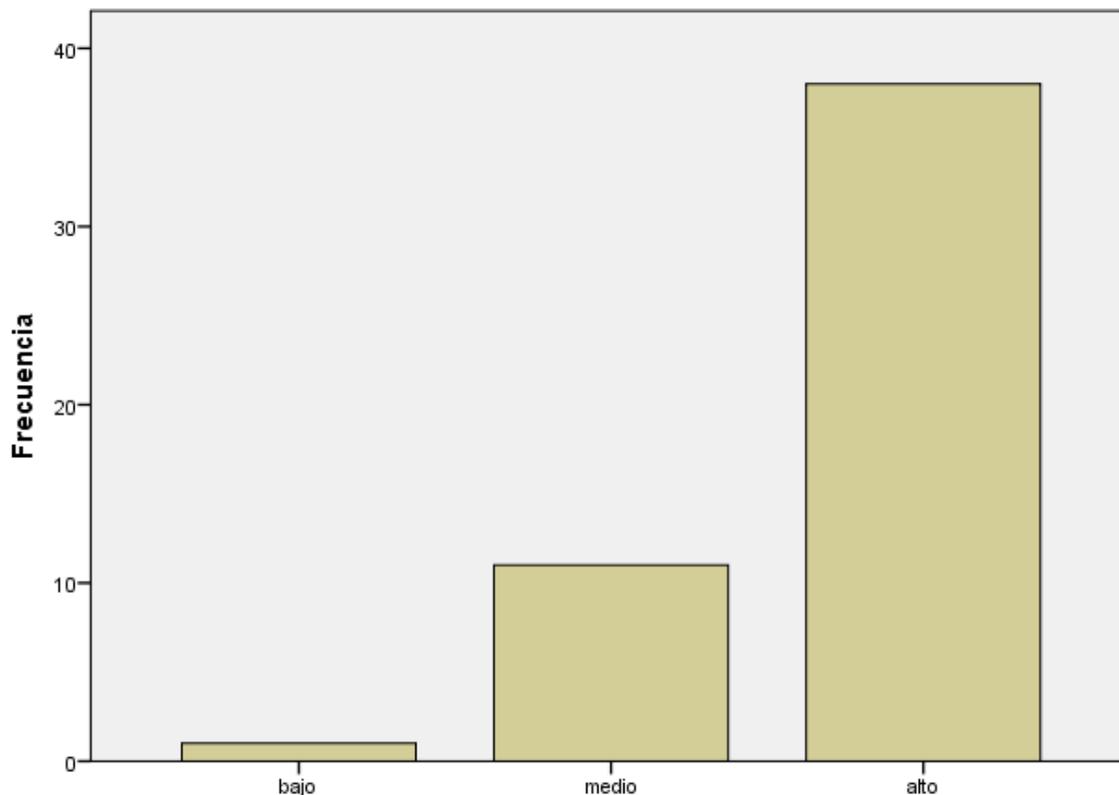


Figura 7.Gráfico de barras de la dimensión realización personal

En la tabla 16 y figura 7, la dimensión realización personal en la empresa Silfersystem S.A.C, según los encuestados, está en un nivel alto, representando en un 76%, un 22% indicó que está en un nivel medio y un 2% en un nivel bajo.

Tabla 17

Dimensión Interacción con el jefe inmediato

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	37	74,0	74,0	74,0
	medio	10	20,0	20,0	94,0
	alto	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

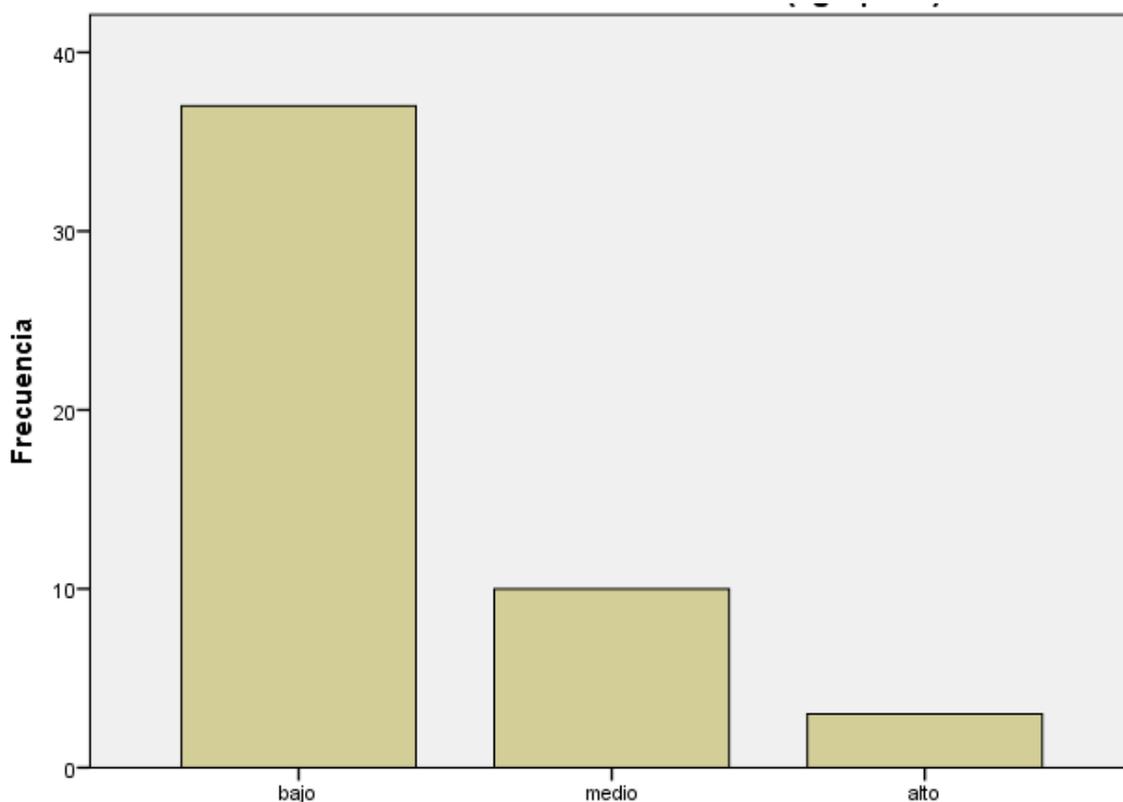


Figura 8.Gráfico de barras de la dimensión interacción con el jefe inmediato

En la tabla 17 y figura 8, la dimensión Interacción con el jefe inmediato en la empresa Silfersystem S.A.C, según los encuestados, está en un nivel bajo, representando en un 74%, un 20% indicó que está en un nivel medio y un 6% en un nivel alto.

Tabla 18

Dimensión Oportunidades de progreso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	35	70,0	70,0	70,0
	medio	13	26,0	26,0	96,0
	alto	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

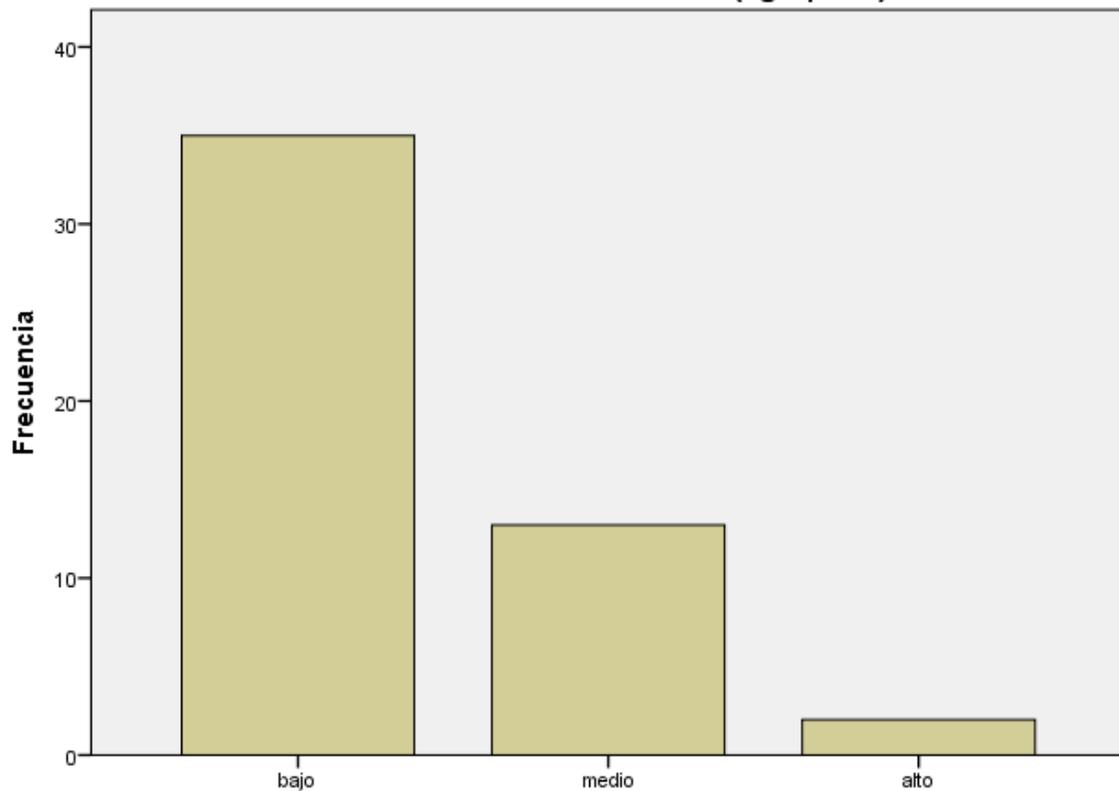


Figura 9.Gráfico de barras de la Dimensión Oportunidades de progreso

En la tabla 18 y figura 9, la dimensión oportunidades de progreso en la empresa Silfersystem S.A.C, según los encuestados, está en un nivel bajo, representando en un 70%, un 26% indicó que está en un nivel medio y un 4% en un nivel alto.

Tabla 19

Dimensión Remuneraciones e incentivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	40	80,0	80,0	80,0
	medio	7	14,0	14,0	94,0
	alto	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

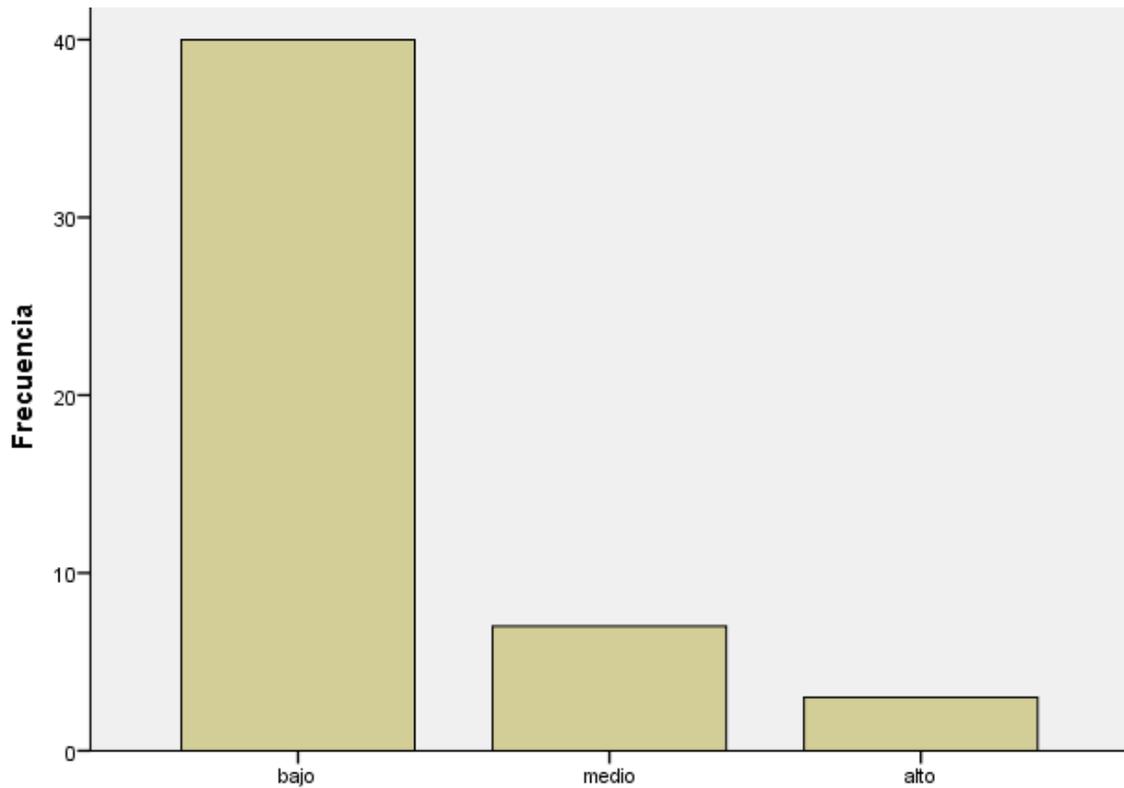


Figura 10.Gráfico de barras de la Dimensión Remuneraciones e incentivos

En la tabla 19 y figura 10, la dimensión remuneraciones e incentivos en la empresa Silfersystem S.A.C, según los encuestados, está en un nivel bajo, representando en un 80%, un 14% indicó que está en un nivel medio y un 6% en un nivel alto.

Tabla 20

Dimensión interrelación con sus compañeros de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	37	74,0	74,0	74,0
	medio	10	20,0	20,0	94,0
	alto	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

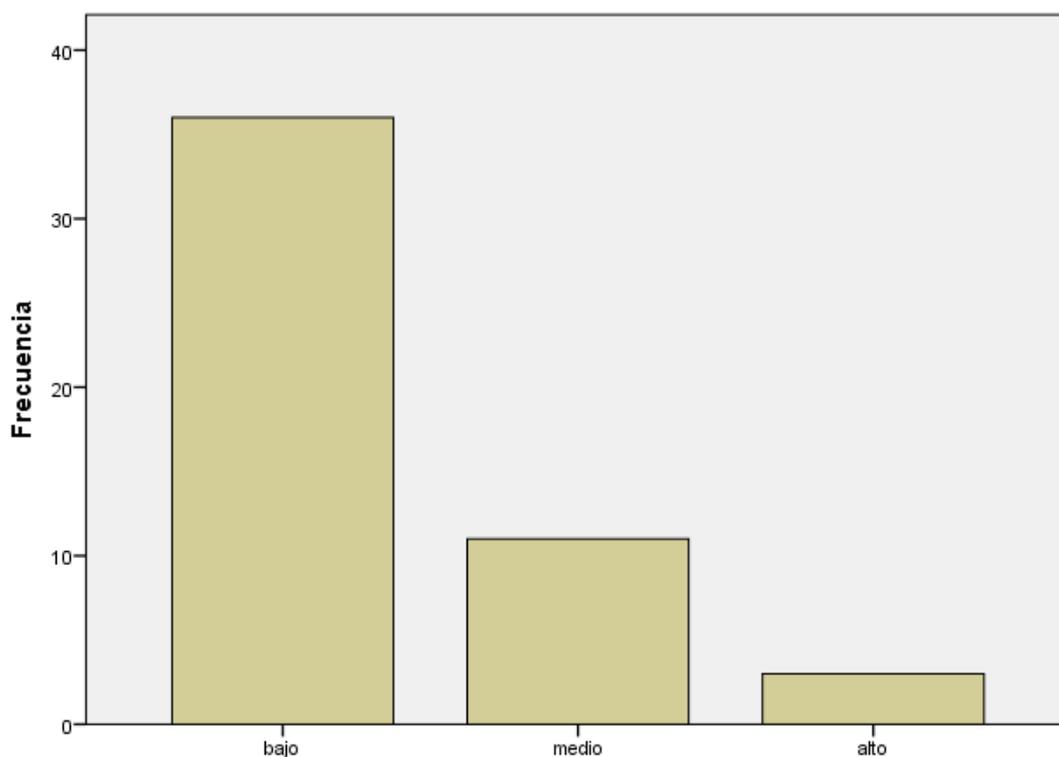


Figura 11.Gráfico de barras de la dimensión Interrelación con sus compañeros de trabajo

En la tabla 20 y figura 11, la dimensión Interrelación con sus compañeros en la empresa Silfersystem S.A.C, según los encuestados, está en un nivel bajo, representando en un 74%, un 20% indicó que está en un nivel medio y un 6% en un nivel alto.

Tabla 21

Dimensión Ambiente de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	36	72,0	72,0	72,0
	medio	11	22,0	22,0	94,0
	alto	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

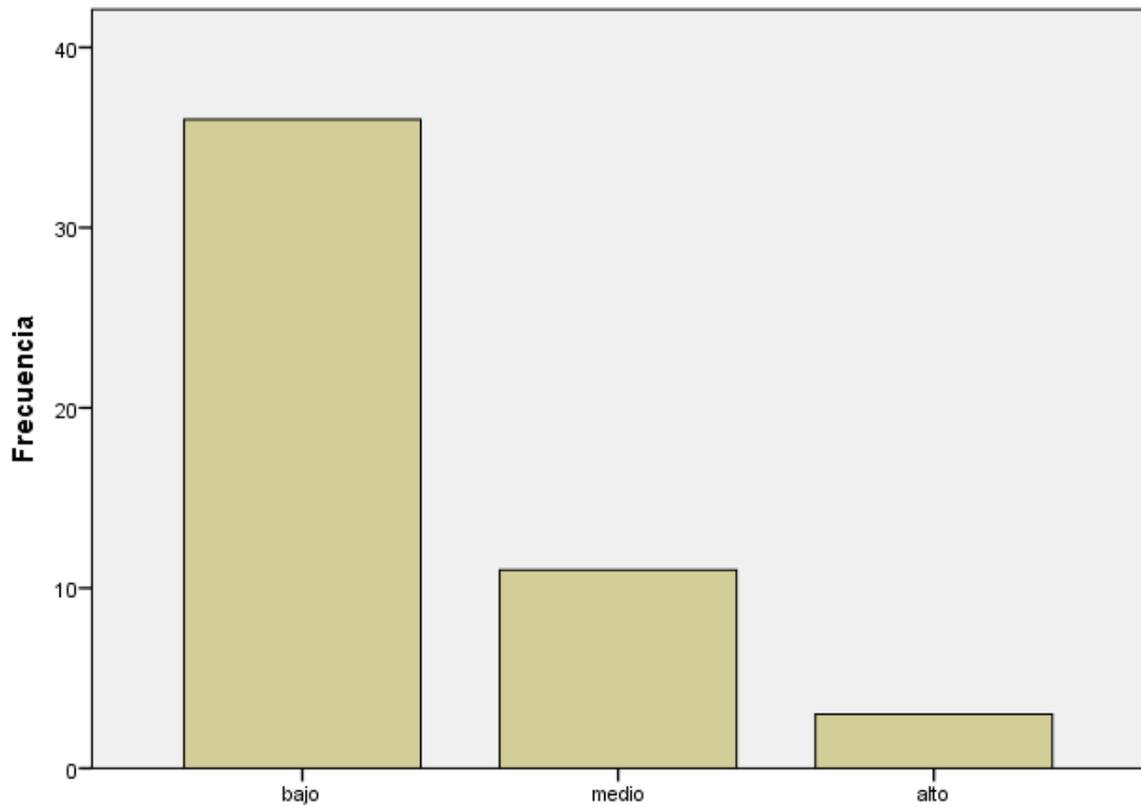


Figura 12.Gráfico de barras de la dimensión Ambiente de trabajo

En la tabla 21 y figura 12, la dimensión ambiente de trabajo en la empresa Silfersystem S.A.C, según los encuestados, está en un nivel bajo, representando en un 72%, un 22% indicó que está en un nivel medio y un 6% en un nivel alto.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

De acuerdo con la validación de la hipótesis general, se demostró que existe relación alta y significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021, ya que la correlación de Spearman dio un resultado de -0.842 y sig. 0.00 . Esto permite evidenciar que los trabajadores perciben un ambiente laboral negativo en la empresa, por ello, no se sienten conformes ni satisfechos, asimismo, no se brindan oportunidades para que puedan crecer y alcanzar sus objetivos personales y laborales.

Estos resultados son semejantes a los del autor Yslado (2019), quien en su investigación determinó que el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral existe relación funcional significativa y negativa. Además, concluyó que el Burnout es predictor de la satisfacción laboral.

Asimismo, estos mismos resultados poseen relación con los obtenidos por el autor Tipán (2018), se obtuvo que efectivamente el síndrome de Burnout sí se relaciona con la satisfacción laboral, siendo como resultado que, ambas variables mantienen una relación inversamente proporcional. Es decir que, mientras mayor sea la presencia del síndrome de Burnout, menor será la satisfacción laboral y viceversa.

Respecto a el primer objetivo específico, existe una relación fuerte entre el desgaste emocional y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021, premisa que es aceptada porque se obtuvo un resultado de -0.786 y sig. 0.00 . Además, se evidencia en el análisis de la frecuencia de la dimensión desgaste emocional, ya que está se encuentra en un nivel alto (76%), es decir, la percepción de los trabajadores es que existe un desgaste emocional preocupante debido a la carga laboral actual.

Estos resultados mantienen similitud con los de Manrique (2020), ya que en su investigación halló que puestos laborales que exigen de mucho desgaste tanto físico como emocional que, en muchos casos, terminan por agotar al colaborador. Evidenciado 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. Asimismo, existe un agotamiento, en el cual, 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. Por ello la empresa debe esforzarse bastante en la reducción de la extenuación, aminorando la carga laboral con la contratación de asistentes o practicantes para quienes la padecen. En este estudio se halló premisas similares, debido a que los trabajadores de la consultora no se sienten satisfechos, ya que existe un agotamiento y esto desencadena un cansancio emocional que debe ser identificado y tratado, Para ello, es imprescindible que los empleadores demuestren preocupación por su personal y pongan en marcha herramientas y actividades que se ajusten a las necesidades de los trabajadores.

El segundo objetivo específico, existe relación moderada entre la despersonalización y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021, premisa que fue aceptada porque sus resultados fueron de -0.673 y sig. 0.00 . Además, tras analizar la dimensión en el uso de frecuencias, se obtuvo que se encuentra en nivel alto (78%), lo cual fue señalado por los encuestados, quienes indican que, en la entidad, existen momentos donde la presión y la carga laboral diaria genera una alteración de los sentimientos y pensamientos negativos en la persona.

Siendo así que son similares con la del autor Barrios (2016), ya que la sintomatología del síndrome se hecho presente, a través del estrés, ansiedad, despersonalización y otros sentimientos que pueden llegar a afectar a los trabajadores de forma negativa. Además, se obtuvo que un 77% de trabajadores señalan haber sentido despersonalización en un nivel alto en la industria, y un 23% indicó que están en un nivel bajo. Sin embargo, también se halló que los trabajadores poseen estrategias de afrontamiento. Estos resultados efectivamente se relacionan con los del presente estudio, pues este síndrome produce un cansancio emocional y despersonalización, producto de la insatisfacción que tienen el personal en la entidad. Resulta necesario que la empresa brinde mejoras e implemente medidas preventivas para que los empleados desempeñen sus funciones eficientemente.

Del mismo modo, el autor Mujica y Portal (2019), también obtuvo hallazgos similares, ya que los autores determinaron las organizaciones reconozcan la importancia de crear un entorno laboral saludable, donde se fomenten el apoyo mutuo, la comunicación efectiva y las oportunidades de desarrollo, para así reducir

los riesgos asociados al síndrome de burnout y mejorar la calidad de vida de los trabajadores. Los autores lograron hallar que 74% mostró un nivel bajo de despersonalización, el cual indica que, con respecto a la satisfacción laboral, existe una relación media y negativa, es decir que no solo es el ambiente en donde trabajan, sino que también influye otros factores que la persona misma puede experimentar y puede afectar las funciones o actividades laborales que realiza. Ante ello es importante que los empleados desempeñen tareas que les ayude a que realicen una producción en su área laboral y no exista un estancamiento en las funciones que realizan.

Finalmente, el último objetivo específico, existe relación moderada entre la realización personal y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021, ya que los resultados fueron de -0.700 y sig. 0.00 . Además, tras analizar estadísticamente la dimensión realización personal, se obtuvo que está en un nivel alto (76%), esto quiere decir que la percepción de los encuestados frente a esto es que si la realización personal no es positiva el trabajo será percibido como una actividad negativa y las relaciones interpersonales no serán establecidas de forma sana y adecuada.

Estos resultados coinciden con los autores Mila y Medina (2017), quienes obtuvieron que el personal presenta un agotamiento emocional, representado en 10.5%, despersonalización en 25.36%, desmotivación en un 11.48% e insatisfacción laboral en un 53%. Esto quiere decir que los docentes están insatisfechos y la realización personal que tienen es baja, lo cual evidencia que el personal posee Síndrome de Burnout, lo cual afecta a la productividad y desempeño. Es por lo que los autores señalan que es necesario que se realicen planes de motivación, sensibilización emocional y relaciones interpersonales, de modo que se mejore y combata los síntomas de la enfermedad. Estos hallazgos mantienen similitud con los del presente estudio, ya ambos coincidieron en que, si en una entidad o empresa no se desarrolla la realización personal, no habrá satisfacción laboral, y esto ocasionará que el desempeño del personal no sea bueno. Además, en el presente estudio la autora determinó que el trabajo debe ser un medio para alcanzar la realización personal, y es por lo que están importante que las personas se sientan motivadas para lograr sus propios objetivos, sin

embargo, para lograr este fin es importante que la entidad otorgue las oportunidades.

Los autores señalan, en otros términos, que, una persona debe sentirse realizada a nivel personal y profesional, siendo uno de los objetivos más importantes que tenga cada persona, ya que esto le traerá consigo la motivación para afrontar los retos y superarse día tras día. Sin embargo, actualmente, son muy pocas las personas que, al sentirse satisfechos con su trabajo, pueden alcanzar la realización profesional, y ante esto las empresas deben estar atentas para brindar las herramientas necesarias y solucionar problemas internos que podrían desencadenar insatisfacción, peor aún, enfermedades o trastornos como el Síndrome de Burnout.

CONCLUSIONES

Primera. - Se determinó que existe una relación alta y negativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021. Esto es debido a que dentro de la organización el síndrome de Burnout se encuentra presente, de acuerdo con el resultado de las encuestas, el síndrome de Burnout presenta un nivel alto. Los colaboradores presentan síntomas del Burnout, en respuesta a la gran carga laboral, exigencias de la organización, la mala distribución de funciones e infraestructura limitada. La satisfacción laboral se encuentra en un nivel muy bajo. La empresa debe tomar en cuenta que la presencia de este síndrome en los colaboradores puede terminar generando hábitos perjudiciales para la salud, por ende, teniendo consecuencias negativas para la calidad de vida de sus trabajadores, conllevando a que su productividad y desempeño dentro de la organización disminuya, impidiendo el cumplimiento de objetivos, tanto personales como organizacionales. En el supuesto que la empresa aplique las acciones correctivas necesarias, esto se podrá revertir.

Segunda. - Se determinó que existe una relación alta y negativa entre el desgaste emocional y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021. Este tiende a aparecer a causa de vivir un periodo prolongado de estrés crónico, a causa de excesivo trabajo o de presiones personales. Esto se manifiesta en el colaborador al sufrir tensiones, fatiga, trastornos alimenticios, que terminan perjudicando la salud mental y física del colaborador. Dentro de la organización, el desgaste emocional se evidencia de acuerdo con el resultado de las encuestas, encontrándose en un nivel alto. Esto a causa de las altas exigencias de la organización, el exceso de horas de trabajo del personal y la falta de tiempo para distracción. Finalmente, esto terminara llevando a los colaboradores a sufrir angustia, danos físico y mentales, afectando su desempeño a todo nivel, tanto profesional como organizacional.

Tercera. - Se determinó que existe una relación moderada y negativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021. La despersonalización es una sensación de ansiedad, que se manifiesta por la falta de medios emocionales y psicológicos del colaborador para afrontar los conflictos del ambiente laboral. El sufrir despersonalización genera cambios de humor severos, falta de compromiso con la organización, mala relación con compañeros y jefes o clientes. Esto es perjudicial no sólo para los colaboradores, ya que la falta de compromiso con las funciones que desempeña día a día puede llevarlo a sufrir depresión, y quitarle el sentido y motivación a su vida.

Cuarta. - Se determinó que existe una relación moderada y negativa entre la baja realización personal y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021. La baja realización personal dentro del personal se evidencia en nivel alto, de acuerdo con el resultado de las encuestas. Los colaboradores manifiestan que la empresa no toma en consideración el desarrollo profesional. Además, el exceso de trabajo no permite a los colaboradores tengan la opción de destinar parte de su tiempo al desarrollo profesional con capacitaciones, estudios de diplomados, Maestrías, MBA, etc. Sí la empresa fomentara el crecimiento profesional dentro de la organización, este puede tener un impacto positivo en el bienestar de los colaboradores.

RECOMENDACIONES

Primera. – De acuerdo con el resultado de esta investigación, se recomienda implementar medidas para reducir el síndrome de Burnout entre los empleados, como, por ejemplo, establecer pausas regulares durante la jornada laboral, fomentar un ambiente de trabajo saludable y equilibrado, y proporcionar recursos para la gestión del estrés. Contratar personal capacitado para brindar charlas referentes al manejo del estrés y distribución de tiempos.

Segunda. - De acuerdo con el resultado de esta investigación, se recomienda tomar medidas para reducir el desgaste emocional de los empleados, como proporcionar apoyo emocional y psicológico, fomentar un ambiente laboral positivo y colaborativo, y establecer políticas que promuevan un equilibrio adecuado entre la vida laboral y personal. Es necesario crear espacios dentro del horario de trabajo para momentos de distracción y lugares de descanso.

Tercera. - De acuerdo con el resultado de esta investigación, se recomienda abordar la despersonalización en el lugar de trabajo, por ejemplo, implementando programas de capacitación para perfeccionar las destrezas sociales y comunicativas de los trabajadores, impulsando el trabajo en grupo y la cooperación, y estimulando la comprensión y el aprecio mutuo entre los compañeros. Además, es recomendable generar actividades que permitan la relación social entre los colaboradores.

Cuarta. - Proporcionar oportunidades para el desarrollo profesional y personal de los empleados, como programas de formación y capacitación, evaluaciones de desempeño regulares y retroalimentación constructiva, y posibilidades de promoción y crecimiento en la empresa, esto ayudaría a aumentar la realización personal de los empleados y, por lo tanto, mejorar su satisfacción laboral.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Guerrero Bejarano, K., Añazco Camacho, K., Valdivieso Salas, R., & Sánchez Córdova, O. (2018). Los estilos de liderazgo y su efecto en la satisfacción laboral. *INNOVA Research Journal*, 3(8).
<https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v3.n10.2018.908>
- Aguilar, M. A., Pérez Domínguez, F. J., & Madriz Rodríguez, D. (2012). Incentivos laborales como aporte a la productividad y a la calidad de servicio. *III(9)*, 33-48. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*.
<https://www.redalyc.org/pdf/2150/215026158003.pdf>
- Ahola, K., Toppinen, S., & seppänen. (2017). Interventions to alleviate burnout symptoms and to support return to work among employees with burnout: Systematic review and meta-analysis. *Science*.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2213058616300596>
- Álvarez, E., & Fernández, L. (1991). El Síndrome de Burnout o desgaste profesional. *Revista de la Asociación de Neuropsicología. Revista de la asociación Española de Neuropsiquiatría*.
<https://www.revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231/15092>
- Alvarez, P. (2018). Ética e Investigación. *7(2)*, 122-149. Dialnet.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6312423>
- Ansoleaga, E., & Miranda, G. (2014). Depresión y condiciones de trabajo: revisión actualizada de la investigación. *33(1)*, 1-14. *Revista Costarricense de Psicología*. <https://www.redalyc.org/pdf/4767/476747237004.pdf>
- Barreiro, J., Diez, A., Ruzo, E., & Losada, F. (2003). *Gestión científica empresarial. Temas de investigación actuales*. Netbiblo.
https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=9oa_UnBzqPkC&oi=fnd&pg=PA119&dq=falta+de+motivaci%C3%B3n+laboral&ots=fLavP5SYGu&sig=Ts4h994gQaCw5GBfsjff8C8Drsg#v=onepage&q=falta%20de%20motivaci%C3%B3n%20laboral&f=false
- Barrios Duran, I. (2016). *Relación entre el síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en los trabajadores de la industria Aje Bolivia La Paz y El Alto*.

- Tesis de licenciatura, La Paz.
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/6992/TESIS%20-%20INGRID%20BARRIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Blanch, J., Durán, C., & Artiles, A. (2003). *Teorías de las relaciones laborales. Fundamentos*. Editorial UOC.
https://books.google.com.pe/books?id=5ign84vqC7YC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Boada, J., & Ficapal, P. (2012). *Salud y trabajo. Los nuevos retos emergentes y riesgos psicosociales*. UOC.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=761600>
- Bosqued, M. (2008). *Quemados: El síndrome de Burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?* Paidós Ibérica. <https://www.casadellibro.com/libro-quemados-el-sindrome-del-burnout-que-es-y-como-superarlo/9788449321474/1200547>
- Bracho Paz, D. (2020). Síndrome de burnout y fatiga laboral. *Ciencia Matria*, 6(1).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7390785>
- Canós, L., Pons Morera, C., Valero Herrera, M., & Maheut, J. (2012). Toma de decisiones en la empresa: proceso y clasificación. Universidad Politécnica de Valencia.
<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/16502/TomaDecisiones.pdf>
- Caravaca, F., Barrera, E., Pastor, E., & Sarasola, J. (2019). Prevalencia y factores de riesgo asociados al síndrome de Burnout entre los profesionales del trabajo social en servicios sociales municipales en España. *Trabajo Social Global-Global Social Work*, 9(17), 89-109.
<https://revistaseug.ugr.es/index.php/tsg/article/view/8284/pdf>
- Cardoza Sernaqué, M., Hidalgo Salinas, L., Peña Romero, J., & Pulido Joo, L. (2019). Satisfacción con la vida y satisfacción laboral. *UCV Hacer*, 8(1), 75-84. <https://doi.org/https://doi.org/10.18050/revucvhacer.v8i1.549>
- Carlin, M., & Garcés, E. (2010). El síndrome de burnout: evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología de Madrid. Annals of Psychology*. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/92171>

- Carlos Cajo, M. (2020). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del hospital Belen Lambayeque. *Revista Científica Epistemia*, 4(1). <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EPT/article/view/1306>
- Carro, R., & González, D. (2012). Diseño y medición de puestos de trabajo. Universidad Nacional de Mar de Plata. http://nulan.mdp.edu.ar/1609/1/04_medicion_puestos_trabajo.pdf
- Chiang Vega, M., Riquelme Neira, G., & Rivas Escobar, P. (2018). Relationship between job satisfaction, work stress and its results in workers of a charity institution of the Province of Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Chillida, M., & Guerra, J. (2008). Buenas prácticas para integrar la igualdad de género en las empresas. Fundación MUJERES. <http://www.fundacionmujeres.es/img/Document/15025/documento.pdf>
- Cuesta, E. (2017). Un acercamiento a la evolución de los precios y salarios en Mendoza y Buenos Aires en el siglo XX. *História Econômica & História de Empresas*. <https://www.hehe.org.br/index.php/rabphe/article/view/448>
- De Arco, L., & Castillo, J. (2020). Síndrome de Burnout en época de pandemia: caso colombiano. *Interconectando saberes*, 10. <https://doi.org/https://doi.org/10.25009/is.v0i10.2675>
- Donner, J. (2008). Research Approaches to Mobile Use in the Developing World: A Review of the Literature. *The Information Society*. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01972240802019970>
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. Nueva York: Human Sciences Press. Human Sciences Press. https://books.google.com.gt/books/about/Burn_out.html?id=RU1HAAAAMA
AJ
- Escriba, V., & Bernabé, Y. (2002). Estrategias de afrontamiento ante el estrés y fuentes de recompensa profesional en médicos especialistas de la Comunidad Valenciana: Un estudio con entrevistas semiestructuradas. *Revista Española de Salud Pública*.

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1135-57272002000500019

Farji, A. G. (2007). Una forma alternativa para la enseñanza del método hipotético-deductivo. *Interciencia*, 32(10).

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0378-18442007001000015

Fortún, M. (2020). Flexibilidad laboral. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/flexibilidad-laboral.html>

Freudenberger, H. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*.

<https://spssi.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>

Gekko, G. (2017). "Ambición". *Gestión y Tendencias*.

Gil, P., & Moreno, B. (2007). El Síndrome de Quemarse por el Trabajo: (Burnout):

Grupos Profesionales de Riesgo. Madrid: Pirámide. *Pirámide*.

https://www.researchgate.net/publication/263276194_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_burnout_grupos_profesionales_de_riesgo

González, J., Moreno, B., Garrosa, E., & López, A. (2005). Carga mental y fatiga

laboral: Teoría y evaluación. Madrid: Pirámide. *Revista Latinoamericana de Psicología*. <https://www.redalyc.org/pdf/805/80537303.pdf>

Hernandez, R., Fernandez Collado, R., & Baptista, L. (2014). Metodología de la Investigación. Mexico.

Hoppock, R. (1935). Job satisfaction. *American Psychological Association*.

<https://psycnet.apa.org/record/1936-00559-000>

Huaita Acha, D., & Luza Castillo, F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral

en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 300-312.

<https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.801>

Limaymanta, C. (2019). Trends in Methodological Designs in Indexed Publications

on Job Satisfaction of University Professors. *Revista Electrónica Educare*, 23(3). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15359/ree.23-3.6>

- Locke, E. (1976). The nature and consequences of job satisfaction. Chicago: Handbook of industrial and organizational psychology. *ResearchGate*.
https://www.researchgate.net/publication/238742406_The_Nature_and_Causes_of_Job_Satisfaction
- Manrique, S. (2020). *Impacto del síndrome de Burnout sobre la satisfacción laboral*. Tesis de pregrado.
https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16515/1/MANRIQUE_GALDOS_SER_BUR.pdf
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *JOURNAL OF OCCUPATIONAL BEHAVIOUR*.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., & Leiter, M. (2008). Early predictor of job Burnout and Engagement. 93, 498-512.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Melgosa, J. (2006). *Sin estres*. Editorial Safeliz.
https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=eFQraki_7boC&oi=fnd&pg=PA9&dq=estres+intenso&ots=tJJv0FCUzV&sig=rYDuRNInfTsgbeuWfroqXujPNyA#v=onepage&q=estres%20intenso&f=false
- Méndez, J. V. (2004). Estrés laboral o síndrome de "burnout". *Instituto Nacional de Pediatría*.
<http://repositorio.pediatría.gob.mx:8180/bitstream/20.500.12103/1814/1/ActPed2004-48.pdf>
- Milla, S., & Medina, A. (2017). *El síndrome de Burnout y su impacto en la productividad laboral de los funcionarios del Distrito Educativo 18d01 en Ambato*. Tesis postgrado.
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/26733>
- Molina, D. (2008). Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral.

Cielolaboral.

[http://www.cielolaboral.com/wp-](http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina_noticias_cielo_n3_2020.pdf)

[content/uploads/2020/03/molina_noticias_cielo_n3_2020.pdf](http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina_noticias_cielo_n3_2020.pdf)

Mora Romero, J., & Mariscal Rosado, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Comtemporeanas*(7). [https://doi.org/ https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307](https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307)

Mora, J. (2021). Carmen Rovira Gaspar, historiadora del pensamiento mexicano. Convicción, constancia, compañerismo. *En-claves del pensamiento*. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-879X2021000200503&script=sci_arttext

Moreno, B., & Gálvez, M. (2013). El efecto del distanciamiento psicológico del trabajo en el bienestar y la satisfacción con la vida: un estudio longitudinal. 29, 145-151. *Journal of Work and Organizational Psychology*. <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v29n3/original7.pdf>

Moreno, O. (2018). Qué es el desarrollo profesional y cómo te ayuda. <http://oscarmoreno.com/desarrollo-profesional/>

Mujica, E., & Portal, S. (2019). *Síndrome de Burnout y dimensiones de Satisfacción Laboral en conductores de la empresa de transportes Acuario Sac, Cajamarca 2018*. Tesis pregrado. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21083/Mujica%20Rabanal%20Elsa%20Zuleika%20%20Portal%20Calder%C3%B3n%20Sayra%20Madeleine.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Navarro, V. (2010). SÍNDROME DE BURNOUT O QUEMAZÓN PROFESIONAL. *Inter Medicina*. https://www.intermedicina.com/Avances/Interes_General/AIG23.htm

Parra, C., & Rodríguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. 6(2), 131-143. *Revista de Investigación Desarrollo e Innovación*. https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion_duitama/article/view/4602

- Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Job satisfaction: a literature review of its main antecedents. *Estudios Gerenciales*, 34(146).
<https://doi.org/https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Quero, Y., Fabiola, M., & Torres, Y. (2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica. *Negotium*.
<https://www.redalyc.org/pdf/782/78230409001.pdf>
- Quiceno, J., & Vinaccia, S. (2007). Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta Colombiana de Psicología*. <https://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>
- Revuelto Taboada, L. (2018). Un enfoque estratégico de la motivación laboral y la satisfacción laboral. *Revista Perspectiva Empresarial*, 5(2), 7-26.
<https://doi.org/https://doi.org/10.16967/rpe.v5n2a1>
- Rivas, E., & Barraza, C. (2018). Síndrome de Burnout en el personal de enfermería y su relación con cuatro variables laborales. *Enfermería universitaria*, 15(2).
<https://doi.org/https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2018.2.65171>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). Organisational behavior. National Library.
[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=-C7iBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Robbins+y+Judge+\(2013\)&ots=aJii_aMPgy&sig=rcoABo7ftYPbNBF_J0YjZ3JThR0#v=onepage&q=Robbins%20y%20Judge%20\(2013\)&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=-C7iBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Robbins+y+Judge+(2013)&ots=aJii_aMPgy&sig=rcoABo7ftYPbNBF_J0YjZ3JThR0#v=onepage&q=Robbins%20y%20Judge%20(2013)&f=false)
- Rodríguez, R., & De Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del trabajo*.
<https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
- Roldán, P. (2019). Comisión. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/comision.html>
- Román, J. (2003). Estrés y Burnout en profesionales de la salud mental de los niveles primario y secundario de atención. *Revista Cubana de Salud Pública*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662003000200002

- Ruiz, J., Silva, N., & Vanga, M. (2008). Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT). Scielo. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842008000300006
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Vicerrectorado de investigación. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Schaufeli, W., Maslach, C., & Marek, T. (2017). *Schaufeli, W; Maslach, C; Marek, T.* Taylor & Francis. https://books.google.com.pe/books?id=izYIDwAAQBAJ&printsec=copyright&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Tejero, C., Fernández, M., & Carballo, R. (2010). Medición y prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en la dirección escolar. *Revista de educación*. <https://www.youtube.com/watch?v=eJLwj6FohJo>
- Thompson, M., Page, S., & Cooper, C. (1993). A test of carver and scheier's self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. *Stress medicine*, 9, 221-235. https://www.academia.edu/18258064/A_test_of_carver_and_scheiers_self_control_model_of_stress_in_exploring_burnout_among_mental_health_nurses
- Tipán Rojas, K. (2018). *El síndrome de Burnout y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa CORENA S.A de la ciudad de Quito*. Tesis de pregrado. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/14518>
- Tomás, J., De Los Santos, S., & Fernández, I. (2019). Job Satisfaction of the Dominican Teacher: Labor Background. *Revista Colombiana de Psicología*, 28(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.15446/rcp.v28n2.71675>
- Vargas Echeverría, S., & Flores Galaz, M. (2019). Organizational culture and labor satisfaction as predictors of job performance in librarians. *Investigación*

- Ventura, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 1-2.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-34662017000400014&script=sci_arttext&tIng=en
- Vidotti, V., Trevisan Martins, J., & Quina Galdino, M. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*, 18(55).
<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>
- Yslado Méndez, R. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte médico (Lima)*, 19(4), 41-49.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>
- Zubiri, F. (2013). Satisfacción y motivación profesional. 36(2). Scielo.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272013000200002

ANEXOS
Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS	POBLACIÓN MUESTRA	
PG: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021?	OG: Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021.	HG: Existe una relación significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021.	VI: Síndrome de Burnout VD: Satisfacción laboral	ENFOQUE: Cuantitativa	TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTOS: Cuestionario VALIDEZ: Juicio de expertos	POBLACIÓN Todo trabajador de la Consultora Silfersystem (50). MUESTRA Serán 50 trabajadores de la Consultora Silfersystem. TIPO DE MUESTREO Censal	
PE1: ¿Cuál es la relación entre el desgaste emocional y la satisfacción laboral en la empresa Silfersystem durante el año 2021?	OE1: Determinar la relación entre el desgaste emocional y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021.	HE1: Existe una relación significativa entre el desgaste emocional y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021.		TIPO: Básica			ALCANCE: Descriptivo correlacional
PE2: ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021?	OE2: Determinar la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021.	HE2: Existe una relación significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021.		DISEÑO: No experimental y de corte transversal			MÉTODO: Hipotético deductivo
PE3: ¿Cuál es la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021?	OE3: Determinar la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021.	HE3: Existe una relación significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral en la consultora Silfersystem durante el año 2021.		MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS: Análisis exploratorio e inferencial			

Anexo 2: OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	NIVELES	ESCALA
VARIABLE 1: Síndrome de Burnout	Conjunto de síntomas referidos al agotamiento y a la fatiga presentes en trabajadores cuyas labores constantes contactos con otras personas. Aquello repercute en un bajo rendimiento y la disminución de la calidad del servicio profesional (Maslach y Jackson, citado por Gonzales,2008)	Mediante la aplicación de la Prueba del Síndrome de Desgaste Laboral conformada por 16 preguntas.	Desgaste emocional: los sentimientos de una persona emocionalmente exhausta por el trabajo. Sobrecarga emocional por los requerimientos emocionales que le imponen los otros.	- Cansancio físico - Falta de motivación - Distanciamiento afectivo - Olvidos frecuentes	1-2 3-4 5-6 7-8	Alto: Medio: Bajo:	
			Despersonalización: una respuesta impersonal y fría hacia los que realizan las tareas profesionales	- Estrés intenso - Depresión o ansiedad	9-10 11-12		
			Realización personal: los sentimientos de escasa competencia y fracaso profesional	- Motivaciones personales - Ambiciones personales	13-14 15-16		
VARIABLE 2: Satisfacción laboral	Según Muñoz (1990), define que la satisfacción laboral es un sentimiento de agrado positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico - socio – económicas acorde con sus expectativas	Mediante la aplicación de la Escala General de Satisfacción conformada por 26 preguntas.	Interacción con el jefe Inmediato: Referida a interacciones de los equipos en términos de líder colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.	- Comunicación efectiva - Desarrollo profesional - Reducción de estrés	1-2 3-4 5-6	Alto: Medio: Bajo:	Escala de Tipo Likert
			Oportunidades de progreso: situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel, expectativas de capacitación y desarrollo.	- Nuevos puestos de trabajo - Capacitaciones de habilidades	7-8 9-10		
			Remuneraciones e incentivos: pago u otros reconocimientos que se recibe por tiempo durante el cual debe desarrollar sus labores asignadas.	- Salarios puntuales - Bonos de incentivo - Comisiones	11-12 13-14 15-16		
			Interrelación con sus compañeros de trabajo: personal que labora en el mismo establecimiento, en cualquier área. Considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores.	- Voluntad e igualdad laboral - Respeto mutuo entre los puestos de trabajo	17-18 19-20		
			Ambiente de Trabajo: Sensación de pertenencia del trabajador a la institución, mecanismos de comunicación dentro y fuera de la organización, toma de decisiones tanto a nivel individual y grupal.	- Compañerismo - Toma de decisiones responsable - Flexibilidad laboral	21-22 23-24 25-26		

Anexo 3: FORMATO DE VALIDACIÓN POR EL JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación: “EL SINDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SILFERSYSTEM S.A.C, LIMA. 2021”

Instrucciones:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basada en la presente rúbrica.

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EL JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
<p>1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.</p>	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
<p>2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
<p>4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de:

www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

Lima, 28 de octubre del 2021

Validación de Experto N°01

TABLA N° 1

PRUEBA DEL SÍNDROME DE DESGASTE LABORAL

Nombre del Instrumento para validar:	PRUEBA DEL SÍNDROME DE DESGASTE LABORAL				
Autores del Instrumento	Carolina Castro				
Variable:	VI: síndrome de Burnout				
Población:	Colaboradores de la Consultoría Silfersystem (50)				
D1: DESGASTE EMOCIONAL	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
1. Me siento físicamente agotado por mi trabajo	4	4	4	4	
2. Cuando culmina mi jornada de trabajo me siento agotado, al punto de no querer hacer ninguna actividad mas	4	4	4	4	
3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento sin ánimos	4	4	4	4	
4. Siento que en mi trabajo y en mi vida personal no tengo motivación para continuar con las labores	4	4	4	4	
5. Siento que por mi trabajo me distancia afectivamente a mis seres queridos	4	4	4	4	
6. El trabajo hace que agote todas mis energías y que me distancie afectivamente de las personas.	4	4	4	4	
7. Siento que el trabajo hace que tenga un cansancio mental y que olvide muchas cosas	4	4	4	4	
8. El trabajo consume muchas horas de mi tiempo, generado que olvide algunas cosas.	4	4	4	4	
D2: DESPERSONALIZACIÓN					
9. Siento que la sobre carga de trabajo me genera un estrés intenso	4	4	4	4	
10. El estrés intenso podría cortar mis ganas de continuar en el trabajo	4	4	4	4	
11. El tiempo que vengo trabajando en la empresa me ha generado depresión	4	4	4	4	
12. Siento que mi jornada laboral es muy larga por lo que me ocasiona ansiedad y depresión	4	4	4	4	
D3: REALIZACIÓN PERSONAL					
13. Siento que el trabajo ocupa mucho de mis sentimientos, por lo que no poseo grandes motivaciones personales	4	4	4	4	

14. Mi familia y mis amigos me generan motivación personal para trabajar efectivamente	4	4	4	4	
15. El no poder cumplir con mis ambiciones personales genera que existe un desgaste laboral frecuente	4	4	4	4	
16. El no poseer ambiciones personales genera que pueda cansarme del trabajo y dejarlo	4	4	4	4	

OPINIÓN SOBRE APLICACIÓN:

Firma de validador experto	
-----------------------------------	--

TABLA Nº 2
ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN

Nombre del Instrumento para validar:	Escala General de Satisfacción Laboral				
Autores del Instrumento	Carolina Castro				
Variable:	VD: satisfacción laboral				
Población:	Colaboradores de la Consultoría Silfersystem (50)				
D1: INTERACCION CON EL JEFE INMEDIATO	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
1. La comunicación establecida con el jefe y los colaboradores es efectiva.	4	4	4	4	
2. Se siente que nos comunicamos efectivamente con los jefes, logrando resolver problemas y trabajar con mayor efectividad	4	4	4	4	
3. El jefe brinda el trato según el desarrollo profesional que poseen los colaboradores	4	4	4	4	
4. Siento que puedo ejercer todo mi desarrollo profesional ante la interacción con el jefe	4	4	4	4	
5. La interacción activa con el jefe reduce el estrés	4	4	4	4	
6. El jefe se preocupa por las situaciones que pasamos y busca solución a ello, esto genera una reducción de estrés en el trabajo	4	4	4	4	
D2: OPORTUNIDADES DE PROGRESO					
7. La empresa brinda la oportunidad que podamos postular para un nuevo puesto de trabajo con mayor jerarquía.	4	4	4	4	
8. Me siento satisfecho con las oportunidades de progreso que brinda a empresa dándonos a conocer que existe un puesto libre de trabajo.	4	4	4	4	
9. El brindad capacitaciones nos genera un progreso en nuestro trabajo	4	4	4	4	
10. Las capacitaciones de habilidades generan satisfacción ya que poseemos mayor conocimiento	4	4	4	4	
D3: REMUNERACIONES E INCENTIVOS					
11. Los jefes poseen el conocimiento que la entrega de salarios puntual genera satisfacción en nosotros	4	4	4	4	
12. Los salarios puntuales nos incentivan a trabajar en la empresa.	4	4	4	4	
13. Los jefes ante acciones buenas nos brindan incentivos.	4	4	4	4	
14. Realizando horas extras las empresas nos brinda un bono de incentivo	4	4	4	4	

15. La empresa nos brinda comisiones ante un trabajo excelente.	4	4	4	4	
16. Las comisiones que brinda la empresa nos generan satisfacción para realizar una labor optima	4	4	4	4	
D4: INTERRELACIÓN CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO					
17. Ante un retraso laboral, todos apoyamos para que se equipare todos los grupos	4	4	4	4	
18. Algunos colaboradores están dispuestos voluntariamente a quedarse un tiempo más para ayudar	4	4	4	4	
19. Al comienzo de día todos nos saludamos demostrando el respeto que existe entre nosotros	4	4	4	4	
20. Existe un respeto mutuo en la relación de trabajo entre todos nosotros, con el objetivo de que se concrete los trabajos con efectividad	4	4	4	4	
D5: AMBIENTE DE TRABAJO					
21. Nos apoyamos y damos el aliento entre nosotros para realizar las actividades con efectividad.	4	4	4	4	
22. Creo que los trabajadores son tratados bien, independiente del cargo que ocupan.	4	4	4	4	
23. Nosotros tomamos las decisiones de manera responsable teniendo como objetivo llevar un correcto ambiente de trabajo.	4	4	4	4	
24. Me siento satisfecho por ser participe en la toma de decisiones responsables para mejorar el ambiente de trabajo	4	4	4	4	
25. El ambiente laboral es flexible ante una incomodidad o incapacidad de efectuar una labor	4	4	4	4	
26. Los jefes comprenden y nos brindan flexibilidad laboral, generándonos satisfacción y comodidad con la empresa	4	4	4	4	

OPINIÓN SOBRE APLICACIÓN:

Firma de validador experto	
-----------------------------------	--

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por: Escudero Vílchez, Fernando Emilio

Tipo de validador:	Interno () Externo (X) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Escudero Vílchez, Fernando Emilio
Sexo:	Hombre (X) Mujer ()
Profesión:	Metodólogo
Grado académico¹	Licenciado () Maestro () Doctor (X)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 (X) De 16 a 20 () De 21 a más ()
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	Consultora Silfersystem
Cargo actual:	Metodólogo
Área de especialización	Doctor en Gestión Publica
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico ()



Firma Validador Experto

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

Validación de experto N° 02

TABLA N° 1

PRUEBA DEL SÍNDROME DE DESGASTE LABORAL

Nombre del Instrumento para validar:	PRUEBA DEL SÍNDROME DE DESGASTE LABORAL				
Autores del Instrumento	Carolina Castro				
Variable:	VI: síndrome de Burnout				
Población:	Colaboradores de la Consultoría Silfersystem (50)				
D1: DESGASTE EMOCIONAL	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
7. Me siento físicamente agotado por mi trabajo					
8. Cuando culmina mi jornada de trabajo me siento agotado, al punto de no querer hacer ninguna actividad mas	4	4	4	4	
9. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento sin ánimos	4	4	4	4	
10. Siento que en mi trabajo y en mi vida personal no tengo motivación para continuar con las labores	4	4	4	4	
11. Siento que por mi trabajo me distancia afectivamente a mis seres queridos	4	4	4	4	
12. El trabajo hace que agote todas mis energías y que me distancie afectivamente de las personas.	4	4	4	4	
7. Siento que el trabajo hace que tenga un cansancio mental y que olvide muchas cosas	4	4	4	4	
17. El trabajo consume muchas horas de mi tiempo, generado que olvide algunas cosas.	4	4	4	4	
D2: DESPERSONALIZACIÓN					
18. Siento que la sobre carga de trabajo me genera un estrés intenso	4	4	4	4	
19. El estrés intenso podría cortar mis ganas de continuar en el trabajo	4	4	4	4	
20. El tiempo que vengo trabajando en la empresa me ha generado depresión	4	4	4	4	
21. Siento que mi jornada laboral es muy larga por lo que me ocasiona ansiedad y depresión	4	4	4	4	
D3: REALIZACIÓN PERSONAL					
22. Siento que el trabajo ocupa mucho de mis sentimientos, por lo que no poseo grandes motivaciones personales	4	4	4	4	

23. Mi familia y mis amigos me generan motivación personal para trabajar efectivamente	4	4	4	4	
24. El no poder cumplir con mis ambiciones personales genera que existe un desgaste laboral frecuente	4	4	4	4	
25. El no poseer ambiciones personales genera que pueda cansarme del trabajo y dejarlo	4	4	4	4	

OPINIÓN SOBRE APLICACIÓN:

Firma de validador experto	
-----------------------------------	--

TABLA Nº 2**ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN**

Nombre del Instrumento para validar:	Escala General de Satisfacción Laboral				
Autores del Instrumento	Carolina Castro				
Variable:	VD: satisfacción laboral				
Población:	Colaboradores de la Consultoría Silfersystem (50)				
D1: INTERACCION CON EL JEFE INMEDIATO	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
1. La comunicación establecida con el jefe y los colaboradores es efectiva.	4	4	4	4	
2. Se siente que nos comunicamos efectivamente con los jefes, logrando resolver problemas y trabajar con mayor efectividad	4	4	4	4	
3. El jefe brinda el trato según el desarrollo profesional que poseen los colaboradores	4	4	4	4	
4. Siento que puedo ejercer todo mi desarrollo profesional ante la interacción con el jefe	4	4	4	4	
5. La interacción activa con el jefe reduce el estrés	4	4	4	4	
6. El jefe se preocupa por las situaciones que pasamos y busca solución a ello, esto genera una reducción de estrés en el trabajo	4	4	4	4	
D2: OPORTUNIDADES DE PROGRESO					
7. La empresa brinda la oportunidad que podamos postular para un nuevo puesto de trabajo con mayor jerarquía.	4	4	4	4	
8. Me siento satisfecho con las oportunidades de progreso que brinda a empresa dándonos a conocer que existe un puesto libre de trabajo.	4	4	4	4	
9. El brindad capacitaciones nos genera un progreso en nuestro trabajo	4	4	4	4	
10. Las capacitaciones de habilidades generan satisfacción ya que poseemos mayor conocimiento	4	4	4	4	
D3: REMUNERACIONES E INCENTIVOS					
11. Los jefes poseen el conocimiento que la entrega de salarios puntual genera satisfacción en nosotros	4	4	4	4	
12. Los salarios puntuales nos incentivan a trabajar en la empresa.	4	4	4	4	
13. Los jefes ante acciones buenas nos brindan incentivos.	4	4	4	4	

14. Realizando horas extras las empresas nos brinda un bono de incentivo	4	4	4	4	
15. La empresa nos brinda comisiones ante un trabajo excelente.	4	4	4	4	
16. Las comisiones que brinda la empresa nos generan satisfacción para realizar una labor optima	4	4	4	4	
D4: INTERRELACIÓN CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO					
17. Ante un retraso laboral, todos apoyamos para que se equipare todos los grupos	4	4	4	4	
18. Algunos colaboradores están dispuestos voluntariamente a quedarse un tiempo más para ayudar	4	4	4	4	
19. Al comienzo de día todos nos saludamos demostrando el respeto que existe entre nosotros	4	4	4	4	
20. Existe un respeto mutuo en la relación de trabajo entre todos nosotros, con el objetivo de que se concrete los trabajos con efectividad	4	4	4	4	
D5: AMBIENTE DE TRABAJO					
21. Nos apoyamos y damos el aliento entre nosotros para realizar las actividades con efectividad.	4	4	4	4	
22. Creo que los trabajadores son tratados bien, independiente del cargo que ocupan.	4	4	4	4	
23. Nosotros tomamos las decisiones de manera responsable teniendo como objetivo llevar un correcto ambiente de trabajo.	4	4	4	4	
24. Me siento satisfecho por ser participe en la toma de decisiones responsables para mejorar el ambiente de trabajo	4	4	4	4	
25. El ambiente laboral es flexible ante una incomodidad o incapacidad de efectuar una labor	4	4	4	4	
26. Los jefes comprenden y nos brindan flexibilidad laboral, generándonos satisfacción y comodidad con la empresa	4	4	4	4	

OPINIÓN SOBRE APLICACIÓN:

Firma de validador experto	
-----------------------------------	--

Nombre del Instrumento para validar:	PRUEBA DEL SÍNDROME DE DESGASTE LABORAL				
Autores del Instrumento	Carolina Castro				
Variable:	VI: síndrome de Burnout				
Población:	Colaboradores de la Consultoría Silfersystem (50)				
D1: DESGASTE EMOCIONAL	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
13. Me siento físicamente agotado por mi trabajo	4	4	4	4	
14. Cuando culmina mi jornada de trabajo me siento agotado, al punto de no querer hacer ninguna actividad mas	4	4	4	4	
15. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento sin ánimos	4	4	4	4	
16. Siento que en mi trabajo y en mi vida personal no tengo motivación para continuar con las labores	4	4	4	4	
17. Siento que por mi trabajo me distancia afectivamente a mis seres queridos	4	4	4	4	
18. El trabajo hace que agote todas mis energías y que me distancie afectivamente de las personas.	4	4	4	4	
7. Siento que el trabajo hace que tenga un cansancio mental y que olvide muchas cosas	4	4	4	4	
26. El trabajo consume muchas horas de mi tiempo, generado que olvide algunas cosas.	4	4	4	4	
D2: DESPERSONALIZACIÓN					
27. Siento que la sobre carga de trabajo me genera un estrés intenso	4	4	4	4	
28. El estrés intenso podría cortar mis ganas de continuar en el trabajo	4	4	4	4	
29. El tiempo que vengo trabajando en la empresa me ha generado depresión	4	4	4	4	
30. Siento que mi jornada laboral es muy larga por lo que me ocasiona ansiedad y depresión	4	4	4	4	
D3: REALIZACIÓN PERSONAL					
31. Siento que el trabajo ocupa mucho de mis sentimientos, por lo que no poseo grandes motivaciones personales	4	4	4	4	
32. Mi familia y mis amigos me generan motivación personal para trabajar efectivamente	4	4	4	4	
33. El no poder cumplir con mis ambiciones personales genera que existe un desgaste laboral frecuente	4	4	4	4	

34. El no poseer ambiciones personales genera que pueda cansarme del trabajo y dejarlo	4	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

OPINIÓN SOBRE APLICACIÓN:

Firma de validador experto	
-----------------------------------	--

TABLA Nº 2**ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN**

Nombre del Instrumento para validar:	Escala General de Satisfacción Laboral				
Autores del Instrumento	Carolina Castro				
Variable:	VD: satisfacción laboral				
Población:	Colaboradores de la Consultoría Silfersystem (50)				
D1: INTERACCION CON EL JEFE INMEDIATO	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
1. La comunicación establecida con el jefe y los colaboradores es efectiva.	4	4	4	4	
2. Se siente que nos comunicamos efectivamente con los jefes, logrando resolver problemas y trabajar con mayor efectividad	4	4	4	4	
3. El jefe brinda el trato según el desarrollo profesional que poseen los colaboradores	4	4	4	4	
4. Siento que puedo ejercer todo mi desarrollo profesional ante la interacción con el jefe	4	4	4	4	
5. La interacción activa con el jefe reduce el estrés	4	4	4	4	
6. El jefe se preocupa por las situaciones que pasamos y busca solución a ello, esto genera una reducción de estrés en el trabajo	4	4	4	4	
D2: OPORTUNIDADES DE PROGRESO					
7. La empresa brinda la oportunidad que podamos postular para un nuevo puesto de trabajo con mayor jerarquía.	4	4	4	4	
8. Me siento satisfecho con las oportunidades de progreso que brinda a empresa dándonos a conocer que existe un puesto libre de trabajo.	4	4	4	4	
9. El brindad capacitaciones nos genera un progreso en nuestro trabajo	4	4	4	4	
10. Las capacitaciones de habilidades generan satisfacción ya que poseemos mayor conocimiento	4	4	4	4	
D3: REMUNERACIONES E INCENTIVOS					
11. Los jefes poseen el conocimiento que la entrega de salarios puntual genera satisfacción en nosotros	4	4	4	4	
12. Los salarios puntuales nos incentivan a trabajar en la empresa.	4	4	4	4	
13. Los jefes ante acciones buenas nos brindan incentivos.	4	4	4	4	

14. Realizando horas extras las empresas nos brinda un bono de incentivo	4	4	4	4	
15. La empresa nos brinda comisiones ante un trabajo excelente.	4	4	4	4	
16. Las comisiones que brinda la empresa nos generan satisfacción para realizar una labor optima	4	4	4	4	
D4: INTERRELACIÓN CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO					
17. Ante un retraso laboral, todos apoyamos para que se equipare todos los grupos	4	4	4	4	
18. Algunos colaboradores están dispuestos voluntariamente a quedarse un tiempo más para ayudar	4	4	4	4	
19. Al comienzo de día todos nos saludamos demostrando el respeto que existe entre nosotros	4	4	4	4	
20. Existe un respeto mutuo en la relación de trabajo entre todos nosotros, con el objetivo de que se concrete los trabajos con efectividad	4	4	4	4	
D5: AMBIENTE DE TRABAJO					
21. Nos apoyamos y damos el aliento entre nosotros para realizar las actividades con efectividad.	4	4	4	4	
22. Creo que los trabajadores son tratados bien, independiente del cargo que ocupan.	4	4	4	4	
23. Nosotros tomamos las decisiones de manera responsable teniendo como objetivo llevar un correcto ambiente de trabajo.	4	4	4	4	
24. Me siento satisfecho por ser participe en la toma de decisiones responsables para mejorar el ambiente de trabajo	4	4	4	4	
25. El ambiente laboral es flexible ante una incomodidad o incapacidad de efectuar una labor	4	4	4	4	
26. Los jefes comprenden y nos brindan flexibilidad laboral, generándonos satisfacción y comodidad con la empresa	4	4	4	4	

OPINIÓN SOBRE APLICACIÓN:

Firma de validador experto	
-----------------------------------	--

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por: Salazar Llerena, Silvia

Tipo de validador:	Interno () Externo (X) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Salazar Llerena, Silvia
Sexo:	Hombre () Mujer (X)
Profesión:	Metodóloga
Grado académico¹	Licenciado () Maestro () Doctor (X)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 (X) De 16 a 20 () De 21 a más ()
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	Consultora Silfersystem
Cargo actual:	Metodóloga
Área de especialización	Doctora en Gestión Publica
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional: ssalazar@silfersystem.com
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico ()



Firma Validador Experto

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar

Anexo 5: Carta de Autorización



Lima, 11 de marzo de 2022

Señores
UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES
Presente. -

Asunto: Autorización de Uso de Nombre de Entidad

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de saludarlo cordialmente, y en atención al asunto, se le autoriza utilizar los datos de la empresa "CONSULTORA SILFERSYSTEM" a la señorita CAROLINA CASTRO DELGADILLO para su investigación que lleva por título:

"IMPACTO DEL SINDROME DE BURNOUT SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SILFERSYSTEM S.A.C., Lima. 2021" para la obtención del título profesional.

Sin otro particular nos despedimos de usted,

Atentamente,

Dr. Fernando Escudero Vilchez
Gerente General
Consultora Silfersystem SAC
RUC:20509726583

