



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
TESIS**

**SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN  
LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
DELCOR FABRICACIONES SAC.**

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

**Autores:**

**Bach. Aristi Espino Ana De Los Ángeles**

**<https://orcid.org/0000-0002-9561-3031>**

**Bach. Collantes Mori Luigi Jean Pierre**

**<https://orcid.org/0000-0002-7962-0346>**

**Asesor:**

**Dr. García Yovera Abraham José**

**<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>**

**Línea de Investigación**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2022**

**Aprobación de jurado**

**TESIS**  
**SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN**  
**TRABAJADORES DE LA EMPRESA DELCOR FABRICACIONES**  
**SAC.**

Asesor (a):

Dr. García Yovera Abraham José      Firma

Presidente (a):

Dr. Valera Aredo Julio Cesar      Firma

Secretario (a):

Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes      Firma

Vocal (a):

Mg. Castro Becerra Gladys Roxana      Firma

**DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD**

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) COLLANTES MORI LUIGGI JEAN PIERRE Y ARISTI ESPINO ANA DE LOS ANGELES **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

**SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA DELCOR FABRICIONES SAC.**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

COLLANTES MORI LUIGGI JEAN PIERRE	DNI: 47797228	
ARISTI ESPINO ANA DE LOS ANGELES	DNI: 70430552	

Pimentel, 04 de febrero de 2022

## **Dedicatoria**

A nuestros padres

Por habernos apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que nos ha permitido ser personas de bien, pero más que nada, por su amor.

Así mismo por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que nos ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

***Los autores***

## **Agradecimiento**

En primer lugar, a la Universidad Señor de Sipán por habernos aceptado ser parte de ella, así como también a los diferentes docentes por habernos brindado la oportunidad de con su capacidad y conocimientos instruirnos y guiarnos en el desarrollo de la carrera universitaria.

***Los autores***

## Resumen

Se ha realizado un estudio con el objetivo de determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC. Para ello, se ha desarrollado un estudio descriptivo correlacional, de diseño no experimental con una muestra de 32 trabajadores a quienes se aplicó un cuestionario. Los hallazgos mostraron que el síndrome de burnout está en un nivel medio debido a tres factores importantes que se encuentran presente en los trabajadores: el agotamiento emocional, la despersonalización, y la relación personal entre colaboradores, mismos que afectan en gran medida al trabajador, al igual que el nivel de satisfacción laboral que se encuentra en un nivel medio, siendo los principales factores las condiciones de trabajo que requieren mejoras, la falta de reconocimiento del trabajador, y la carencia de beneficios económicos. Al finalizar se concluyó que al establecer el nivel de relación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa se pudo conocer que cuando el nivel de Síndrome de Burnout aumenta, la Satisfacción Laboral disminuye, por el contrario, si el Síndrome de Burnout disminuye la Satisfacción Laboral va a aumentar en los trabajadores.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, la Satisfacción Laboral, relación inversa.

## **Abstract**

A study has been carried out with the objective of determining the relationship between burnout syndrome and job satisfaction in workers of the company Delcor Fabricaciones SAC. For this, a descriptive correlational study, of non-experimental design, has been developed with a sample of 32 workers to whom a questionnaire was applied. The findings showed that the burnout syndrome is at a medium level due to three important factors that are present in the workers: emotional exhaustion, depersonalization, and the personal relationship between collaborators, which greatly affect the worker, the as well as the level of job satisfaction that is at a medium level, the main factors being working conditions that require improvement, the lack of recognition of the worker, and the lack of economic benefits. At the end, it was concluded that by establishing the relationship level of burnout syndrome and job satisfaction in company workers, it was possible to know that when the level of Burnout Syndrome increases, Job Satisfaction decreases, on the contrary, if the Burnout Syndrome Burnout decreases Job Satisfaction will increase in workers.

Keywords: Burnout Syndrome, Job Satisfaction, inverse relationship.

## Índice

Aprobación de jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Resumen .....	vi
Abstrac .....	vii
Índice.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	11
1.1. Realidad Problemática .....	11
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	21
1.4. Formulación del Problema .....	31
1.5. Justificación e importancia del estudio .....	31
1.6. Hipótesis .....	32
1.7. Objetivos .....	32
1.7.1. Objetivo General.....	32
1.7.2. Objetivos Específicos .....	32
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	34
2.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	34
2.2. Población y muestra.....	35
2.3. Variables, Operacionalización.....	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	38
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	38
2.6. Aspectos éticos .....	39
2.7. Criterios de Rigor científico .....	39
III. RESULTADOS .....	41
3.1. Tablas y Figuras.....	41
3.2. Discusión de resultados .....	52
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	55
REFERENCIAS.....	57
ANEXOS .....	62

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable Síndrome de burnout .....	36
Tabla 2. Operacionalización de la variable Satisfacción laboral.....	37
Tabla 3. Análisis descriptivo de la dimensión agotamiento emocional .....	41
Tabla 4. Análisis descriptivo de la dimensión despersonalización .....	42
Tabla 5. Análisis descriptivo de la dimensión realización personal .....	43
Tabla 6. Análisis descriptivo de la variable síndrome de burnout.....	44
Tabla 7. Análisis descriptivo de la dimensión significación de la tarea.....	45
Tabla 8. Análisis descriptivo de la dimensión condiciones de trabajo .....	46
Tabla 9. Análisis descriptivo de la dimensión reconocimiento Personal y/o Social .....	47
Tabla 10. Análisis descriptivo de la dimensión beneficios económicos.....	48
Tabla 11. Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral .....	49
Tabla 12. Pruebas de normalidad .....	50
Tabla 13. Nivel de relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral .....	51

## Índice de figuras

Figura 1. Análisis descriptivo de la dimensión agotamiento emocional .....	41
Figura 2. Análisis descriptivo de la dimensión despersonalización .....	42
Figura 3. Análisis descriptivo de la dimensión realización personal .....	43
Figura 4. Análisis descriptivo de la variable síndrome de burnout.....	44
Figura 5. Análisis descriptivo de la dimensión significación de la tarea .....	45
Figura 6. Análisis descriptivo de la dimensión condiciones de trabajo .....	46
Figura 7. Análisis descriptivo de la dimensión reconocimiento Personal y/o Social .....	47
Figura 8. Análisis descriptivo de la dimensión beneficios económicos.....	48
Figura 9. Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral .....	49

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

En los últimos años, el síndrome de burnout se ha convertido en un problema que es discutido por quienes dirigen las empresas, como un factor que forma parte de la sociedad moderna, siendo un desafío que se enfrenta para establecer acciones de mejora, ya que, el trabajador suele experimentar una gran presión en algunos centros de trabajo, como consecuencia, los gerentes, empleados y trabajadores en una variedad de industrias y sectores en todo el mundo sufren estrés, fatiga y agotamiento relacionados con el trabajo, lo que influye de manera negativa en el desempeño y satisfacción laboral (Llorca y Soto, 2021).

En España, el síndrome de burnout asociado a la baja satisfacción del trabajador, se ha estudiado y diagnosticado en una variedad de ocupaciones, algunas investigaciones reportan tasas de prevalencia de burnout de hasta el 69% de trabajadores, por ejemplo, aproximadamente 30% en docentes, 31% en estudiantes, y entre 44% y 68,6% en trabajadores del sector comercial y financiero; incluso estudios científicamente más cautelosos y conservadores estiman que la prevalencia del síndrome de burnout está por encima del 10% (Osán, 2021).

Así mismo, en Holanda, el 13,7 % de la población activa, padece el síndrome de burnout, estos hallazgos sugieren que este síndrome es de hecho un problema grave en la sociedad presente, y aún más en el ámbito de los negocios, por ello es necesario que las empresas planifiquen estrategias para evitar el agotamiento físico y mental del trabajador, con el fin de garantizar su bienestar y crear una mayor satisfacción laboral (Bakker, 2021).

Por otra parte, considerando que el trabajo es uno de los elementos de importancia de la vida de los individuos, es necesario que toda organización cuente con una fuerza laboral satisfecha; cuando un empleado está satisfecho, se desempeña a su mejor nivel para lograr los objetivos organizacionales, además los empleados que están muy satisfechos suelen ser regulares y puntuales, más productivos, más comprometidos y más satisfechos en sus vidas, por tal, es imperante que las empresas garanticen la satisfacción laboral reduciendo la carga laboral, mejorando la distribución del trabajo y eviten el agotamiento físico y mental

del trabajador, para que este siempre se sienta motivado y satisfecho en su ambiente laboral (Donghun, 2020).

En América Latina, estudios recientes revelan que la satisfacción laboral disminuye cuando el nivel de fatiga mental y síndrome de burnout están presentes en la vida laboral, siendo importante mencionar que luego de la pandemia, el síndrome de burnout sigue incrementándose, ocho de cada 10 trabajadores latinoamericanos padecen este síndrome, es decir, el 76% de latinoamericanos que trabajan, sufre el síndrome de burnout. México, por ejemplo, se mostraba como uno de los países que tenía mayor agotamiento por estrés laboral, incluso en tiempos anteriores de la COVID-19, esto debido a que el 75% de los trabajadores sufría esta condición, situación que llegó a ser mayor a los niveles de China (73%), al igual que la situación en Estados Unidos (59%), se estima que luego de la pandemia, estas cifras han aumentado significativamente. (Becerra, 2022)

En Chile, solo el 10% de los trabajadores califica su empleo como el ideal y afirman sentirse satisfechos, a pesar de que muchos empleados tienen buenos trabajos, no están comprometidos, lo que repercute en la productividad, además, la falta de estabilidad y cobertura en los sistemas de conexión de los trabajadores también reduce significativamente el nivel de satisfacción laboral, al igual, que los riesgos psicosociales que se puede generar en el colaborador se ha convertido en un problema ocupacional importante, esto debido a que pueden generar un impacto negativo no solo en la satisfacción laboral, sino también en la salud, así como en la productividad, también en el ausentismo y las ganancias de las empresas (Frias y Acuña, 2020).

Estas estadísticas evidencian que el síndrome de burnout es una variable presente en la mayor parte de empresas, sin embargo, son pocas las que conocen las verdaderas consecuencias de este mal que aqueja a muchos trabajadores y que repercute en su bajo nivel de satisfacción, creando estragos en los indicadores de felicidad en el trabajo, desempeño y cumplimiento de objetivos organizacionales.

En el Perú, el 70 % de empleados sufre de estrés laboral a consecuencia de la pandemia, el agotamiento laboral ha aumentado en nuestro país según un estudio publicado en la revista ESAN, en este sentido, podría decirse que el

agotamiento laboral es uno de los temas populares de investigación, se ha demostrado de manera convincente que los empleados que corren el riesgo de agotarse, es decir, que están crónicamente agotados y tienen una actitud negativa hacia el trabajo, muestran un desempeño laboral deficiente y un nivel inferior de satisfacción laboral, asimismo que pueden enfrentar problemas de salud con el transcurso del tiempo (ESAN, 2021).

El área de recursos humanos, es responsable de renovar constantemente con el fin de garantizar la satisfacción de los trabajadores, para ello, tienen la tarea de crear actividades que reduzcan el agotamiento laboral, un empleado feliz es hasta 40% más eficiente y 80% más creativo en su puesto de trabajo, además un trabajador 100% satisfecho está más comprometido con su empresa (Espinoza, 2020).

El panorama peruano actual, exige que las empresas busquen reducir la sobrecarga de trabajo y aseguren la satisfacción laboral de todo su personal, de acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo, por lo menos el 82% de los profesionales han sufrido el síndrome de burnout alguna vez durante su vida laboral, así mismo, el 47% de empleadores creen que sus trabajadores están en riesgo de sufrir este síndrome, por ello, el 73% de los profesionales consideran que desarrollar actividades sociales corporativas permite que la empresa logre combatir este mal, aunque en nuestro país solo un 43% de empresas ofrece actividades de afrontamiento al estrés laboral (Laveda, 2021).

Frente, a la falta de implementación de estrategias de afrontamiento para evitar el síndrome de burnout, es necesario que los trabajadores también adopten una prevención individual, lo que incluye el cuidado de su estado tanto físico, así como el mental, encontrar equilibrio entre su vida personal y profesional, gestionar el tiempo y evitar la sobrecarga de tareas. (Dávila y Agüero, 2022)

Ante esta situación, es fundamental que las empresas aporten garantías para un ambiente de trabajo de calidad que eviten el estrés en el trabajador y que propicie a mejorar su satisfacción laboral, teniendo en cuenta que un colaborador que se encuentra con un nivel alto de satisfacción suele ser más productivo que aquel que presenta síntomas de agotamiento emocional y físico.

La empresa Delcor Fabricaciones SAC, está ubicada en el distrito de Monsefú, y su rubro es la fabricación de maquinaria para la agroindustria en general, y viene trabajando en el sector por más de ocho años, caracterizándose principalmente por la buena calidad de sus productos. El diagnóstico realizado en la empresa evidencia que por la presión que existe para entregar los pedidos en los tiempos previstos y no perder clientes, los trabajadores están en constante trabajo bajo presión; para atender a la demanda los trabajadores deben pasar varias horas en el proceso de fabricación de máquinas, lo cual les genera desgaste no solo físico sino también emocional por la presión que se requiere en su puesto laboral, adicionalmente deben cumplir metas impuestas por la empresa, como rotación de turnos y cambio de funciones; así mismo, existen trabajadores que muestran cierto distanciamiento e indiferencia en las labores de su puesto y piensan que su eficacia en el trabajo se ha reducido; todas estas condiciones se derivan en altos niveles de estrés y como resultado se desarrolla el síndrome de burnout, que afecta su nivel de satisfacción laboral.

Los trabajadores de Delcor Fabricaciones al presentar síntomas del síndrome de burnout y se refleja como un agotamiento emocional, así como físico, distanciamiento del trabajo y de sus compañeros y una baja eficiencia, han comenzado a rechazar ciertas labores por cumplir en sus puestos de trabajo, además no sienten mucho agrado por reforzar sus relaciones interpersonales y tienen poco esmero en el desempeño de sus tareas, por otra parte, ha aumentado el ausentismo y la rotación laboral; dichos aspectos influyen de manera negativa en la satisfacción del trabajador, reduciendo su disposición al trabajo.

Bajo este contexto surge la necesidad de indagar sobre la relación que existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en la empresa Delcor Fabricaciones, para que los responsables de la empresa tomen las decisiones adecuadas y realicen actividades de afrontamiento al síndrome de burnout y se mejore el nivel de desempeño de los trabajadores.

## 1.2. Trabajos previos

A nivel internacional:

Morales (2021) hizo un estudio sobre el *Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope S.A, Ecuador*, propuso como finalidad conocer la relación de las variables de la tesis, para lo que realizó una investigación descriptiva correlacional, siendo el diseño utilizado en no experimental, para obtener datos se tomó en cuenta a una unidad de análisis conformada por 30 trabajadores. Al obtener los resultados se refleja que el 39% de trabajadores muestran sentir agotamiento emocional en sus áreas de trabajo, además el 49% refleja que es necesario que la empresa planteé actividades que fomenten su realización personal y profesional. Concluye que la relación entre las variables es alta, arrojando una correlación negativa inversa, por tal, al reducir el estrés y agotamiento laboral se incrementa la satisfacción laboral y se ve en la totalidad de sus dimensiones.

Morales y Alban (2021) en su tesis que se denominó *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de un establecimiento público de la ciudad de Ecuador*, planteó de objetivo central establecer la relación entre las variables y estimar qué dimensión del síndrome de burnout influye de manera significativa en la satisfacción laboral. El estudio fue no experimental, transversal, de tipo correlacional, la recolección de datos fue mediante el instrumento MBI para estimar las variables mediante la escala de Herrera y Huanay, la muestra fue de 52 trabajadores. Los hallazgos reflejan que según el 48% la falta de descarga emocional y manejo inmediato del estrés, conduce a una nula preocupación por la propia salud y por la de los demás, además el 58% considera necesario cambiar las tareas rutinarias y crear hábitos de descarga del estrés, por otra parte, el grado de síndrome de burnout está presente en el 34% de los colaboradores en un rango bajo. Concluye se da la relación entre las variables y que el síndrome de burnout es un trastorno que debe ser gestionado en el momento adecuado para eliminarlo y evitar que perjudique al trabajador en su desarrollo personal y profesional.

Pilicita (2020) realizó un estudio sobre *Estrategias de afrontamiento del Síndrome de Burnout para mejorar la satisfacción laboral en la institución Mejía DT*, tuvo de objetivo el diseño de estrategias que afronten el síndrome de burnout y mejorar la satisfacción laboral. El diseño de la investigación fue no experimental, transversal, la recolección de datos fue por un cuestionario basado en el instrumento de Maslach, el cual fue aplicado a 23 colaboradores. Los resultados reflejan que hay un alto nivel de despersonalización, al igual que de realización personal entre los trabajadores según el 53% del total de encuestados, además el 32% de trabajadores presenta agotamiento emocional frente a las tareas cotidianas que realiza en la empresa, y un 29% afirmó sentirse estresado y que requiere se reduzca su carga laboral. Concluye que las condiciones de vida laboral negativas perjudican la satisfacción laboral y originan el síndrome de burnout, por ello las estrategias de afrontamiento deben estar enfocadas en crear actividades de recreación y en una mejor división del trabajo.

Salgado y Lería (2020) estudiaron sobre Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios del sector público, Chile; que planteó como objetivo estimar la influencia de las variables. Asimismo, el tipo de investigación fue comparativa-transversal, con una muestra de 120 funcionarios, consideró como instrumento de medición el cuestionario. Una vez procesados los resultados se refleja que el 10% de los trabajadores tienen altos niveles de síndrome de burnout, el 88% está en un rango medio de satisfacción, entre los elementos que desencadenaron el síndrome de burnout se encontró la edad cronológica, la falta de motivación, y el cansancio emocional. Concluye que los datos reflejan la prevalencia moderada del síndrome de burnout en los colaboradores, y que la calidad de vida laboral no apoya a la satisfacción, por condiciones negativas como el clima laboral, el nivel de compañerismo y la falta de motivación.

Gómez y Vásquez (2019) en su tesis sobre *Relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en trabajadores, Chile*; el objetivo fue conocer la relación de las variables. El estudio fue cuantitativo, descriptivo correlacional, la muestra fue de 166 trabajadores seleccionados mediante un muestreo probabilístico, el instrumento seleccionado fue un cuestionario. Los hallazgos reflejan que el 91% tiene cierto temor de padecer el síndrome de burnout, un 52%

se siente satisfecho con sus labores, y solo un 14% de los trabajadores muestra indicadores de agotamiento emocional y estrés laboral. Concluye que la relación es negativa y, además, es significativa, por tal al crear estrategias que reduzcan el agotamiento emocional, que promuevan el desarrollo personal y que eviten la carga laboral, se logra garantizar que exista una mayor satisfacción en los colaboradores.

A nivel nacional:

Molina y Palomino (2021) realizó una investigación titulada *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Santa Teresa, Ica*, planteó como objetivo medir la relación entre las variables, considerando un estudio de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, con un diseño de tipo no experimental, la muestra fue un total de 40 trabajadores, quienes respondieron a un cuestionario elaborado en función a la escala de satisfacción SL – SPC y al inventario de Burnout de Maslach. Los hallazgos reflejan que el 58% de los trabajadores muestra desmotivación laboral, el 39% manifestaron sentir agotamiento físico, el 61% refieren que respecto al trato de sus superiores si se sienten valorados en el trabajo, además el 71% percibe una remuneración adecuada a sus funciones. Concluye que, por las condiciones encontradas en la empresa y según los hallazgos existe una relación no significativa con un indicador de 0,193 entre las variables, sin embargo, en sus dimensiones agotamiento emocional y realización personal, si influyen en la satisfacción laboral.

Medina (2021) en su estudio de *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en personal de un establecimiento público de Arequipa*, planteó su objetivo general definir, por medio de la estadística, el grado de correlación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, para ello, se requirió realizar un estudio de tipo correlacional, en cuanto al diseño fue no experimental, donde contaron con 36 trabajadores de la institución que brindaron información. Los hallazgos reflejaron que el 72% de colaboradores están satisfechos con sus labores, mientras que un 27% se sienten insatisfechos, además el 80% presenta síndrome de burnout bajo y un 20% presentan síndrome de burnout con un nivel medio. Finalizando pudo concluir que hay relación significativa entre las variables, por tal para garantizar que los colaboradores estén satisfechos con su trabajo en la empresa debe plantear

acciones de recreación, mejora en las condiciones de trabajo y reducir la carga de trabajo en los empleados.

Cjuiro y Quispe (2020) realizaron un estudio denominado *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en la empresa EMAQ, Lima*; y tuvo como objetivo establecer si existe relación entre las variables. La metodología fue de enfoque cuantitativo, así como de diseño transversal no experimental, también la muestra la conformaron 35 trabajadores de la empresa, la medición de las variables fue mediante un cuestionario basado en el instrumento MBI y la escala SL-SPC. Los datos revelan que el síndrome de burnout y sus dimensiones correlacionan de forma inversa con la satisfacción laboral, por tal, aunque el rendimiento, el agotamiento emocional, y la despersonalización influyen en el desempeño y satisfacción, no son significativas. Concluye que el síndrome de Burnout afecta a diversas profesiones y es necesario que las empresas implementen medidas que ayuden a tener trabajadores satisfechos y que repercuta de forma positiva en su conducta hacia los clientes.

Cerrón (2019) en su estudio sobre *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral*, realizada en la ciudad de Huancayo, planteó como propósito central establecer la relación entre las variables definidas en una empresa que ofrece servicios, la metodología fue de corte transaccional-causal, de alcance correlacional, en cuanto a la muestra estuvo conformada por 263 personas, mismos que participaron de una encuesta basada en los instrumentos de Burnout de Maslach y la escala de satisfacción de SL-SPC. Los resultados exponen que existen algunas actitudes negativas en el ambiente laboral, además de que el 51% de los empleados percibe un clima inestable en el trabajo lo que deriva algunos conflictos, por otra parte, el 48% manifestó que sienten agotamiento emocional relacionado a la autoridad, falta de motivación y la fatiga en el trabajo. Concluye que existe una relación de tipo inversa entre las variables, con un valor de  $-0,1216$ , mostrando que cuando el valor de puntuación del síndrome de Burnout se incrementa, la satisfacción laboral se reduce.

Mujica y Portal (2019) hicieron un estudio titulado *Síndrome de Burnout y dimensiones de satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Acuario SAC, Cajamarca*, planteó su objetivo central determinar la relación entre síndrome de

Burnout y las dimensiones de la satisfacción laboral. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, y alcance correlacional, la muestra la conformaron 47 trabajadores los cuales fueron seleccionados por muestreo no probabilístico censal, el instrumento se basó en el inventario de Burnout de Maslach y la escala de satisfacción ESL-SPC. Los resultados reflejan que el 96% de los trabajadores tienen un nivel bajo de agotamiento emocional, el 53% está en una escala media de realización personal, y un 98% mostraron una satisfacción regular. Concluye que existe una relación negativa baja entre las variables, por tal mientras mayor exista el síndrome de burnout, menor será la satisfacción que muestren los subordinados, con las dimensiones que más se relaciona el síndrome es con los beneficios laborales y las relaciones sociales.

A nivel local:

Gutiérrez y Abásolo (2021) hicieron una tesis que se denominó *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en trabajadores según jornada laboral en una empresa de Chiclayo*, planteó como objetivo central comprobar el grado de prevalencia del síndrome de burnout en los trabajadores y establecer como se relaciona con la satisfacción laboral. La metodología fue correlacional de diseño no experimental, la recolección de información fue mediante un cuestionario adaptado al instrumento de medición de Maslach, la muestra la conformaron 200 trabajadores, el 50% del turno mañana y el otro 50% del turno noche. Los resultados reflejan que existen grandes diferencias entre las jornadas de trabajo y los hallazgos del grado de síndrome de burnout, los trabajadores del turno noche presentan un nivel de agotamiento emocional de 145,5 en rango promedio, mientras que los del turno mañana están en un rango de 65,5, el resultado refleja que los trabajadores que laboran por las noches muestran un mayor agotamiento frente a la carga laboral, lo que perjudica su satisfacción y motivación laboral. Concluye que existe relación entre las variables, por tal cuando existe desmotivación y agotamiento en el trabajador, existe la posibilidad que influya de manera negativa en su satisfacción y desemboque en un bajo desempeño.

Cruzado y Sánchez (2021) hicieron una investigación titulada *Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Ginsac, Chiclayo*, planteó conocer la relación de las variables, siguiendo un estudio de enfoque

cuantitativo de diseño transversal no experimental, con una muestra de 179 trabajadores quienes dieron respuesta a un cuestionario para obtener datos. Los resultados reflejan que el 75% de trabajadores afirma que en la empresa si desarrollaron sus competencias y que tienen oportunidad de ascenso, además el 69% refirieron que su estado de ánimo es el adecuado para mantenerse motivados en el trabajo, por otra parte, el 38% indicaron tener un poco de fatiga laboral. Concluye que la relación entre las variables es significativa negativa inversa, es decir, mientras más alto sea el agotamiento y estrés del trabajador, menor será la satisfacción laboral.

Vásquez (2020) estudió sobre *Síndrome de burnout y su incidencia en la calidad de vida laboral de los trabajadores de la institución Juan Manuel Iturregui, Chiclayo*, y su objetivo central fue determinar si el síndrome de burnout incide en la calidad de vida laboral, para ello el estudio fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental correlacional, la muestra estuvo conformada por los 110 colaboradores de la empresa. Los resultados reflejan que el 53% de los trabajadores manifiestan niveles altos de agotamiento emocional y una baja realización personal, ya que existe mucha carga de trabajo, además el 40% refiere que es necesario mejorar las condiciones laborales y ofrecer oportunidades de crecimiento profesional en la empresa. Concluye que cuando el trabajador se siente agotado física y mentalmente en su puesto, presenta un bajo nivel de satisfacción, por ello mejorar las condiciones de vida laboral incrementa el desempeño, el sentido de pertenencia y la satisfacción del trabajador.

Sánchez (2019) realizó un estudio sobre *Síndrome de burnout en los trabajadores de una institución pública de Chiclayo*, planteó como objetivo analizar la prevalencia del síndrome de burnout en los trabajadores de una institución pública. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, asimismo, la información se recolectó realizando un cuestionario aplicado a una muestra de 42 miembros de la organización. Los resultados reflejan que entre los trabajadores existe una prevalencia del síndrome de burnout en un 4.8%, existe agotamiento emocional relacionado a la variable edad, es decir, los trabajadores más jóvenes están más predispuestos a cansarse emocionalmente. Concluye que

el síndrome de burnout se asocia al agotamiento físico y mental, que influye en el desempeño, autoestima, personalidad y satisfacción del trabajador.

Dávila y Sandoval (2019) en su investigación titulada *El síndrome de burnout y el compromiso organizacional del personal administrativo de Indoamérica Servicios Logísticos, Lambayeque*; centró su estudio en establecer si hay una relación entre el compromiso organizacional y el síndrome de burnout. La metodología fue de tipo correlacional, asimismo, el enfoque fue cuantitativo y diseño no experimental, la recolección de datos fue mediante el instrumento MBI de Maslach y el de Meyer y Allen para medir el compromiso, la muestra estuvo conformada por 120 colaboradores. Al procesar los datos, estos mostraron que el 59% de los trabajadores se sienten fatigados con sus funciones y por tal no se comprometen con la empresa, además el síndrome de burnout se encuentra en un rango medio en los trabajadores como consecuencia de la presión del tiempo y las condiciones del trabajo. Concluye que existe una relación positiva baja entre el síndrome de burnout y el compromiso organizacional, además de una relación negativa entre el síndrome de burnout con la satisfacción del trabajador.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Síndrome de burnout**

Las dimensiones clave del síndrome de agotamiento son un estado de ansiedad, sentimientos de resignación y desinterés por el propio trabajo, así como de una sensación de insuficiencia y falta de logros, la importancia de este modelo tridimensional es que coloca la experiencia de un individuo de estrés claramente dentro de un contexto social e incorpora la idea que la capacidad que tiene un trabajador para afrontar el estrés está influenciada por factores sociales. (González y Pérez, 2020).

El agotamiento es un síndrome representado por agotamiento crónico, cinismo y falta de ejecución personal, por lo general, es definida como una fase de agotamiento donde el trabajador duda respecto al valor de su ocupación, misma situación que se da sobre su capacidad para desempeñarse (Díaz, 2019).

Las tres dimensiones de apatía, cinismo e ineficiencia conforman la definición del síndrome de burnout, que es una respuesta larga a estresores de tipo emocional, así como interpersonal en el trabajo, es decir, el trabajador entra en un estado de agotamiento y estrés que lo hacen sentirse abrumado por sus propios problemas, reduciendo su desempeño, entusiasmo y satisfacción en el trabajo (Redolar, 2020).

#### **1.3.1.1. Causas del síndrome de burnout**

Gabini (2019) describió que las causas del síndrome de burnout generalmente se dividen en dos categorías: factores situacionales y factores individuales.

Los factores situacionales incluyen demandas laborales y carencia de recursos laborales; las demandas laborales son factores del trabajo que necesitan un esfuerzo sostenido, en este sentido, las demandas laborales están asociadas con costos fisiológicos y psicológicos, lo que genera un aumento de la frecuencia cardíaca, al igual que fatiga; dichos síntomas son los que generarían la experiencia del agotamiento, ya que las exigencias del trabajo hacen que los empleados se sientan agotados y se distancien del trabajo, por tal, la ambigüedad de roles, al igual que el conflicto de roles, el estrés, también la carga de trabajo, así como la presión laboral están entre las demandas laborales de mayor importancia que causan el síndrome de burnout (Gabini, 2019).

También están los factores individuales, se ha analizado que tanto el nivel socioeconómico como las variables de personalidad crean una predisposición a sufrir síntomas de burnout, y es donde la personalidad de las personas influye en la manera de cómo se percibe el ambiente de trabajo y, consecuentemente, en la forma de manejar las demandas al igual que los recursos de trabajo, y es el desajuste que puede haber entre la personalidad y las demandas del trabajo los que pueden generar reacciones de estrés que pueden ser graves, y más cuando los empleados se encuentran expuestos a actividades que no se acomodan a sus habilidades y preferencias; sin embargo, las personas que tienen un nivel alto de autoeficacia, optimismo y autoestima son las que tienen mayor capacidad para lidiar con las actividades laborales (Gabini, 2019).

### **1.3.1.2. Dimensiones del síndrome de burnout**

González y Pérez (2020) afirman que el síndrome de burnout representa un agotamiento emocional, desvalorización, y despersonalización del trabajador, más específicamente, es un síntoma psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y reducción del interés por cumplir con sus funciones, considerando que es una variable de gran importancia en el mundo empresarial ya que afecta la productividad y satisfacción laboral, es necesario conocer el nivel de síndrome de burnout en cada uno de los colaboradores.

Existen diversos cuestionarios para valorar el síndrome de burnout, el más utilizado es el MBI (Maslach Burnout Inventory), este es un cuestionario que recoge las respuestas de la persona relacionado con sus pensamientos y sus emociones, las dimensiones que abarca son: agotamiento emocional, también está la despersonalización y, finalmente, la realización personal.

Agotamiento emocional: está definida como la sensación de estar emocionalmente sobrecargado al igual que agotado por los propios recursos emocionales; las principales fuentes de este agotamiento son la sobrecarga de trabajo y los conflictos con compañeros del trabajo, el empleado se siente agotado, carece de la energía suficiente para afrontar otro día u otra situación; este componente de agotamiento emocional simboliza la dimensión primordial del síndrome de burnout (González y Pérez, 2020).

Despersonalización: es una respuesta negativa, también insensible o demasiado distante hacia los demás, que frecuentemente incluye una pérdida de motivación idealista, suele desarrollarse en respuesta a la sobrecarga del agotamiento emocional; valora el nivel que el trabajador identifica sus actitudes de frialdad, al igual que un distanciamiento de su trabajo, este componente representa la dimensión interpersonal del síndrome de burnout (González y Pérez, 2020).

Realización personal: El término indica una baja en los sentimientos de competencia, así como los de productividad en el centro laboral, se asocia con la depresión, al igual que la incapacidad para cumplir con las actividades de trabajo, esto puede deberse a la falta de apoyo social, así como de oportunidades de desarrollo profesional, crecimiento, el empleado también experimenta una creciente

sensación de inadecuación con respecto a su capacidad para ayudar a los clientes, lo que puede conducir a una verdad (González y Pérez, 2020).

### **1.3.1.3. Niveles del síndrome de burnout**

El síndrome de burnout es un proceso acumulativo y dinámico que se desarrolla muy lentamente, el reconocimiento es muy duro, pero puede perturbar al trabajador, los síntomas del agotamiento se pueden considerar como multidimensionales y se pueden dividir en cuatro niveles donde se podría observar: nivel mental, nivel físico, nivel emocional y nivel social (Peiró, 2019).

**Nivel mental:** El empleado duda de sus propias capacidades, se siente fracasado y tenso, tiene una actitud negativa hacia sus compañeros de trabajo, clientes y todo el entorno laboral, y su interés por los asuntos profesionales se desvanece, también pueden tener problemas de enfoque y albergar una culpa falsa.

**Nivel emocional:** en este nivel, se observa que los síntomas emocionales incluyen impotencia, depresión, también la autocompasión, así como presencia de nerviosismo, de irritabilidad y una sensación de desconocimiento, el empleado se siente afligido y angustiado emocionalmente y es controlado únicamente por sentimientos de desesperanza e impotencia porque cree que no podrá irse fácilmente.

**Nivel físico:** El trabajador se debilita y está propenso a enfermedades, cansancio rápido, dolores de cabeza, sueño-trastornos del habla, tensión muscular, se puede presentar una presión arterial alta, lo que causaría un mayor riesgo de enfermedad cardiovascular. Este nivel de síntoma debe ser tratado de inmediato por un médico y el trabajador deberá ausentarse por un periodo mientras se recupera.

**Nivel social:** En este nivel, disminuye el contacto con los demás, clientes, amigos y compañeros, y el trabajador entra en conflictos familiares o lugar de trabajo, predominando los sentimientos negativos; en el trabajo, el entusiasmo se alterna con el cinismo.

#### **1.3.1.4. Síntomas del síndrome de burnout**

Según Bosqued (2020) existen ciertos síntomas típicos que presentan las personas que son afectadas por el síndrome de burnout tales como la impresión de habilidades extraordinarias, así como paranoia, pérdida de autocontrol, síntomas psicosomáticos, agonía, presencia de un nivel de aislamiento, vacilación y cinismo, así como impulsividad e impaciencia, así como como depresión con muchos aspectos.

Los trastornos se desarrollan individualmente en diferentes grados, no todos los síntomas del síndrome ocurren en todas las personas; cabe mencionar que los trabajos con mayor riesgo de tener el síndrome de burnout, también se incluyen aquellos cuyos trabajos requieren el contacto diario con personas que requieren la atención constante de los demás y la responsabilidad de los demás (Gil, 2020).

#### **1.3.1.5. Fases del síndrome de burnout**

El síndrome de burnout es un proceso a largo plazo que incluye euforia y agotamiento, y si bien a veces no se notan los cambios es importante identificar si el trabajador padece este síndrome y así la empresa pueda desarrollar actividades de afrontamiento a este mal que aqueja al colaborador (González, 2019).

Según González (2019) las fases en las que se desarrolla el síndrome de burnout son las siguientes:

**Entusiasmo:** es la etapa inicial de algo nuevo (trabajo, relación, actividad, etc.), además hay altas expectativas positivas (y pocas realistas), promesas de los empleadores y es un tiempo de ideas, planes, voluntad y acción rápida.

**Estancamiento:** segunda fase, donde el entusiasmo inicial se está desvaneciendo, no hay muchas novedades en el trabajo se pierde el entusiasmo y baja la satisfacción del empleado, el trabajador pierde el enfoque de los objetivos organizacionales y es consciente de sus propias necesidades.

**Frustración:** es una etapa en la que surgen problemas relacionados tanto con el trabajo como con la vida personal, aumentan los conflictos con clientes y compañeros de trabajo, surgen cuestiones de eficiencia y satisfacción laboral,

pueden ocurrir conflictos con los superiores, y pueden surgir problemas emocionales y físicos.

**Apatía:** la apatía viene después de la frustración, la gente viene a trabajar porque necesita dinero; su motivación inicial, visión, entusiasmo y disposición se han desvanecido; el empleado hace sólo lo que se supone que debe hacer y se niega a recibir noticias, entrevistas con compañeros de trabajo o solicitudes de más horas; su satisfacción es en un nivel bajo.

**Burnout, la fase final del síndrome:** El sentido del trabajo se desvanece, dando paso a la angustia emocional, la despersonalización y la negatividad, hay necesidad de dinero, pero me niego a trabajar, el empleado está atrapado en un ciclo intratable, y la única salida es un cambio de trabajo.

#### **1.3.1.6. Prevención del síndrome de burnout**

Existen pocas pautas para evitar el síndrome de burnout, los más cruciales son la amistad y las buenas relaciones; el síndrome de agotamiento puede evitarse manteniéndose en contacto con amigos de forma regular; otra buena manera de prevenir el agotamiento es que la empresa proporcione actividades de integración, recreación y desarrollo de habilidades para combatir el desgaste en el lugar de trabajo (Monte, 2021).

De acuerdo a Monte (2021) algunas de las estrategias que la empresa puede implementar para prevenir el síndrome de burnout son:

**Programas de salud integral:** ofrecer charlas informativas a los trabajadores sobre la importancia de crear hábitos alimenticios saludables y realizar actividad física frecuente para cuidar la salud y evitar el agotamiento físico, así como agotamiento mental que se origina por el estrés en el trabajo.

**Programas de ayuda psicológica:** implica desarrollar talleres de ayuda psicológica para los trabajadores, donde se traten problemas que afecten el ámbito personal y laboral, garantizando al empleado la confidencialidad absoluta y que los problemas detectados sean atendidos de forma inmediata.

**Talleres de reevaluación positiva:** consiste en que la empresa brinde talleres donde los trabajadores descubran formas de enfrentar el estrés y busquen el apoyo

social, como aceptar consejos de sus amigos e incluir en su agenda actividades de integración no solo con su entorno laboral, sino con su entorno más cercano como amigos y familia.

Además, es recomendable, ordenar las prioridades en la vida para establecer qué es significativo, qué puede esperar o qué es mejor dejar ir, establecer una proporción en la vida para satisfacer necesidades y establecer una meta objetiva, por otra parte, se debe encontrar el equilibrio entre los factores de estrés que son una carga de vida y entre los que nos están proporcionando fuerza e impulso a seguir.

### **1.3.2. Satisfacción laboral**

Son los sentimientos positivos y negativos de un empleado hacia su trabajo o es la cantidad de felicidad relacionada con el trabajo, por lo tanto, la satisfacción laboral es un tema de investigación de mayor difusión en el campo de la administración; la satisfacción laboral se puede considerar como el sentimiento positivo y satisfactorio que se da por la evaluación del propio trabajo o experiencia laboral (Ayensa, 2020).

La satisfacción en el lugar de trabajo es el estado emocional positivo de un individuo con respecto a su trabajo y entorno laboral, es un apego psicológico y devoción al trabajo, un hecho placentero o estado emocional positivo que se da por la valoración del propio trabajo, así como de las experiencias laborales, en otras palabras, la definición consta de tres elementos: está el efectivo, cognitiva y centrada en el trabajo (Montoya y Rave, 2021).

La satisfacción laboral se trata de la actitud positiva de un trabajador hacia la empresa, compañeros de trabajo y, finalmente, el trabajo; cuando la institución cumple con las expectativas laborales el individuo experimenta sentimientos positivos, entonces, estas emociones positivas indican satisfacción en el trabajo; los datos de satisfacción laboral son útiles para evaluar el estado emocional, el bienestar y aptitud mental de los empleados y para que la organización pueda utilizar la información para mejorar su estructura (Benavides, 2021).

La satisfacción laboral es un aspecto muy importante del bienestar de un empleado y tiene componentes emocionales, cognitivos y conductuales, el aspecto

emocional se refiere a los sentimientos de uno con respecto al trabajo, el cognitivo es el aspecto que se refiere a los pensamientos y creencias de uno con respecto al trabajo, y el componente conductual se refiere a las acciones de las personas con respecto al trabajo; si los empleados tienen sentimientos positivos y agradables sobre el trabajo, sus actitudes hacia el trabajo se definen como satisfacción laboral, por otro lado, si los empleados tienen sentimientos desagradables en el trabajo, sus actitudes hacia el trabajo se definen como insatisfacción (Sánchez, 2020).

### **1.3.2.1. Teorías**

#### **Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow**

Según Maslow, las personas tienden a satisfacer sus necesidades, en un cierto orden de precedencia; dentro de cada nivel, hay necesidades que los empleados quisieran que se cumplieran. Por ejemplo, cuando las necesidades fisiológicas, así como las de seguridad están satisfechas, las necesidades superiores que son la pertenencia, la estima y la autorrealización se vuelven importantes, en otras palabras, el supuesto de este modelo es que, sólo sentirse satisfecho, hasta cierto punto, con las necesidades de un nivel inferior crea un deseo de implementar una necesidad en un nivel superior (Olivo, 2019).

#### **Teoría ERG, existencia-relación-crecimiento**

Esta teoría fue propuesta por Clayton Alderfer y es una extensión de la teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow. Afirma que solo hay tres categorías de necesidades: necesidades de existencia, bienestar psicológico y seguridad, y necesidades de relaciones. En otras palabras, la teoría difiere de la teoría de la jerarquía de las necesidades, que sostiene que las necesidades en los niveles inferiores no deben satisfacerse por completo. (Rentería, 2020).

#### **Teoría de dos factores de Herzberg**

Frederick Herzberg introdujo la teoría de la motivación de dos factores, que explica que los principales determinantes de la satisfacción son factores internos,

porque los empleados están motivados para obtener más de ellos. Si la institución no proporciona los motivadores, la gente se sentirá insatisfecha, porque las insatisfacciones causado por factores de higiene como la supervisión, las relaciones interpersonales, el reconocimiento, la gestión y la administración. (Griffin & Stanley, 2020).

### **Teoría de Higiene-Motivacional**

Muestra cómo la presencia de algunos factores se correlaciona con la satisfacción laboral, así como la ausencia de otros con la insatisfacción laboral. Las fuentes reales de felicidad se conocen como motivadores e incluyen el trabajo (felicidad, autoestima, responsabilidad, crecimiento o avance). Por otra parte, los factores que provocan insatisfacción se clasifican como factores de higiene y existen fuera del lugar de trabajo (políticas de la dirección y de la empresa, supervisión, relaciones humanas, condiciones de trabajo, salarios, puesto y seguridad) (Griffin & Stanley, 2020).

### **Teoría de la expectativa**

Según la teoría, un individuo decide comportarse de cierta manera para lograr la recompensa deseada, se motiva así mismo para tener un comportamiento específico con respecto al resultado que espera de ese comportamiento, por ejemplo, si los trabajadores necesitan más dinero para satisfacer sus necesidades, se les asegura que si trabajan más duro; ellos recibirán más dinero (Olivo, 2019).

#### **1.3.2.2. Dimensiones de la satisfacción**

Gómez y Gonzáles (2022) mencionan que la satisfacción laboral se puede medir utilizando cuatro dimensiones derivadas de la teoría de la motivación de la higiene, que influye en el comportamiento y la percepción de los empleados:

Factor I: Significación de la tarea: en la escala SL-SPC, se define como la habilidad para trabajar basada en atributos relacionados con el trabajo (esfuerzo, finalización, equidad y/o contribución significativa).

Factor II: Condiciones de trabajo: en la escala SL-SPC, se refiere a la evaluación del trabajo, donde se tiene en cuenta la disponibilidad o existencia de elementos normativos, así como de disposiciones que rigen la actividad laboral.

Factor III: Reconocimiento Personal y/o Social: en la escala SL-SPC, se define la tendencia a valorar el trabajo a partir del reconocimiento del autor o de los asociados a él, o el efecto de éstos en los resultados indirectos.

Factor IV: Beneficios Económicos: en la escala SL-SPC, se refiere a la disposición a trabajar basada en incentivos monetarios o económicos como resultado del esfuerzo realizado en la tarea asignada.

### **1.3.2.3. Escala SL-SPC para medir la satisfacción laboral**

La escala permite un diagnóstico amplio de la actitud laboral, determinando cuán satisfecho o insatisfecho está un trabajador en su entorno laboral, esta encuesta se basa principalmente en la teoría motivacional, así como en teorías relacionadas con la discreción y la dinámica (Ayensa, 2020).

Por medio de la escala se hace una descripción general del nivel de satisfacción laboral, al igual que los niveles específicos de satisfacción laboral sobre unos factores importantes que a continuación se indican: significación de la tarea, también está las condiciones de trabajo, del mismo modo, se considera el reconocimiento personal y/o social, al igual que los beneficios económicos (Ayensa, 2020).

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

Ha habido mucho interés por los resultados empresariales que expresan el nivel de eficiencia, eficacia, así como de efectividad logrado los que integran la empresa; como son indicadores de los resultados de quienes pueden influir en las decisiones empresariales (Miranda, 2020).

Se observa que los colaboradores que están satisfechos con su trabajo, ya sea porque están bien pagados o por estar bien tratados, también por porque avanzan o aprenden, son los que más producen y ganan; por otro lado, los trabajadores que están insatisfechos con su trabajo, ya sea porque son mal pagados, maltratados o agredidos en actividades rutinarias sin oportunidad de ampliar la comprensión de su trabajo, son los que ganan menos o que pueden ser los más improductivos (Bordas, 2020).

La satisfacción en el lugar de trabajo es crucial porque las personas pasan una parte importante de sus vidas en las organizaciones, asimismo, la satisfacción laboral influye en cómo se sienten las personas sobre otros aspectos de sus vidas, como la familia, la amistad y la comunidad, finalmente, el nivel de satisfacción laboral afecta de manera positiva o negativa el comportamiento laboral según sea la situación de los trabajadores, lo que genera un nivel de rotación y el ausentismo (Bordas, 2020).

#### **1.4. Formulación del Problema**

¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

El estudio se fundamentó en el aporte teórico de Gonzáles y Pérez (2020) quienes manifestaron que el síndrome de burnout es un agotamiento emocional, desvalorización y despersonalización del trabajador, además se sustenta en la teoría de factores de higiene de Herzberg quien afirma que la satisfacción laboral es estado emocional positivo de un individuo con respecto a su trabajo y entorno laboral; adicionalmente se citaron otros aportes de distintos autores con la finalidad de complementar el estudio.

Tiene justificación práctica, ya que, los resultados encontrados entorno a la variable síndrome de burnout y satisfacción laboral permiten que los responsables de Delcor Fabricaciones SAC tomen decisiones correctas considerando los factores que generan estrés laboral y puedan aplicar estrategias de afrontamiento para evitar que sus trabajadores desarrollen el síndrome de burnout y se mantengan satisfechos con su puesto de trabajo; también tiene justificación práctica porque el estudio puede ser utilizado como aporte para futuras investigaciones y para crear debate académico referido a las variables.

El estudio tiene justificación metodológica porque siguió los lineamientos de la investigación científica considerando un enfoque cuantitativo, diseño no

experimental transversal y tipo correlacional descriptivo, además se diseñó un instrumento para obtener datos y que fue validado para garantizar su aplicabilidad interna y externa, el cual puede ser usado como referencia para otras investigaciones que consideren estudiar temas similares a los que aquí se presentaron.

Así mismo, el estudio es importante porque los resultados obtenidos y la información presentada sirven como punto de referencia para que los representantes de la empresa Delcor Fabricaciones SAC adopten nuevas estrategias de afrontamiento al estrés y agotamiento en el trabajo, garantizando que sus trabajadores se sientan satisfechos en sus puestos y sean capaces de lograr sus metas personales y organizacionales.

## **1.6. Hipótesis**

Hi: Existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC.

Ho: No existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Describir el síndrome de burnout en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC.

Determinar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC.

Establecer el nivel de relación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC.



## II. MATERIAL Y MÉTODO

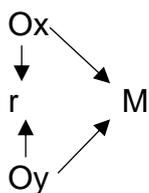
### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Hernández y Mendoza (2018) indicaron que el tipo de investigación correlacional se centra en asociar variables o establecer el grado de relación entre variables en un escenario en particular; y es decriptiva porque se detallan las propiedades y las características de manera independiente o conjunta de dos o más variables.

En este sentido, la presente investigación fue de tipo descriptivo correlacional, porque se describió y estableció la relación de las variables que se tomaron en cuenta para el estudio en la empresa Delcor Fabricaciones SAC.

El diseño de investigación, según Hernández y Mendoza (2018) es no experimental al darse sin manipular las variables, es decir, no se hacen variar de forma intencional las variables, es decir, se observan situaciones ya existentes; y es transversal cuando los datos se recolectan un solo momento y se analiza su incidencia en un momento dado.

El estudio fue no experimental porque las variables no fueron manipuladas, es decir, se estudiaron en su contexto natural, y es transversal porque la información se recolectó en un tiempo único. En este caso, el diseño fue:



Donde:

Ox: Síndrome de Burnout.

Oy: Satisfacción Laboral.

M: Muestra.

r: Nivel de relación.

## **2.2. Población y muestra**

Hernández y Mendoza (2018) definen la población como un grupo de casos que concuerdan y sobre los cuales se pretende realizar un estudio y generalizar resultados; y definen la muestra como un subconjunto de los casos que será la unidad de análisis.

De esta forma, la población quedó conformada por los 32 trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC.

La muestra fue no probabilística censal, porque no fue necesario usar una fórmula para realizar el cálculo, es decir, se consideró la totalidad de la población como la muestra, en este caso, los 32 trabajadores de Delcor Fabricaciones SAC.

### 2.3. Variables, Operacionalización

Tabla 1.

*Operacionalización de la variable Síndrome de burnout*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>
Síndrome de burnout	Agotamiento emocional	Nivel de sobrecarga en el trabajo	1, 2, 3	Técnica: encuesta.  Instrumento: cuestionario.
		Nivel de cansancio laboral	4, 5, 6, 7, 8, 9	
	Despersonalización	Nivel de cambio en el trato al cliente	10, 11	
		Nivel consumo laboral	12, 13, 14	
	Realización personal	Nivel de buen trato del personal	15, 16, 17	
		Nivel de logro en el trabajo	18, 19, 20, 21, 22	

*Nota:* Elaboración propia

Tabla 2.

*Operacionalización de la variable Satisfacción laboral*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>
Satisfacción laboral	Significación de la tarea	Valoración de la tarea	23, 24, 25	Técnica: encuesta.  Instrumento: cuestionario.
		Nivel de resultados	26, 27	
		Nivel de realización	28, 29, 30	
	Condiciones de trabajo	Nivel de distribución	31, 32	
		Nivel de horario	33, 34	
		Nivel de comodidad	35, 36, 37, 38	
	Reconocimiento Personal y/o Social	Nivel de reconocimiento personal	39, 40, 41	
		Nivel de reconocimiento social	42, 43, 44	
	Beneficios Económicos	Nivel de beneficios económicos	45, 46, 47, 48, 49	

*Nota:* Elaboración propia

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### Técnica

La técnica utilizada para fue la encuesta, de acuerdo a Rodríguez (2020) se trata de un conjunto de preguntas diseñadas en función a las variables de investigación. En este sentido, para obtener información de la muestra, se utilizó una encuesta que fue dirigida a cada uno de los trabajadores de Delcor Fabricaciones SAC.

### Instrumento

Fue el cuestionario, y de acuerdo a Rodríguez (2020) es un conjunto de ítems de una o más variables que van a ser medidas, con opciones de preguntas cerradas, es decir, que presentan posibilidades de respuesta para los participantes. Por ende, se usó para medir la variable síndrome de burnout el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory), el cual fue adaptado y validado previo a su aplicación; para determinar la variable satisfacción laboral, que para ello se usó la Escala SL-SPC, previamente fue validado y adaptado para su aplicación a la muestra de la investigación.

### Validez y confiabilidad

La validez se hizo por el juicio de expertos, quienes dieron su aprobación sobre los cuestionarios diseñados, la confiabilidad se garantizó mediante la prueba alfa de Cronbach, cuyo resultado fue 0,861, lo que probó la confiabilidad del instrumento para su posterior aplicación al total de la muestra.

## **2.5. Procedimiento de análisis de datos**

La aplicación del cuestionario a los trabajadores de Delcor Fabricaciones SAC se realizó coordinando con el administrador de la empresa, y permitió obtener datos referidos a las variables de investigación, posteriormente se empezó a tabular los datos en SPSS 25, para obtener tablas y figuras estadísticas que permitieron dar respuesta a los objetivos y desarrollar la discusión de la investigación. Para determinar la relación entre las variables, se usó la prueba Rho de Spearman, la cual según los rangos de correlación permitió definir el grado de relación de las

variables de investigación. Así mismo se realizó la prueba de hipótesis para dar respuesta al objetivo general del estudio.

## **2.6. Aspectos éticos**

Orozco, et.al (2020) afirman que los aspectos éticos de una investigación son importantes para garantizar el bienestar de todos los involucrados en el estudio, entre los aspectos éticos aplicados en la presente investigación están:

Criterio de confidencialidad, se aseguró que la información que dieron los trabajadores de Delcor Fabricaciones SAC fue utilizada únicamente con fines de estudio, además no se solicitó ningún dato personal y se mantuvo una estricta confidencialidad de la información.

Validez científica, para que el estudio sea considerado ético, se realizó con una metodología apropiada la cual aseguró que los resultados dieran respuesta a los objetivos, se consideró el método científico de un estudio de enfoque cuantitativo, siendo el diseño no experimental y alcance correlacional, por ende, mediante esta línea metodológica llegó a las conclusiones del estudio.

Criterio de beneficencia, en el presente estudio los trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC participaron de forma voluntaria en la aplicación del cuestionario, se realizó el análisis de los riesgos y beneficios de los participantes y se aseguró que no exista maleficencia hacia los sujetos de investigación.

## **2.7. Criterios de Rigor científico**

De acuerdo a Orozco, et.al (2020), una investigación debe cumplir con los siguientes criterios de rigor científico:

Credibilidad, se aseguró que la información presentada en el estudio proveniente de las diversas fuentes sea verídica y fiable, lo cual se demostró mediante argumentos válidos que fueron plasmados en toda la investigación.

Aplicabilidad, considerando que los resultados del presente estudio no son transferibles se aseguró que tenga validez interna y externa para servir como un referente de futuras investigaciones.

Confirmabilidad, se garantizó que se garantizó la participación de los autores de la investigación en todo el proceso de obtención de información y además se aseguró que el grado de implicación se extendiera lo suficiente para evitar cualquier tipo de manipulación de los resultados y la información presentada.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y Figuras

**Objetivo Específico 1:** Describir el síndrome de burnout en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC.

Tabla 3.

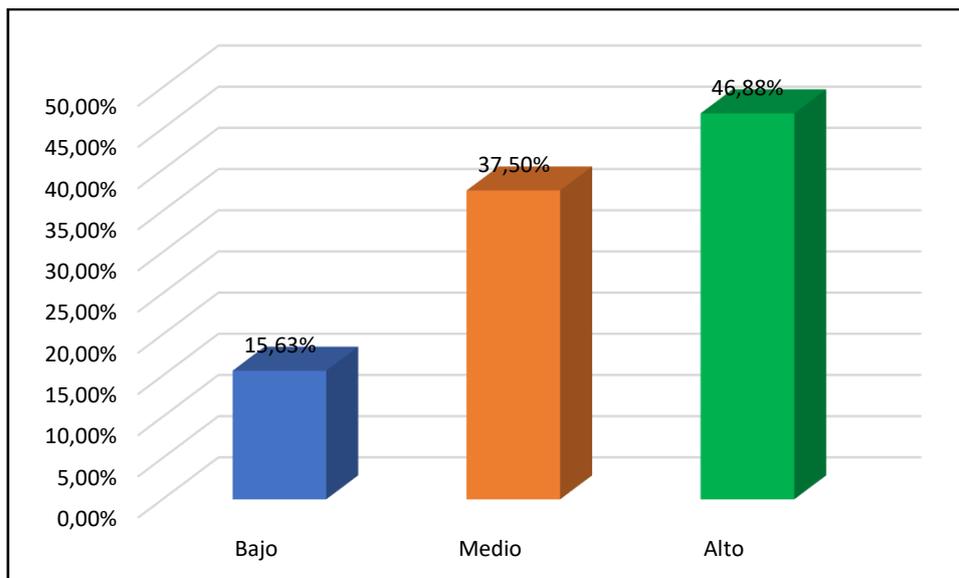
*Análisis descriptivo de la dimensión agotamiento emocional*

	f	%
Bajo	5	15.63%
Medio	12	37.50%
Alto	15	46.88%
Total	32	100.00%

**Nota:** Elaboración propia.

Figura 1.

*Análisis descriptivo de la dimensión agotamiento emocional*



**Nota:** En la tabla 3 y figura 1, el resultado del agotamiento emocional se ve en un nivel alto con el 46.88% de los trabajadores, también un nivel medio de 37.5% y bajo con el 15.63% de trabajadores.

El resultado se debe a que factores como el agotamiento en el trabajo, el desgaste por sobrecarga laboral, hacen que el trabajador tenga una sensación de cansancio en la jornada de trabajo, lo cual se observa en la mayor parte con un nivel alto, así como los de nivel medio lo que demuestra un problema dentro de la dimensión agotamiento emocional.

Tabla 4.

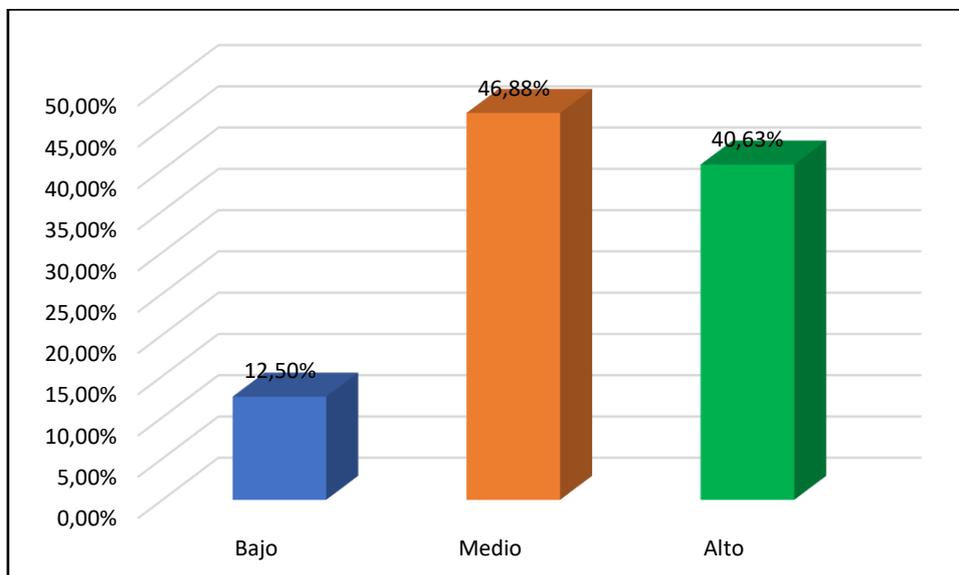
Análisis descriptivo de la dimensión despersonalización

	f	%
Bajo	4	12.50%
Medio	15	46.88%
Alto	13	40.63%
Total	32	100.00%

**Nota:** Elaboración propia.

Figura 2.

Análisis descriptivo de la dimensión despersonalización



**Nota:** En la tabla 4 y figura 2, el resultado muestra una valoración de nivel medio sobre la dimensión despersonalización, siendo esta del 46.88%, también un nivel alto con el 40.63%, y finalmente, un bajo nivel de 12.5%.

Dicho resultado se debe a que factores como el trato al cliente, el trato con compañeros de trabajo, el consumo emocional que tiene el trabajador, se han visto afectados por la carga de actividades diarias, un ambiente desfavorable para el desarrollo de actividades, así como la rutina laboral que generan estrés en el trabajador, lo que se debe a la falta de actividades de recreación por parte de la empresa y afectan en gran medida al trabajador.

Tabla 5.

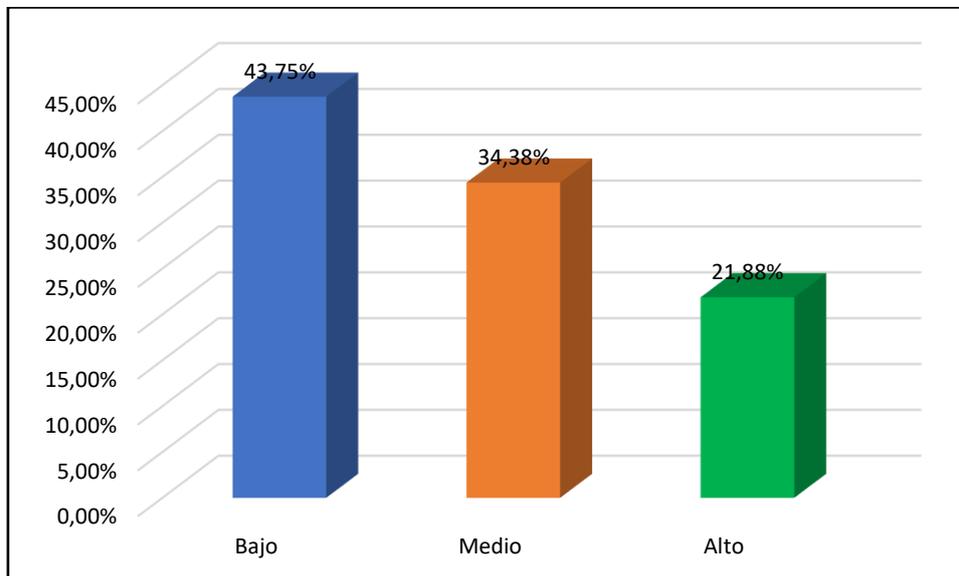
*Análisis descriptivo de la dimensión realización personal*

	f	%
Bajo	14	43.75%
Medio	11	34.38%
Alto	7	21.88%
Total	32	100.00%

**Nota:** Elaboración propia.

Figura 3.

*Análisis descriptivo de la dimensión realización personal*



**Nota:** En la tabla 5 y figura 3, el resultado muestra que la dimensión de realización personal se encuentra con la mayor valoración en un nivel bajo del 43.75%, también un nivel medio de 34.38% y uno alto de 21.88%.

En este caso, el resultado refleja lo que se muestra en los datos anteriores, por lo que se percibe que no se está teniendo un nivel adecuado de realización personal con su trabajo, lo que se viene reflejando en un trato no adecuado con el cliente y una sensación de logro bajo para el trabajador, lo que generaría un nivel de desmotivación en el corto o mediano plazo.

Tabla 6.

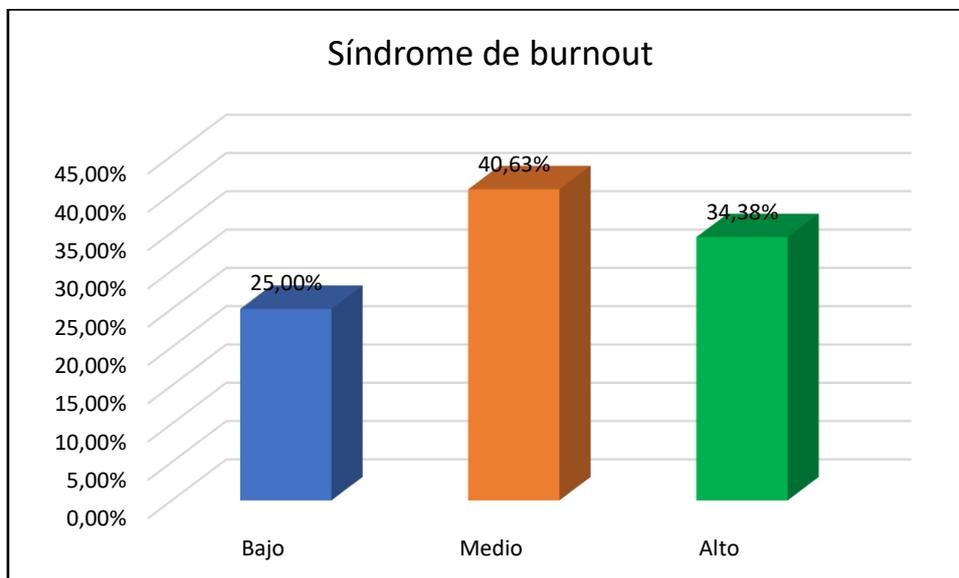
*Análisis descriptivo de la variable síndrome de burnout*

	f	%
Bajo	8	25.00%
Medio	13	40.63%
Alto	11	34.38%
Total	32	100.00%

**Nota:** Elaboración propia.

Figura 4.

*Análisis descriptivo de la variable síndrome de burnout*



**Nota:** En la tabla 6 y figura 4, la mayor valoración de la variable es de nivel medio con el 40.63%, en un nivel alto con el 34.38% y de nivel bajo con el 25%.

El resultado general de la variable síndrome de burnout que es un reflejo de los resultados anteriores, donde se muestra que factores que afectan al trabajador como el agotamiento emocional, también está la despersonalización, y la carencia de realización personal han hecho que el síndrome de burnout se encuentre generalmente en un nivel medio del 40.63%, seguido de un nivel alto de 34.38%, en cambio en una minoría se observa de nivel bajo con el 25%, lo cual debe ser corregido en el corto plazo.

**Objetivo Específico 2:** Determinar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC.

Tabla 7.

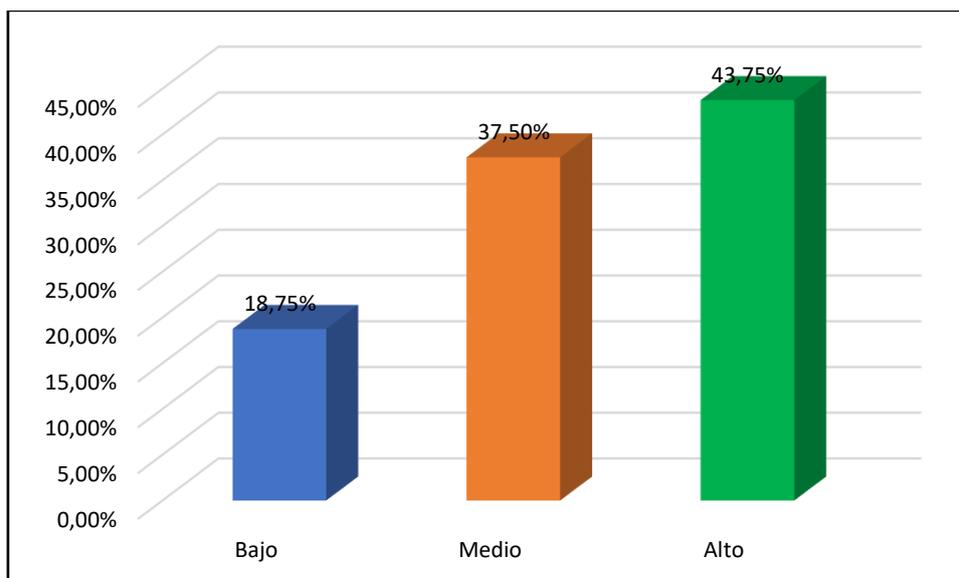
*Análisis descriptivo de la dimensión significación de la tarea*

	<b>f</b>	<b>%</b>
Bajo	6	18.75%
Medio	12	37.50%
Alto	14	43.75%
Total	32	100.00%

**Nota:** Elaboración propia.

Figura 5.

*Análisis descriptivo de la dimensión significación de la tarea*



**Nota:** En la tabla 7 y figura 5, el resultado de significación de la tarea está en un nivel alto con el 43.75%, sin embargo se ve un nivel medio del 37.5% con un nivel bajo del 18.75%.

En este caso, se tiene un nivel de valoración de la tarea, los resultados y de realización alto, sin embargo, no representa ni la mitad de los trabajadores, ya que, los demás o están en una valoración de nivel medio o bajo.

Tabla 8.

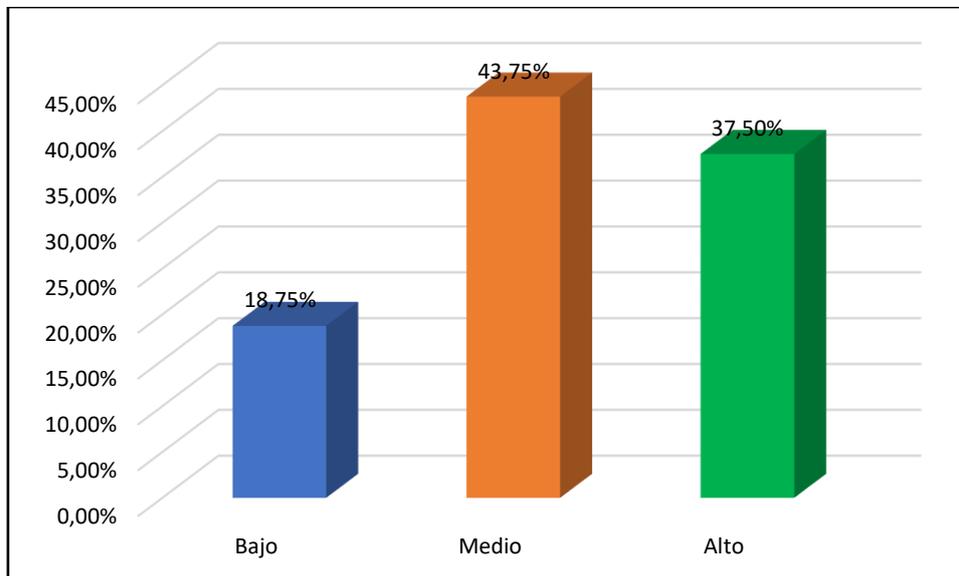
*Análisis descriptivo de la dimensión condiciones de trabajo*

	f	%
Bajo	6	18.75%
Medio	14	43.75%
Alto	12	37.50%
Total	32	100.00%

**Nota:** Elaboración propia.

Figura 6.

*Análisis descriptivo de la dimensión condiciones de trabajo*



**Nota:** En la tabla 8 y figura 6, el resultado de la dimensión condiciones de trabajo muestra que generalmente está en un nivel medio con el 43.75%, también un nivel medio del 37.5% y bajo con el 18.75%.

Esto quiere decir que las condiciones del trabajo no son del todo adecuadas para los trabajadores, sino que requiere de mejoras en cuanto a comodidad, la disponibilidad de herramientas de trabajo, así como horarios flexibles para algunos trabajadores que lo requieran sin tener que dejar de aportar en la misma medida su nivel de desempeño laboral.

Tabla 9.

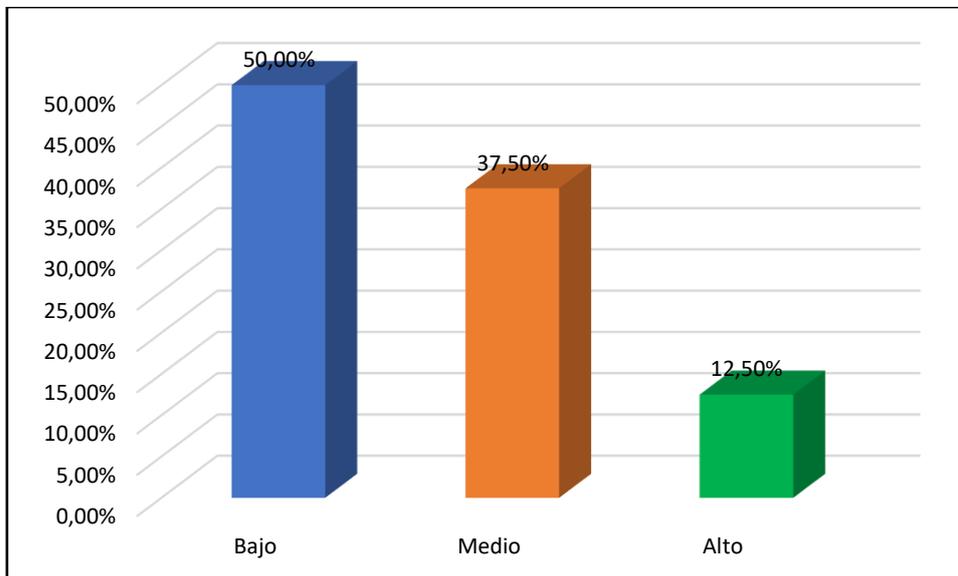
*Análisis descriptivo de la dimensión reconocimiento Personal y/o Social*

	f	%
Bajo	16	50.00%
Medio	12	37.50%
Alto	4	12.50%
Total	32	100.00%

**Nota:** Elaboración propia.

Figura 7.

*Análisis descriptivo de la dimensión reconocimiento Personal y/o Social*



**Nota:** En la tabla 9 y figura 7, El resultado muestra que la dimensión reconocimiento personal y/o social está con una valoración baja del 50%, un nivel medio del 37.5% y un nivel alto del 12.5%.

El resultado se debe a que no todos los trabajadores sienten que se les esté reconociendo por su trabajo desde un nivel personal y social, lo que le da un sentimiento de poca importancia y aburrimiento en el trabajo.

Tabla 10.

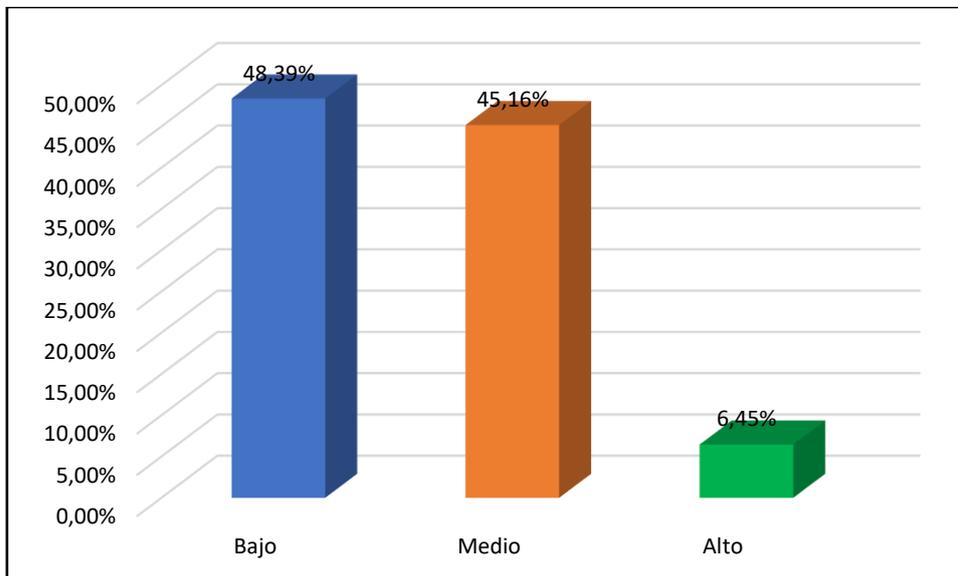
*Análisis descriptivo de la dimensión beneficios económicos*

	f	%
Bajo	15	48.39%
Medio	14	45.16%
Alto	2	6.45%
Total	31	100.00%

**Nota:** Elaboración propia.

Figura 8.

*Análisis descriptivo de la dimensión beneficios económicos*



**Nota:** En la tabla 10 y figura 8, Los beneficios económicos tienen la mayor valoración de un nivel bajo con el 48.39%, un nivel medio del 45.16% y un nivel alto del 6.45%.

El resultado muestra que en la empresa casi la mitad de los trabajadores no consideran que se les esté reconociendo adecuadamente por el desarrollo de su trabajo, lo cual se manifiesta desde un punto de vista económico para la mayor parte de los colaboradores.

Tabla 11.

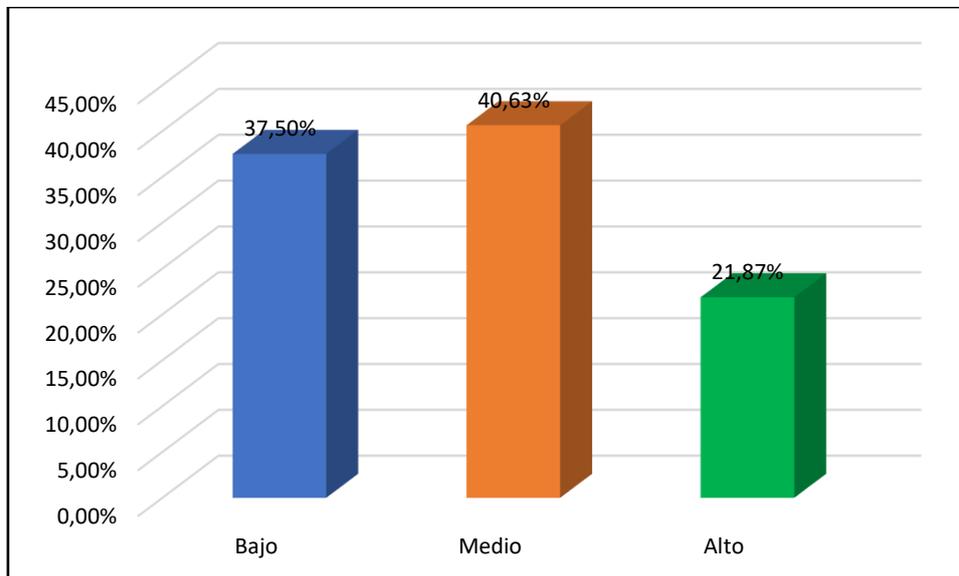
*Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral*

	f	%
Bajo	12	37.50%
Medio	13	40.63%
Alto	7	21.87%
Total	32	100.00%

**Nota:** Elaboración propia.

Figura 9.

*Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral*



**Nota:** En la tabla 11 y figura 9, el resultado general de la variable satisfacción laboral está con un valor medio del 40.63%, también un nivel bajo con el 37.5% y un nivel alto con el 21.87%.

El resultado se ha dado por las deficiencias presentadas en la significación de la tarea, las condiciones de trabajo, el reconocimiento, y los beneficios económicos como factores importantes que deben mejorar para lograr un mayor nivel de satisfacción de los trabajadores.

**Objetivo Específico 3:** Establecer el nivel de relación del síndrome y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC.

Tabla 12.

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Síndrome de burnout	,464	15	,000	,630	15	,000
Satisfacción laboral	,371	17	,000	,262	17	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Nota:** Elaboración propia.

H<sub>1</sub>: Los datos están con una distribución normal.

H<sub>2</sub>: Los datos no están con una distribución normal.

Criterio de decisión:

Si  $p < 0.05$  entonces se rechaza H<sub>0</sub> y se va a aceptar H<sub>a</sub>.

Si  $p > 0.05$  entonces se acepta H<sub>0</sub> y se va a rechazar H<sub>a</sub>.

Decisión: de acuerdo a los datos obtenidos por medio de la prueba de normalidad, se tuvo una significancia menor al p-valor ( $0.00 < 0.05$ ), lo que se dio en la prueba de Kolmogorov-Smirnov con 0.464 y 0.371 de en la prueba de Shapiro-Wilk. En relación a lo obtenido se rechaza H<sub>1</sub> y se acepta H<sub>2</sub>. Esto indica que se ha demostrado que los datos no tienen una distribución normal, por consiguiente, se ha tenido que utilizar la estadística no paramétrica, es decir, que para determinar el nivel de relación entra las variables fue necesario utilizar Rho de Spearman, tal como se muestra a continuación:

Tabla 13.

*Nivel de relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral*

			Síndrome de burnout	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Síndrome de burnout	Coeficiente de correlación	1,000	<b>-,824**</b>
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	<b>-,824**</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

**Nota:** El resultado de correlación de Spearman muestra un valor de -0.824, lo que significa que las variables se encuentran relacionadas, sin embargo, se trata de una relación inversa.

Esto quiere decir que, en la medida que el nivel de una variable aumenta, el nivel de la otra variable va a disminuir en la misma proporción. En este caso, se interpreta de la siguiente manera: cuando el nivel de Síndrome de Burnout aumenta, la Satisfacción Laboral disminuye, por el contrario, si el Síndrome de Burnout disminuye la Satisfacción Laboral va a aumentar en los trabajadores.

Por lo tanto, se rechaza  $H_0$ , y se acepta  $H_1$ , misma que indicó que “Existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC”, aunque, como se explicó anteriormente, la relación es inversa.

### 3.2. Discusión de resultados

Luego de obtener los datos, revisar los hallazgos y hacer un análisis de los mismos, se ha procedido a la discusión de cada objetivo planteado en el estudio respecto a los datos obtenidos, los datos de otros estudios y el fundamento de las teorías relacionadas al tema.

En cuanto al primer objetivo, se ha descrito el síndrome de burnout en trabajadores de Delcor Fabricaciones SAC, de lo que se ha obtenido un nivel alto en el agotamiento emocional con el 46.88%, también se ha resaltado un nivel medio en la dimensión de despersonalización, en lo que respecta a la realización personal se ha tenido un 43.75% de valoración baja; finalmente, en el resultado general de la variable se tuvo que el síndrome de burnout se encuentra en un nivel medio con el 40.63%, también un nivel alto de 37.38% y en menor medida un nivel bajo con el 25%. En ese sentido, se el síndrome de burnout en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones está en un nivel medio debido a tres factores importantes que se encuentran presente en los trabajadores: el agotamiento emocional, también está la despersonalización, y la relación personal entre colaboradores, mismos que afectan en gran medida al trabajador.

Al respecto, uno de los estudios que se relaciona es el realizado por el autor Morales (2021) quien determinó que el 39% de trabajadores muestran sentir agotamiento emocional en sus áreas de trabajo, además el 49% refleja que es necesario que la empresa plantee actividades que fomenten su realización personal y profesional; del mismo modo, otro estudio fue el realizado por Morales y Alban (2021) al determinar que el 48% la falta de descarga emocional y manejo inmediato del estrés, conduce a una nula preocupación por la propia salud y por la de los demás, además el 58% considera necesario cambiar las tareas rutinarias y crear hábitos de descarga del estrés, por otra parte, el grado de síndrome de burnout está en el 34% de los colaboradores en un rango bajo. De ello, Redolar, (2020) el síndrome de burnout es una respuesta prolongada a estresores emocionales, así como a interpersonales, y es definida por las tres dimensiones (agotamiento, cinismo e ineficacia), es decir, el trabajador entra en un estado de agotamiento y estrés que lo hacen sentirse abrumado por sus propios problemas, reduciendo su desempeño, entusiasmo y satisfacción en el trabajo.

En cuanto al nivel de satisfacción laboral en trabajadores de Delcor Fabricaciones SAC, los hallazgos mostraron un nivel alto con el 43.75% en la significación de la tarea, en cambio en las condiciones de trabajo se resaltó un nivel medio con el 43.75%, asimismo, se tuvo un nivel bajo del 50% respecto al reconocimiento personal y/o social, del mismo modo en los beneficios económicos mantienen un nivel bajo del 48.39%; finalmente, el resultado general de la variable ha mostrado un nivel medio de satisfacción laboral del 40.63%, seguido de un nivel bajo el 37.5% y en menor medida un nivel alto del 21.87%. En este sentido, el nivel de satisfacción en colaboradores de Delcor Fabricaciones está en nivel medio, siendo los principales factores las condiciones de trabajo que requieren mejoras, la falta de reconocimiento del trabajador, y la carencia de beneficios económicos.

En este caso, uno de los estudios que guarda similitud fue el realizado por Cerrón (2019) quien determinó que el 51% de los empleados percibe un clima inestable en el trabajo lo que deriva algunos conflictos, por otra parte, el 48% manifestó que sienten agotamiento emocional relacionado a la autoridad, falta de motivación y la fatiga en el trabajo por lo que se encontraban con un nivel de satisfacción bajo. Por el contrario Gómez y Vásquez (2019) obtuvieron que 52% se siente satisfecho con sus labores, y solo un 14% de los trabajadores muestra indicadores de agotamiento emocional y estrés laboral. Al respecto, Sánchez (2020) manifestó que la satisfacción laboral es un aspecto de importancia para el bienestar de un empleado y tiene componentes emocionales, cognitivos y conductuales, el aspecto emocional se refiere a los sentimientos de uno con respecto al trabajo, el cognitivo es el aspecto que se refiere a los pensamientos y creencias de uno con respecto al trabajo, y el componente conductual se refiere a las acciones de las personas con respecto al trabajo.

Se ha establecido el nivel de relación del síndrome y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC por medio de la correlación de Spearman que tuvo un resultado de -0.824, lo que significa que las variables se encuentran relacionadas, sin embargo, se trata de una relación inversa. Esto quiere decir que, cuando el nivel de Síndrome de Burnout aumenta, la Satisfacción Laboral disminuye, por el contrario, si el Síndrome de Burnout disminuye la Satisfacción Laboral va a aumentar en los trabajadores.

Del mismo modo, Morales (2021) encontró en su estudio que la relación entre las variables es alta, arrojando una correlación negativa inversa, por tal, al reducir el estrés y agotamiento laboral se incrementa la satisfacción laboral en todas sus dimensiones, de ello, Pilicita (2020) encontró en sus hallazgos que las condiciones de vida laboral negativas perjudican la satisfacción laboral y originan el síndrome de burnout en el trabajador, por ello las estrategias de afrontamiento deben estar enfocadas en crear actividades de recreación y en una mejor división del trabajo. Del mismo modo, Gómez y Vásquez (2019) encontró que la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral es negativa y significativa, por tal al crear estrategias que reduzcan el agotamiento emocional, que promuevan el desarrollo personal y que eviten la carga laboral, se logra garantizar que exista una mejor satisfacción laboral en los trabajadores.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

Se ha determinado la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC mostrando un valor de -0.824, lo que significa que las variables se encuentran relacionadas, sin embargo, se trata de una relación inversa, es decir, que en la medida que el nivel de una variable aumenta, el nivel de la otra variable va a disminuir en la misma proporción.

El síndrome de burnout en colaboradores de Delcor Fabricaciones SAC, se encuentra con un nivel medio debido a tres factores importantes que se están presente en los trabajadores: el agotamiento emocional, la despersonalización, y la relación personal entre colaboradores, mismos que afectan en gran medida al trabajador.

El nivel de satisfacción laboral en trabajadores de Delcor Fabricaciones SAC, se encuentra en un nivel medio, siendo los principales factores las condiciones de trabajo que requieren mejoras, la falta de reconocimiento del trabajador, y la carencia de beneficios económicos.

Al establecer el nivel de relación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en la empresa se pudo conocer que cuando el nivel de Síndrome de Burnout aumenta, la Satisfacción Laboral disminuye, por el contrario, si el Síndrome de Burnout disminuye la Satisfacción Laboral va a aumentar en los trabajadores.

## **4.2. Recomendaciones**

Se recomienda al Gerente de Delcor Fabricaciones SAC indagar con mayor profundidad el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, ya se ha determinado que hay un nivel de relación entre ellas, acción que debe realizarse de manera periódica para tener la información lo más actualizado posible y tomar decisiones al respecto.

En cuanto al síndrome de burnout se requiere que el Propietario y Gerente tomen acciones correctivas debido a que se ha determinado que este mantiene un nivel medio en la empresa, siendo necesario mejorar la situación de la variable en el corto plazo, ya que, afecta de manera negativa al trabajador.

Por otra parte, se recomienda a los jefes de área tomar especial atención a las necesidades de los trabajadores estableciendo acciones que puedan mejorar la satisfacción de cada uno de los colaboradores al formar parte de la columna vertebral de la empresa, razón por la cual no se puede dejar de lado sus necesidades.

Se recomienda a cada jefe de área, por medio del apoyo de la Gerencia, realizar actividades de recreación con los trabajadores para disminuir el síndrome de burnout, lo cual tendría como efecto un mayor nivel de satisfacción de los trabajadores como se ha demostrado por medio de los resultados del estudio.

## REFERENCIAS

- Ayensa, A. (2020). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. Editorial Paraninfo.
- Bakker, A. (2021). Nuevas direcciones en la investigación del agotamiento. *Revista Europea de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 2-5. doi:<https://doi.org/10.1080/1359432X.2021.1979962>
- Becerra, M. (2022). Advierten que el 76% de los latinoamericanos sufre “síndrome de trabajador quemado”. *Revista América Economía*, 2-3. <https://www.americaeconomia.com/advierten-que-el-76-de-los-latinoamericanos-sufre-sindrome-de-trabajador-quemado>
- Benavides, R. (2021). *Alcanza la satisfacción laboral. Los secretos para ser feliz en el trabajo*. ECOE Editorial.
- Bordas, M. (2020). *Gestión estratégica del clima laboral*. Editorial Pirámide.
- Bosqued, M. (2020). *Quemados, el síndrome del burnout, qué es y cómo superarlo*. Editorial Paidós.
- Cerrón, M. (2019). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral. [Tesis de licenciatura]*. Repositorio Universidad Continental: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/5382>
- Cjuiro, R., & Quispe, Y. (2020). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en la empresa EMAQ. [Tesis de licenciatura]*. Repositorio de la Universidad Peruana Unión: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3686/Rossana\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3686/Rossana_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cruzado, F., & Sánchez, L. (2021). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Ginsac, Chiclayo. [Tesis de licenciatura]*. Repositorio Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3448/1/TL\\_CruzadoSalazarFrerddy\\_SanchezHerediaLesly.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3448/1/TL_CruzadoSalazarFrerddy_SanchezHerediaLesly.pdf)

- Dávila, G., & Sandoval, E. (2019). *El síndrome de burnout y el compromiso organizacional del personal administrativo de Induamerica Servicios Logísticos. [Tesis de licenciatura]*. Repositorio Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3023>
- Dávila, R., & Agüero, E. (2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. *Revista Universidad y Sociedad*, 1-14. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202022](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022)
- Díaz, D. (2019). *Carga mental de trabajo*. ESIC Editorial.
- Donghun, Y. (2020). The job satisfaction level analysis for the research environment and the research production. *Review Pantea Foroundi*, 8-9. doi:<https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1818364>
- ESAN. (2021). ¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial? *Revista Conexión ESAN*, 2-3. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivel-empresarial>
- Espinoza, C. (2020). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. *Revista Economía La República*, 2-5. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>
- Frias, E., & Acuña, J. (2020). Calidad de vida del trabajador: El caso de Latinoamérica. *Digital Publisher CEIT*, 184-190. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.3.234>
- Gabini, S. (2019). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Editorial Teseo.
- Gil, P. (2020). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. EAE Editorial.
- Gómez, J., & Gonzáles, M. (2022). *Investigación organizacional. Desafíos y perspectivas*. Editorial UJED.
- Gómez, J., & Vásquez, V. (2019). *Relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en trabajadores. [Tesis de licenciatura]*. Revista Scielo: <http://www.scielo.org.ar/pdf/siic/v23n4/v23n4a02.pdf>

- González, J., & Pérez, R. (2020). *Formación y orientación laboral* (7ma ed.). Editorial Paraninfo.
- González, N. (2019). *Resiliencia y síndrome de burnout*. Editorial Pirmámide SA.
- Griffin, R., & Stanley, P. (2020). *Comportamiento organizacional: administración de personas y organizaciones*. ECOE Editorial.
- Gutiérrez, F., & Abásolo, V. (2021). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en trabajadores según jornada laboral en una empresa de Chiclayo. [Tesis de licenciatura]*. Repositorio Universidad Señor de Sipán: [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8531/Guti%  
c3%a9rrez%20Fern%  
c3%a1ndez%2c%20Fiorella%20%26%20Ab%  
c3%a1sol%20Chiroque%2c%20Ver%  
c3%b3nica.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8531/Guti%c3%a9rrez%20Fern%c3%a1ndez%2c%20Fiorella%20%26%20Ab%c3%a1sol%20Chiroque%2c%20Ver%c3%b3nica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F: Mc Graw Hill Education.
- Laveda, M. (2021). 10 prácticas clave para prevenir el “síndrome del trabajador quemado”. *Revista Robert Walters*, 2-3. <https://www.robertwalters.es/contratacion/hiring-advice/10-practicas-clave-prevenir-burnout.html>
- Llorca, M., & Soto, A. (2021). Development of Burnout Syndrome in Non-university Teachers: Influence of Demand and Resource Variables. *Front. Psychol*, 2-3. doi:<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.644025>
- Medina, M. (2021). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en personal de un establecimiento público de Arequipa. [Tesis de maestría]*. Repositorio Universidad Católica de Santa María: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/10580/B4.2166.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Miranda, D. (2020). *Identidad organizacional, un proceso de construcción liminal*. Editorial EAFIT.
- Molina, G., & Palomino, L. (2021). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Santa Teresa. [Tesis de licenciatura]*.

Repositorio de la Universidad Autónoma de Ica:  
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1137/1/TESIS%20PALOMINO%20-%20MOLINA.pdf>

Monte, P. (2021). *Prevención y tratamiento del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Programa de intervención*. Ediciones Pirámide.

Montoya, C., & Rave, E. (2021). *Elementos del desarrollo organizacional como fundamento para la competitividad*. Editorial Ceipa.

Morales, F. (2021). *Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope S.A. [Tesis de maestría]*. Repositorio de la Universidad Andina Simón Bolívar:  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8333/1/T3626-MDTH-Morales-Analisis.pdf>

Morales, X., & Alban, S. (2021). *Burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de un establecimiento público de la ciudad de Ecuador. [Tesis de licenciatura]*. Repositorio Universidad Técnica de Ambato:  
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32895>

Mujica, E., & Portal, S. (2019). *Síndrome de burnout y dimensiones de satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Acuario SAC. [Tesis de licenciatura]*. Repositorio Universidad Cesar Vallejo:  
<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>

Olivo, R. (2019). *El Índice de Satisfacción Laboral: ¿Cómo Diseñarlo, Aplicarlo e Interpretarlo?* Editorial Paraninfo.

Orozco, C., Barbosa, A., & Molar, J. (2020). *Metodología de la investigación, métodos y técnicas*. Editorial Patria Educación.

Osán, A. (2021). Síndrome de burnout. *Revista Electrónica de Portales Médicos*, 23-28. <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/sindrome-de-burnout/>

- Peiró, J. (2019). *Estrés laboral y riesgos psicosociales*. ESIC Editorial.
- Pilicita, P. (2020). *Estrategias de afrontamiento del Síndrome de Burnout para mejorar la satisfacción laboral en la institución Mejía DT. [Tesis de licenciatura]*. Repositorio Universidad Católica del Ecuador: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/18409/Pilicita%20Rodriguez%20-Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Redolar, D. (2020). *El cerebro estresado*. Editorial UOC.
- Rentería, E. (2020). *Psicología organizacional y de los trabajadores. Coexistencia de realidades e implicaciones disciplinares y para las personas*. Editorial UNI del Valle.
- Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. Editorial Klik.
- Salgado, J., & Lería, F. (2020). *Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios del sector público. [Tesis de licenciatura]*. Revista Scielo: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-71072020000100006](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072020000100006)
- Sánchez, P. (2019). *Síndrome de burnout en los trabajadores de una institución pública de Chiclayo. [Tesis de licenciatura]*. Repositorio Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2680>
- Sánchez, S. (2020). *Satisfacción Laboral: Causas, Consecuencias y Medición*. Editorial Academica Española.
- Vásquez, J. (2020). *Síndrome de burnout y su incidencia en la calidad de vida laboral de los trabajadores de la institución Juan Manuel Iturregui, Chiclayo. [Tesis de licenciatura]*. Repositorio Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2801353>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título:** SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA DELCOR FABRICACIONES SAC.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento			
¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC?	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Describir el síndrome de burnout en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC. Determinar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC. Establecer el nivel de relación del síndrome y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC.</p>	<p>Hi: Existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC.</p> <p>Ho: No existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC.</p>	Síndrome de burnout	Agotamiento emocional	Nivel de sobrecarga en el trabajo	Técnica: encuesta.  Instrumento: cuestionario.			
				Despersonalización	Nivel de cansancio laboral				
					Nivel de cambio en el trato al cliente				
					Nivel consumo laboral				
				Realización personal	Nivel de buen trato del personal				
			Nivel de logro en el trabajo						
			<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>		Satisfacción laboral	Significación de la tarea	Valoración de la tarea
			Condiciones de trabajo	Nivel de resultados					
				Nivel de realización					
				Nivel de distribución					
			Reconocimiento Personal y/o Social	Nivel de horario					
				Nivel de comodidad					
			Nivel de reconocimiento personal						
Nivel de reconocimiento social									
Beneficios Económicos	Nivel de beneficios económicos								

## Anexo 2: Formato de cuestionario

ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>SÍNDROME DE BURNOUT</b>					
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento cansado					
3. Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo					
4. Siento que todo el tiempo estoy cansado en el trabajo					
5. Siento que mi trabajo me está desgastando					
6. Me siento frustrado por el trabajo					
7. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
8. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
9. Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades					
10. Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fuesen objetos impersonales					
11. Siento que tengo un comportamiento más duro con la gente desde que hago este trabajo					
12. Me preocupa que este trabajo me esté consumiendo emocionalmente					
13. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender					
14. Creo que los clientes me culpan de algunos de sus problemas					
15. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
16. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
17. Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral					
18. Me siento con mucha energía en mi trabajo					
19. Siento que puedo crear con facilidad un agradable ambiente de trabajo					
20. Me encuentro animado después de trabajar					
21. He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo					
22. En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma					

<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>					
23. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
24. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
25. Me siento útil con la labor que realizo					
26. Me complace los resultados de mi trabajo					
27. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
28. Me gusta el trabajo que realizo					
29. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
30. Me gusta la actividad que realizo					
31. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
32. El ambiente donde trabajo es confortable					
33. Me disgusta mi horario					
34. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
35. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable					
36. El horario de trabajo me resulta incómodo					
37. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo					
38. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
39. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					
40. Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa					
41. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo					
42. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
43. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
44. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					
45. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
46. Me siento mal con lo que gano					
47. El sueldo que tengo es bastante aceptable					
48. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
49. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					

### Anexo 3: Validación de cuestionario

#### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Chávarry Isla Abel Eduardo
	<b>PROFESIÓN</b>	Médico
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Mg. En Administración.
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	24 años
	<b>CARGO</b>	Docente
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b>		
SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA DELCOR FABRICACIONES SAC.		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS:</b>		
	<b>NOMBRE</b>	
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Escuela de Administración
	<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario.
	<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<p><b>GENERAL:</b> Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir el síndrome de burnout en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC.</li> <li>2. Determinar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC.</li> <li>3. Establecer el nivel de relación del síndrome y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC.</li> </ol>
<p><b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</b></p>		
	<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 49 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de Alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: SÍNDROME DE BURNOUT</b>	
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Cuando termino mi jornada de trabajo me siento cansado	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que todo el tiempo estoy cansado en el trabajo	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que mi trabajo me está desgastando	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me siento frustrado por el trabajo	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fuesen objetos impersonales	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que tengo un comportamiento más duro con la gente desde que hago	TA ( X )      TD( )

este trabajo	SUGERENCIAS: _____ _____
Me preocupa que este trabajo me esté consumiendo emocionalmente	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Creo que los clientes me culpan de algunos de sus problemas	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me siento con mucha energía en mi trabajo	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que puedo crear con facilidad un agradable ambiente de trabajo	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me encuentro animado después de trabajar	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____

En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL</b>	
Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me siento útil con la labor que realizo	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me complace los resultados de mi trabajo	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me gusta el trabajo que realizo	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me gusta la actividad que realizo	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El ambiente donde trabajo es confortable	TA ( X )      TD( )

	SUGERENCIAS: _____ _____
Me disgusta mi horario	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
El horario de trabajo me resulta incómodo	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____

Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido	TA ( X )      TD (   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	TA ( X )      TD (   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo	TA ( X )      TD (   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me siento mal con lo que gano	TA ( X )      TD (   ) SUGERENCIAS: _____ _____
El sueldo que tengo es bastante aceptable	TA ( X )      TD (   ) SUGERENCIAS: _____ _____
La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	TA ( X )      TD (   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	TA ( X )      TD (   ) SUGERENCIAS: _____ _____
PROMEDIO OBTENIDO:	TA ( 49 )      TD (   ):
<b>COMENTARIOS GENERALES</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>	

  
 Firma del profesional      **Dr. Abel Chiriquy Isla**  
MEDICO CIRUJANO      CMP 27072

\_\_\_\_\_  
Juez Experto

Colegiatura N° 027072

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	Wilmer Avellaneda Tello
<b>PROFESIÓN</b>	Administrador
<b>ESPECIALIDAD</b>	Mg. en Gestión del Talento Humano.
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	10 años
<b>CARGO</b>	Gerente
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
<b>SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA DELCOR FABRICACIONES SAC.</b>	
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS:</b>	
<b>NOMBRE</b>	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Escuela de Administración
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario.
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<p><b>GENERAL:</b> Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir el síndrome de burnout en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC.</li> <li>2. Determinar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC.</li> <li>3. Establecer el nivel de relación del síndrome y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC.</li> </ol>
<b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</b>	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 49 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de Alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: SÍNDROME DE BURNOUT</b>	
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	TA ( X )            TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Cuando termino mi jornada de trabajo me siento cansado	TA ( X )            TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo	TA ( X )            TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que todo el tiempo estoy cansado en el trabajo	TA ( X )            TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que mi trabajo me está desgastando	TA ( X )            TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me siento frustrado por el trabajo	TA ( X )            TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	TA ( X )            TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	TA ( X )            TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades	TA ( X )            TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fuesen objetos impersonales	TA ( X )            TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que tengo un comportamiento más duro con la gente desde que hago	TA ( X )            TD( )

este trabajo	SUGERENCIAS: _____ _____
Me preocupa que este trabajo me esté consumiendo emocionalmente	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Creo que los clientes me culpan de algunos de sus problemas	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me siento con mucha energía en mi trabajo	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que puedo crear con facilidad un agradable ambiente de trabajo	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me encuentro animado después de trabajar	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____

En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL</b>	
Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me siento útil con la labor que realizo	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me complace los resultados de mi trabajo	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me gusta el trabajo que realizo	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me gusta la actividad que realizo	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El ambiente donde trabajo es confortable	TA ( X )      TD( )

	SUGERENCIAS: _____ _____
Me disgusta mi horario	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
El horario de trabajo me resulta incómodo	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____

Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido	TA ( X ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	TA ( X ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo	TA ( X ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Me siento mal con lo que gano	TA ( X ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
El sueldo que tengo es bastante aceptable	TA ( X ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	TA ( X ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	TA ( X ) TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>	TA ( 49 ) TD ( ):
<b>COMENTARIOS GENERALES</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>	

  
 Lic. Wilmer Avellaneda Teijo  
 GERENTE GENERAL  
 JUEZ EXPERTO "DEPORTIVO ADEU"  
 Colegiatura N° 010740

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Vanessa Barboza García
<b>PROFESIÓN</b>		Administradora
<b>ESPECIALIDAD</b>		Administración y Negocios Internacionales
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>		6 años
<b>CARGO</b>		Jefe de RR. HH.
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b>		
<p><b>SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA DELCOR FABRICACIONES SAC.</b></p>		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS:</b>		
<b>NOMBRE</b>		
<b>ESPECIALIDAD</b>	Escuela de Administración	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario.	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<p><b>GENERAL:</b> Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir el síndrome de burnout en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC.</li> <li>2. Determinar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC.</li> <li>3. Establecer el nivel de relación del síndrome y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC.</li> </ol>	
<p><b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</b></p>		
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	<p>El instrumento consta de 49 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de Alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>	

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: SÍNDROME DE BURNOUT</b>	
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Cuando termino mi jornada de trabajo me siento cansado	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que todo el tiempo estoy cansado en el trabajo	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que mi trabajo me está desgastando	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me siento frustrado por el trabajo	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fuesen objetos impersonales	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que tengo un comportamiento más duro con la gente desde que hago	TA ( X )      TD( )

este trabajo	SUGERENCIAS: _____ _____
Me preocupa que este trabajo me esté consumiendo emocionalmente	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Creo que los clientes me culpan de algunos de sus problemas	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que estoy haciendo una buena contribución a la actividad de mi centro laboral	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me siento con mucha energía en mi trabajo	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que puedo crear con facilidad un agradable ambiente de trabajo	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me encuentro animado después de trabajar	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
He realizado muchas cosas que valen la pena en este trabajo	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____

En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL</b>	
Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me siento útil con la labor que realizo	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me complace los resultados de mi trabajo	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me gusta el trabajo que realizo	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me gusta la actividad que realizo	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	TA ( X )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El ambiente donde trabajo es confortable	TA ( X )      TD( )

	SUGERENCIAS: _____ _____
Me disgusta mi horario	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
El horario de trabajo me resulta incómodo	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____
Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	TA ( X )            TD(   ) SUGERENCIAS: _____ _____

Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido	TA ( X ) TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	TA ( X ) TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo	TA ( X ) TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Me siento mal con lo que gano	TA ( X ) TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
El sueldo que tengo es bastante aceptable	TA ( X ) TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	TA ( X ) TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	TA ( X ) TD ( ) SUGERENCIAS: _____ _____
<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>	TA ( 49 ) TD ( ):
<b>COMENTARIOS GENERALES</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>	

  
 Lic. Katherine Vanessa Barboza García  
**GRUPO CYSEG**  
 Juez Experto  
 ANI: 48447495  
 Colegiatura N°

## Anexo 4: Carta de la empresa donde autoriza la investigación



### AUTORIZACIÓN

La gerencia general de la empresa Delcor Fabricaciones S.A.C. autoriza a:

**ARISTI ESPINO ANA DE LOS ÁNGELES**

**COLLANTES MORI LUIGGI JEAN PIERRE**

Para realizar el Proyecto de Investigación titulado: "SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA DELCOR FABRICACIONES SAC" la cual se ejecutará en la empresa.

Monsefú, 23 de Mayo de 2022.

  
Ricardo del Valle de Larrea Niño  
GERENTE  
DELCOR FABRICACIONES S.A.C.

+51 979 355 067  
+51 914 890 314  
+51 966 192 551

Grupo Delcor |   
ventas@delcor.com.pe | 

## Anexo 5: Resolución de Proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N°0246-2022-FACEM-USS

Chiclayo, 13 de mayo de 2022.

### VISTO:

El Oficio N°0158-2022/FACEM-DA-USS, de fecha 13 de mayo de 2022, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído del Decano de FACEM, de fecha 13/05/2022, donde solicita en vías de regularización, la aprobación de Proyecto de tesis, de los egresados de la EP de Administración, y;

### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

### SE RESUELVE

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR, en vías de regularización los Proyectos de Tesis, de los egresados de la EP de Administración, según se indica en cuadro adjunto.**

N°	AUTOR(A) (ES)	TEMA DE PROYECTO DE TESIS	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
01	COLLANTES MORI LUIGGI JEAN PIERRE ARISTI ESPINO ANA DE LOS ANGELES	SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA DELCOR FABRICACIONES SAC.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

### REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES  
074 481610 - 074 481632  
CAMPUS USS  
Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

## Anexo 6: Formato T1

### FORMATO T1



#### FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 15 de agosto del 2022

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:

Aristi Espino Ana De Los Ángeles con DNI 47797228

Collantes Mori Luiggi Jean Pierre con DNI 70430552

En nuestra calidad de autores exclusivos de la investigación titulada: SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA DELCOR FABRICACIONES SAC. presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de Licenciados en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Aristi Espino Ana De Los Ángeles	47797228	
Collantes Mori Luiggi Jean Pierre	70430552	

## Anexo 7: Fotos de aplicación de la encuesta

Fotografías de aplicación en encuesta



*Nota.* Aplicación del instrumento con trabajadores de la empresa estudiada.

Fotografías de aplicación en encuesta



*Nota.* Aplicación del instrumento con trabajadores de la empresa estudiada.

## Anexo 8: Reporte TURNITIN

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
<b>SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA DELCOR FABRICACIONES SA C.</b>	<b>Aristi Espino Ana De Los Ángel Collantes Mori Luiggi Jean Pierre</b>
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
<b>11410 Words</b>	<b>61445 Characters</b>
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
<b>46 Pages</b>	<b>138.6KB</b>
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
<b>Feb 8, 2023 4:41 PM GMT-5</b>	<b>Feb 8, 2023 4:42 PM GMT-5</b>
<hr/>	
<b>● 16% de similitud general</b>	
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos	
<ul style="list-style-type: none"><li>• 14% Base de datos de Internet</li><li>• Base de datos de Crossref</li><li>• 15% Base de datos de trabajos entregados</li><li>• 3% Base de datos de publicaciones</li><li>• Base de datos de contenido publicado de Crossref</li></ul>	
<b>● Excluir del Reporte de Similitud</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Material bibliográfico</li><li>• Coincidencia baja (menos de 8 palabras)</li><li>• Material citado</li></ul>	

## Anexo 9: Acta de originalidad



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0246-2022-FACEM-USS, presentado por el/la Bachiller, **COLLANTES MORI LUIGGI JEAN PIERRE, ARISTI ESPINO ANA DE LOS ANGELES**, con su tesis Titulada **SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA DELCOR FABRICACIONES SAC.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 16% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 08 de febrero de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.