

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



**“SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA
QAPAQ - MALA - PERÚ 2022”**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

BACH. ARIAS CELIS ROSA MARIA MILAGROS

BACH. NOLASCO PALOMINO KLAUS VON BRUCE

BACH. SANCHEZ CARDENAS KATHERINE MARDIALITT

ASESOR:

DR. VÍCTOR HUGO DURÁN HERRERA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Ciencias Sociales y Desarrollo Humano – Gestión Administrativa

Callao, 2024

PERÚ

Handwritten signature

Handwritten text: Haupt Saup Coupl

Handwritten text: Rossi

TESIS - ARIAS_NOLASCO_SANCHEZ

7%
Textos
sospechosos



7% Similitudes
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
< 1% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: TESIS - ARIAS_NOLASCO_SANCHEZ.pdf
ID del documento: 44cfe71718c4eb25dc1dd7158646b2634cc578e8
Tamaño del documento original: 2,48 MB

Depositante: FCA PREGRADO UNIDAD DE INVESTIGACION
Fecha de depósito: 16/5/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 16/5/2024

Número de palabras: 18.772
Número de caracteres: 127.591

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.upn.edu.pe https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28927/Palmadera Ramos, Jesusa.pdf?seque... 17 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (365 palabras)
2	TESIS - CONDOR_ABARCA.pdf TESIS - CONDOR_ABARCA #2f5834 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 53 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (369 palabras)
3	Documento de otro usuario #c32c2e El documento proviene de otro grupo 40 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (283 palabras)
4	repositorio.ucsg.edu.ec http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15190/3/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-433.pdf.txt 52 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (311 palabras)
5	repositorio.ulima.edu.pe https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13192/Castro_Vega.pdf?sequence=1 10 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (262 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #351d09 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
2	fcs.unac.edu.pe https://fcs.unac.edu.pe/wp-content/uploads/2023/06/15-Estructura-de-informe-final-de-investigacio...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)
3	repositorio.unac.edu.pe https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7854/Tesis Sobrino y Sotelo.pdf?seq...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (14 palabras)
4	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/20.500.12692/54147/1/Llaxa_FMD-SD.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)
5	repositorio.unal.edu.co https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/unal/56220/1/paolacatalinaparedesramirez.2016.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (26 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1	https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf
2	https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI
3	https://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
4	https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9456/Atalaya
5	https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_5202ce11f0e50d67f7833d932

INFORMACIÓN BÁSICA

Facultad: Ciencias Administrativas

Unidad de Investigación: Pregrado

Título: SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA QAPAQ - MALA – PERÚ 2022

Autores: BACH. ARIAS CELIS ROSA MARÍA MILAGROS
Código ORCID: 0000-0003-0692-8865
DNI: 72877221
BACH. NOLASCO PALOMINO KLAUS VON BRUCE
Código ORCID: 0000-0002-6627-2872
DNI: 60333190
BACH. SÁNCHEZ CÁRDENAS KATHERINE MARDIALITT
ORCID: 0000 – 0003 – 0536 - 6530
Documento Nacional de Identidad: 73810416

Asesor: Dr. Víctor Hugo Durán Herrera
ORCID: 0000-0002-5720-8844
Documento Nacional de Identidad: 15580451

Lugar de ejecución: FINANCIERA QAPAQ EN EL DISTRITO DE MALA

Unidad de Análisis: Trabajadores del Área Comercial de la Financiera QAPAQ en el Distrito de Mala

Tipo de Investigación: Básica

Enfoque: Cuantitativo

Diseño de investigación: No - experimental, alcance correlacional

Tema OCDE: 5. 02 . 04 Negocios, administración

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

DR. NESTOR MARCIAL ALVARADO BRAVO	PRESIDENTE
DRA. MARIA CELINA HUAMAN MEJIA	SECRETARIA
DR. ALFONSO SALVADOR AMABLE FARRO	VOCAL

ASESOR: DR. VICTOR HUGO DURAN HERRERA

Nº de Libro: 01

Nº de Folio: 70

Nº de Acta: 20 - 2024

Fecha de Aprobación de la tesis 13 de Junio 2024

Resolución de Jurado de Sustentación: Nº 146-2023-D-FCA-UNAC y 182-2024-D-FCA-UNAC



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Av. Juan Pablo II 306 Bellavista - Callao Telf. 429-7296
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la
conmemoración de las heroicas batallas de Junin y Ayacucho"



ACTA N° 20 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO DE TESIS DE FECHA 13 DE JUNIO DEL 2024 PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LIBRO N° 01 FOLIO N° 70 ACTA N° 20 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

A los 13 días del mes junio del año 2024, siendo las 16:10 horas, se reunió, en el Auditorio de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Callao (2do Piso), el JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS, para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración, conforme a las Resoluciones de Decano N.º 146-2023-D-FCA-UNAC y 182-2024-D-FCA-UNAC, integrado por los siguientes docentes ordinarios de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao:

Dr. Nestor Marcial Alvarado Bravo	: Presidente
Dr. Maria Celina Huaman Mejia	: Secretaria
Dr. Alfonso Salvador Amable Farro	: Vocal
Dr. Victor Hugo Duran Herrera	: Asesor

Se dio inicio al acto de sustentación de tesis de los Bachilleres ARIAS CELIS ROSA MARIA MILAGROS, NOLASCO PALOMINO KLAUS VON BRUCE Y SANCHEZ CARDENAS KATHERINE MARDIALITT, quienes, habiendo cumplido con los requisitos para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración, sustentan la tesis titulada: "SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA QAPAQ - MALA - PERÚ 2022", cumpliendo con la sustentación en acto público de manera presencial.

Con el quórum reglamentario de ley, se dio inicio a la sustentación de conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos. Luego de la exposición, y la absolución de las preguntas formuladas por el Jurado y efectuadas las deliberaciones pertinentes, acordó: Dar por Aprobado por Mayoría con la escala de calificación cualitativa Buena y calificación cuantitativa 1.5, la presente tesis, conforme a lo dispuesto en el Art. 27º del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional del Callao, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 099-2021-CU del 30 de junio del 2021.

Se dio por cerrada la Sesión a las 17:10 horas del día 13 de junio del 2024.


Dr. Nestor Marcial Alvarado Bravo
Presidente


Dra. Maria Celina Huaman Mejia
Secretaria


Dr. Alfonso Salvador Amable Farro
Vocal



INFORME N° 003-2024-NMAB-FCA-UNAC

A : Bach. Arias Celis Rosa Maria Milagros
Bach. Nolasco Palomino Klaus Von Bruce
Bach. Sanchez Cardenas Katherine Mardialitt

ASUNTO : Informe del Presidente del Jurado de Sustentación

REFERENCIA : Anexo N° 05 (Ficha de Observaciones para Sustentación de Tesis sin Ciclo de Tesis)
Solicitud S/N de fecha 25/06/2024 (indicando levantamiento de observaciones por parte de los bachilleres)

FECHA : Bellavista, 12 de julio del 2024

Mediante el presente me dirijo a ustedes, en atención a los documentos de la referencia, para informarles lo siguiente:

1. Visto, el Anexo N° 05 (**FICHA DE OBSERVACIONES PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO DE TESIS**) de la tesis titulada: "**SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA QAPAQ – MALA – PERÚ 2022**", presentado por los bachilleres **ARIAS CELIS ROSA MARIA MILAGROS, NOLASCO PALOMINO KLAUS VON BRUCE Y SANCHEZ CARDENAS KATHERINE MARDIALITT**, sustentación realizada el 13 de junio del 2024 a las 16:10 p.m. en el Auditorio de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Callao, según obra en el Libro N° 01, Folio N° 70, Acta N° 20.
2. En tal sentido, se informa que habiendo levantado las observaciones realizadas en dicha sustentación, **se da la conformidad** correspondiente.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para reiterarles los sentimientos de mi especial estima y consideración.

Atentamente,

Dr. Nestor Marcial Alvarado Bravo
Presidente del Jurado de Sustentación

DEDICATORIA

A nuestra familia especialmente a nuestros padres Wilder y Gladys, Graciela y Edison, Jorge y Marcela. Que representan en nuestra vida inspiración y ejemplo.

Edison Rossi

Gladys Saul Couf

Marcela

AGRADECIMIENTO

A Dios.

A nuestra Familia, por habernos apoyado incondicionalmente y que sin esperar nada a cambio confiaron en nuestras capacidades.

A nuestros docentes de pregrado, que nos acompañaron y fueron parte nuestra formación académica, brindándonos sus conocimientos y experiencias, que enriquecieron nuestro crecimiento profesional.

A esta casa de estudios, por habernos brindado la oportunidad, de ser parte de su casa de estudios, y darnos las herramientas necesarias para ser profesionales de excelencia.

Ressi

Graciela Saúl Couf

Alonso

ÍNDICE

DEDICATORIA

PÁGINA DE RESPETO

INFORMACIÓN BÁSICA

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

TABLA CONTENIDO

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	20
1.1. Descripción de la realidad problemática	20
1.2. Formulación del problema.....	21
1.2.1. Problema general	21
1.2.2. Problemas específicos	21
1.3. Objetivos	22
1.3.1. Objetivo general	22
1.3.2. Objetivos específicos.....	22
1.4. Justificación	22

1.5.	Delimitantes de la investigación	23
1.5.1.	Delimitación teórica	23
1.5.2.	Delimitación temporal	23
1.5.3.	Delimitación espacial	23
II.	MARCO TEÓRICO	24
2.1.	Antecedentes	24
2.2.	Bases teóricas	27
2.3.	Marco conceptual.....	38
2.4.	Definición de términos básicos	39
III.	HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	41
3.1.	Hipótesis	41
3.1.1.	Operacionalización de variable.....	41
IV.	METODOLOGÍA DEL PROYECTO.....	44
4.1.	Diseño metodológico.....	44
4.2.	Método de investigación	45
4.3.	Población y muestra.....	45
4.4.	Lugar de estudio	46
4.5.	Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	46
4.6.	Análisis y procesamiento de datos.....	47
4.7.	Aspectos éticos de investigación	48
V.	RESULTADOS.....	48

Ressi

Shaul Saul Couf

Shaul Saul Couf

5.1. Resultados descriptivos	48
5.2. Resultados inferenciales	72
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	77
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	77
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios	78
6.3. Responsabilidad ética	81
VII. CONCLUSIONES.....	82
VIII. RECOMENDACIONES	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	84
Intrumento 1: Escala de satisfacción laboral.....	97
Instrumento 2: Escala de síndrome de burnout	98
 ANEXOS	
Matriz de consistencia.....	88
Instrumentos validados	88
Base de datos	103

Ressi

Graciela Saúl Couf

[Signature]

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización la variable síndrome de burnout	42
Tabla 2	Operacionalización la variable satisfacción laboral.....	43
Tabla 3	Prueba de Alfa de Cronbach.....	48
Tabla 4	Evaluación del desgaste emocional experimentado en el trabajo	49
Tabla 5	Medición de la fatiga experimentada al finalizar la jornada de trabajo	49
Tabla 6	Evaluación de la fatiga matutina al enfrentar una nueva jornada laboral	50
Tabla 7	Sensación de desgaste derivado del trabajo	51
Tabla 8	Sensación de endurecimiento emocional experimentado en el trabajo	51
Tabla 9	Estrés causado por trabajar directamente con clientes y / o usuarios	52
Tabla 10	Sensación de agotamiento experimentada hasta los límites posibles	53
Tabla 11	Capacidad para abordar problemas laborales con serenidad.....	53
Tabla 12	Habilidad para entender emocionalmente a los clientes y / o usuarios	54
Tabla 13	Percepción sobre el trato no personal a los clientes y / o usuarios .	55
Tabla 14	Sensación de estrés causado por laborar a lo largo del día con clientes y / o usuarios.....	55
Tabla 15	Eficiencia al abordar problemas relacionados con los clientes y / o usuarios	56

Tabla 16 Impacto positivo que el trabajo ejerce en la vida de los clientes y / o usuarios	57
Tabla 17 Insensibilidad desarrollada en el tiempo que trabajo en esta empresa	58
Tabla 18 No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis clientes/usuarios	58
Tabla 19 Percepción sobre la responsabilidad en problemas atribuidos por los clientes y / o usuarios.....	59
Tabla 20 Nivel de energía experimentado durante la jornada laboral.....	60
Tabla 21 Evaluación de la frustración experimentada en el entorno laboral...	61
Tabla 22 Percepción sobre la carga laboral considerada como excesiva	61
Tabla 23 Destreza para generar un ambiente agradable con los clientes y / o usuarios	62
Tabla 24 Motivación experimentada después de interactuar con clientes y / o usuarios	63
Tabla 25 Logros valiosos alcanzados en el desempeño laboral.....	63
Tabla 26 Siento que recibo retroalimentación en mi trabajo.....	64
Tabla 27 Siento que mi trabajo va acorde con mis habilidades	65
Tabla 28 Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas salariales acorde a mi desempeño	66
Tabla 29 Siento que tengo oportunidad de ascender en mi trabajo.....	66
Tabla 30 Comodidad respecto al entorno físico laboral.....	67
Tabla 31 Me siento cómodo con el ambiente psicológico que me genera el lugar donde laboro	68

Ressi

Graciela Saúl Couf

Alfonso

Tabla 32 Mantengo una buena relación con mis compañeros	69
Tabla 33 Siento que mis compañeros me dan la oportunidad de aprender de ellos.....	69
Tabla 34 Siento que el que tengo está acorde a mi desempeño en la empresa	70
Tabla 35 Datos descriptivos de síndrome de burnout y satisfacción laboral ..	71
Tabla 36 Descriptivos de Cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal	71
Tabla 37 Pruebas de normalidad.....	73
Tabla 38 Correlación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral.....	73
Tabla 39 Correlación entre cansancio emocional y satisfacción laboral.....	74
Tabla 40 Correlación entre despersonalización y satisfacción laboral.....	75
Tabla 41 Correlación entre falta de realización personal y satisfacción laboral	76

Ressi
Graciela Saúl Couf

Graciela Saúl Couf

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Subescalas del Síndrome de Burnout según Maslach y Jackson	32
Figura 2	Tipos de satisfacción laboral	34
Figura 3	Logo de la empresa Qapaq.....	37
Figura 4	Evaluación del desgaste emocional experimentado en el trabajo....	49
Figura 5	Medición de la fatiga experimentada al finalizar la jornada de trabajo	50
Figura 6	Evaluación de la fatiga matutina al enfrentar una nueva jornada laboral	50
Figura 7	Sensación de desgaste derivado del trabajo	51
Figura 8	Sensación de endurecimiento emocional experimentado en el trabajo	52
Figura 9	Estrés causado por trabajar directamente con clientes y / o usuarios	52
Figura 10	Sensación de agotamiento experimentada hasta los límites posibles	53
Figura 11	Capacidad para abordar problemas laborales con serenidad	54
Figura 12	Habilidad para entender emocionalmente a los clientes y / o usuarios	54
Figura 13	Percepción sobre el trato no personal a los clientes y / o usuarios	55
Figura 14	Sensación de estrés causado por laborar a lo largo del día con clientes y / o usuarios.....	56
Figura 15	Eficiencia al abordar problemas relacionados con los clientes/usuarios	57

Figura 16 Impacto positivo que el trabajo ejerce en la vida de los clientes y / o usuarios	57
Figura 17 Insensibilidad desarrollada en el tiempo que trabajo en esta empresa	58
Figura 18 Despreocupación por el bienestar de mis clientes y / o usuarios ...	59
Figura 19 Percepción sobre la responsabilidad en problemas atribuidos por los clientes y / o usuarios.....	60
Figura 20 Nivel de energía experimentado durante la jornada laboral	60
Figura 21 Evaluación de la frustración experimentada en el entorno laboral .	61
Figura 22 Percepción sobre la carga laboral considerada como excesiva	62
Figura 23 Destreza para generar un ambiente agradable con los clientes y / o usuarios	62
Figura 24 Motivación experimentada después de interactuar con clientes y / o usuarios	63
Figura 25 Logros valiosos alcanzados en el desempeño laboral	64
Figura 26 Siento que recibo retroalimentación en mi trabajo	65
Figura 27 Siento que mi trabajo va acorde con mis habilidades	65
Figura 28 El trabajo me ayuda a sobrellevar mis expectativas salariales acorde a mi desempeño.....	66
Figura 29 Siento que tengo oportunidad de ascender en mi trabajo	67
Figura 30 Comodidad respecto al entorno físico laboral	68
Figura 31 Me siento cómodo con el ambiente psicológico que me genera el lugar donde laboro	68

Rossi
 Chapoul
 Chapoul

Figura 32 Mantengo una buena relación con mis compañeros..... 69

Figura 33 Siento que mis compañeros me dan la oportunidad de aprender de ellos..... 70

Figura 34 Siento que el que tengo está acorde a mi desempeño en la empresa 70



Graciela Saúl Coupl

Graciela Saúl Coupl

RESUMEN

La actividad financiera es una de las más dinámicas, máxime que la tecnología ha hecho que se magnifique el número de operaciones, se acoja mayor cantidad de involucrados y genere una inmensa cantidad de datos e información, de tal manera que los usuarios, clientes, trabajadores y directores requieren atención y concentración en las labores, muchas veces hay una recarga de trabajo, afectando física o emocionalmente a la persona, justamente uno de los males de ésta condición es el síndrome de burnout o de aniquilación, que el presente estudio se planteó analizar, proponiéndose determinar de qué manera el Síndrome de Burnout se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAC-Mala, Perú 2022, para cuyo efecto, es estudio presentó una naturaleza básica, sin experimentación, transeccional de profundidad explicativa, utilizando como método el hipotético deductivo, se tomó como población-muestra a 36 colaboradores del financiera mencionada, aplicando encuestas para hallar el grado de percepción de los síntomas de dicho síndrome así como la encuesta mediante la cual se buscó comprender la satisfacción laboral, la recolección y procesamiento de la información fue analizada mediante el empleo de SPSS v 25. Los principales resultados nos permitieron demostrar la existencia de un vínculo directo del 40.4 % y es determinante, entre el burnout y la satisfacción laboral en colaboradores de la financiera QAPAC, Mala – Perú durante el año 2022; la relación también mostró que el cansancio emocional alcanzó el 36.28 % y la satisfacción laboral 39.3 %; la despersonalización no resulta ser un elemento importante; y, la falta de realización alcanzó sólo 24.61 % respecto a la satisfacción laboral, sin embargo, no cumplir las aspiraciones profesionales o personales en colaboradores de la financiera, es un componente clave para alcanzar mejores niveles de la satisfacción laboral.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Satisfacción Laboral

ABSTRACT

The financial activity is one of the most dynamic, especially since technology has magnified the number of operations, it takes in a greater number of people involved and generates a huge amount of data and information, so that users, customers, employees and managers require attention and concentration in the work, often there is a workload, affecting the person physically or emotionally, just one of the evils of this condition is the burnout syndrome or annihilation, which this study set out to analyse, The aim of this study was to determine how Burnout Syndrome is related to job satisfaction in the employees of the QAPAC-Mala financial company, Peru 2022, for which purpose the study was of a basic, non-experimental, transectional nature with explanatory depth, using the hypothetical-deductive method, 36 employees of the aforementioned financial institution were taken as the population-sample, applying surveys to find the degree of perception of the symptoms of this syndrome as well as the survey through which we sought to understand job satisfaction, the collection and processing of the information was analysed using SPSS v 25. The main results allowed us to demonstrate the existence of a direct link of 40.4 % and it is determinant, between burnout and job satisfaction in collaborators of the financial QAPAC, Mala - Peru during the year 2022, the relationship also showed that emotional exhaustion reached 36. 28 % and job satisfaction 39. 3 %; depersonalisation is not an important element; and, lack of fulfilment reached only 24. 61 % with respect to job satisfaction, however, not fulfilling professional or personal aspirations in financial collaborators is a key component in achieving better levels of job satisfaction.

Keywords: Burnout Syndrome, Job Satisfaction

INTRODUCCIÓN

Actualmente las financieras desempeñan un papel relevante en la sociedad, ya que promueve el desarrollo económico, permitiendo la inversión del capital con el propósito de subsanar las insuficiencias de la población y de esta forma el ciclo económico no pierda su velocidad. De esta manera, el actual proyecto de investigación de tipo básica busca determinar cómo se relaciona el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores en la financiera QAPAQ – Mala. Considerando que, dicho síndrome se encuentra caracterizado por el desgaste físico-mental, desmotivación en el desarrollo de actividades laborales, debido a la presión que se siente por parte de sus superiores y su entorno. La investigación se da para poder generar conocimiento ampliando nuestras capacidades, proporcionando beneficios en nuestro desarrollo profesional y también porque el estudio efectuado, debido a su importancia, nos permitirá conocer un poco más de la realidad empresarial y nos ayudará significativamente con nuestras futuras experiencias en el ámbito laboral. Por aquellas razones, no se pretende con esta investigación mejorar ciertos aspectos negativos, si no, tomar como referencia lo estudiado ya que posiblemente contribuya al proceso que aclare el alcance que pueda esperarse de determinados problemas. Teniendo en cuenta los resultados que se esperan en el presente proyecto, mismos que sumarán dentro de la gestión de la empresa, creando una nueva proyección y razón de ser de la Empresa financiera QAPAQ – Mala, instituyendo como un piloto de futuros estudios científicos. La investigación se ha llevado a cabo considerando las pautas establecidas para la realización del proceso de investigación en esta casa superior de estudios. En la sección I, se aborda la formulación del problema, identificándolo y planteándolo junto con los objetivos, justificación y limitaciones del estudio. En la sección II se da el desarrollo del marco teórico, exponiendo diversas bases teóricas de cada variable, así como el marco referencial de estudios que proporcionan investigaciones previas. Dentro de la sección III, están cada variable, así como las hipótesis, al igual que su referencia operacional.

Ressi

Shaul Saul Couf

Shaul Saul Couf

La sección IV detalla el aspecto metodológico del estudio, abordando las características más importantes de acuerdo a la guía, y así como el plan para analizar estadísticamente dicha información. Los Resultados obtenidos, calculados y medidos según el análisis e interpretación de los mismos se presentan en la sección V. La sección VI se da la discusión de los resultados, tanto descriptivos como inferenciales, contrastando y demostrando las hipótesis con los resultados obtenidos y comparándolos con otras investigaciones.

Las conclusiones se encuentran en la sección VII, mientras que las recomendaciones se presentan en la sección VIII. La parte IX alberga las referencias bibliográficas, y en la parte X se incluyen anexos relevantes.

Ressi

Graciela Saúl Couf

Graciela Saúl Couf

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Las Financieras pueden llegar a enfrentar diversas problemáticas, debido a que estas atienden a muchos individuos y agrupaciones de personas constantemente, esto en muchas situaciones puede producir un cierto grado de estrés en los colaboradores si no se maneja de manera adecuada.

El Síndrome de Burnout (SB) resulta ser una afectación de la salud a nivel mental encontrándose estrechamente vinculado con el trabajo que es más común entre empleados a nivel mundial. Dañando el potencial laboral del empleado lo cual afecta la atención brindada al usuario.

La clasificación del burnout como una patología laboral según la Organización Mundial de la Salud basada en aquellas particularidades que propician su manifestación. Este trastorno genera un agotamiento mental en los empleados, intensifica la presión laboral y da lugar a emociones de pasividad, descuido e ineficacia. Asimismo, la entidad destaca estas características como indicadores significativos para reconocer y abordar el impacto negativo del burnout dentro del ámbito laboral.

En el Perú, dicho síndrome se da en diversas empresas peruanas tanto de producción, servicios, comercialización; asimismo del sector público como privado y mixtas. Por lo general afecta a los trabajadores que se encuentran bajo presión y debido a ello disminuye su satisfacción por el trabajo y por ende su desempeño. De igual forma existen distintos tipos de problemas que perturban el desarrollo de los entes.

En la empresa financiera QAPAQ – Mala, en las visitas realizadas, observamos que los colaboradores del área de negocios (analistas y trabajadores de campo), estaban muy atareados, saturados, cansados, con conductas interpersonales negativas, corrían de un lado a otro, salían e ingresaban, etc. Es así como decidimos enfocarnos y prestarle más atención a esa parte, tomando en cuenta todo lo observado optamos por consultarle a la

encargada de recursos humanos y nos confirmó lo que ya habíamos detectado; que debido al cansancio, la despersonalización, por qué los trabajadores no se ubican consigo mismo así como una carencia de autorrealización a nivel individual generado en cada colaborador, por llegar al número estimado de clientes y así seguir conservando su trabajo así como diversos factores dentro de su ambiente laboral como, los compañeros y cuestiones personales, estos se veía reflejado en una enfermedad muy interesante y poco conocida que es ocasionada debido a la demasiada presión que tenían los colaboradores, esto generó cuadros de estrés crónicos denominados como Síndrome de Burnout, conocido por su nombre, se distingue por un agotamiento gradual tanto físico como mental, una completa falta de motivación hacia las labores desempeñadas y, especialmente, por notables alteraciones en el comportamiento de quienes lo experimentan. Estas manifestaciones pueden llegar a ser la causa de ausencias laborales, puesto que los empleados pueden llegar a encontrarse incapacitados, física y mentalmente, afectando la ejecución de las responsabilidades laborales.

El presente estudio busca generar cambios en la actitud del trabajador y de la empresa y que el SB permita relacionarse con la satisfacción laboral para mejorar el desenvolvimiento laboral por parte de los empleados de la empresa financiera QAPAQ – Mala.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG: ¿De qué manera el Síndrome de Burnout se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala– Perú 2022?

1.2.2. Problemas específicos

PE1: ¿De qué manera el cansancio emocional se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala?

PE2: ¿De qué manera la despersonalización se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala?

PE3: ¿De qué manera la falta de realización se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

OG: Determinar de qué manera el Síndrome de Burnout se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAC-Mala-Perú 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

OE1: Determinar de qué manera el cansancio emocional se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala.

OE2: Determinar de qué manera la despersonalización se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala.

OE3: Determinar de qué manera la falta de realización se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala.

1.4. Justificación

Esta investigación se enfoca en proporcionar una base de evidencia respecto al tema abordado, respaldando la afirmación de que el SB, denominado también como síndrome del trabajador quemado, constituye un problema en el trabajo con una creciente incidencia en la población activa. De este modo, el estudio tiene como objetivo fortalecer la validez de la teoría del SB y satisfacción laboral, aportando validez y confiabilidad al estudio realizado en QAPAQ-Mala en relación a cada instrumento adaptado para el estudio de ambas variables dentro del ámbito financiero. Asimismo, se busca que estos instrumentos sean de utilidad para otros investigadores que realicen estudios similares.

1.5. Delimitantes de la investigación

1.5.1. Delimitación teórica

La realización del presente proyecto, tendrá un límite basado en las teorías de síndrome de burnout dados por una especialista y psicóloga de Estados Unidos Cristina Maslach. Asimismo, en lo referido a satisfacción laboral con el investigador Stephen Robbins, autor de informes sobre gestión empresarial y comportamiento organizacional.

1.5.2. Delimitación temporal

El tiempo es una restricción universal, por lo que está fuera de control, debido a que la actividad laboral continúa dándose de forma semipresencial y virtual, presentándose el tiempo como una restricción de temporalidad.

1.5.3. Delimitación espacial

Se realizará en la entidad financiera QAPAQ-Mala, cuya dirección es Jirón Marchand 515, Mala – Cañete – Lima. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la accesibilidad para recopilar la información necesaria podría verse afectada debido a las obras públicas en la ruta que conduce a la empresa. Además, se observa una dinámica particular en el personal, ya que algunos empleados esenciales se encuentran realizando actividades presenciales, mientras que otros realizan sus labores de forma semipresencial. Estas condiciones particulares en la empresa podrían influir en la ejecución de la investigación.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Internacional

En el documento de Zapata (2018), que buscó medir la asociación del burnout y la satisfacción en el trabajo de profesores en la Paz, Bolivia. Para ello la investigación no recurrió a la experimentación, siendo transeccional, relacional y cuantitativa. Teniendo como muestra del análisis a una selección de 104 docentes de los tres niveles educativos; mismos que respondieron una encuesta presencial tomándose como instrumento a dos cuestionarios estandarizados. Demostrando que un 56 % de encuestados se encuentran altamente satisfechos laboralmente y un 42 % presentan un bajo nivel de burnout. Concluyendo en una correlación inversa entre las variables, es decir que se encuentran inversamente proporcional y con un grado de Pearson de -0.504. (Zapata Arias, 2018)

Fernández, (2017), en su artículo buscó realizar un análisis del desgaste ocupacional, así como de manifestaciones de nivel psicosomático en maestros de Santa Marta - Colombia. La investigación desarrollada no empleó la experimentación, siendo cuantitativa y descriptiva. La población es de 76 docentes de dicha localidad, quienes respondieron a la Escala de Desgaste Ocupacional. Como resultados se observó que el 52.63 % de los encuestados presentan un grado regular de desgaste ocupacional. El estudio concluyó que el desgaste ocupacional puede replicarse en el estado físico y psicológico del educador mediante una significancia inferior a 0.05. (Fernández, 2017)

Otro estudio fue presentado por Gonzáles (2018), que mostró un análisis del vínculo entre satisfacción docente y síndrome de burnout dentro de colegios privados en el sur de Puerto Rico. Su metodología de estudio fue de tipo básica, sin experimentación, correlacional, así como cuantitativa. Considerando a una muestra de análisis de 94 docentes de dichos centros educativos a los cuales se les aplicó dos cuestionarios. La tesis brindó como resultados que un 78.3 % presenta síndrome de burnout y que más de 50 % se encuentran satisfechos con

su trabajo. A nivel inferencial se concluye en una correlación mediante un Rho con un grado de -0.449 siendo este significativa e inversa para ambas variables de estudio. (González Sánchez, 2018)

En Ecuador Cárdenas (2017) presentó su estudio asociado a buscar la conexión entre el SB y desempeño de trabajadores en empresas públicas del Gobierno. Con un método descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo y básica. La muestra fue integrada por 75 trabajadores de cinco entidades del Estado ecuatoriano. Empleándose la encuesta con su respectivo instrumento dos cuestionarios estandarizados y validados. Los resultados demostraron que el desempeño laboral presenta un 53 % con el nivel muy bueno y un 53.3 % medio para dicho síndrome. Concluyendo en la existencia de un vínculo negativo y alto entre dichas variables mediante un Rho de Spearman inferior a 0.05. (Cárdenas Ávila, 2017)

Finalmente, el autor Caravaca y et al. (2018) presentaron su artículo científico cuyo objetivo central fue comprender la vinculación del SB y la satisfacción laboral en empleados dedicados al trabajo social en España. Teniendo como procedimiento científico no experimental, correlación, básica y cuantitativa. La muestra fue desarrollada con el apoyo de 59 trabajadores social de distintas prisiones en España. Aplicándose dos cuestionarios respectivamente como instrumento. Los resultados a niveles descriptivos demostraron que existe un 20,1 % presentan síndrome de burnout y el 55.3 % se encuentran satisfechos de forma general. Como conclusión el estudio determina la relación de forma baja pero positiva mediante un coeficiente de Pearson inferior a 0.05 con un promedio igual a 0.310. (Caravaca Sánchez et al., 2018)

Nacional

Zevallos (2018) buscó determinar el vínculo de la satisfacción en el entorno laboral y el SB en empleados de un instituto en Arequipa. Su procedimiento no empleó la experimentación, siendo transeccional, relacional, tipo básica y cuantitativa. Su unidad muestral estuvo conformada con 64

docentes del instituto a la cual se les desarrollo una encuesta como técnica y cuestionarios estandarizados. Demostrando que un 71.9 % de trabajadores están medianamente satisfechos y un 92.2 % con un bajo nivel de burnout. Concluyendo en la efectiva relación inversa entre dichas variables analizadas mediante un Rho de Spearman con un grado igual a - 0.456, siendo regular pero negativo. (Zevallos Barrionuevo, 2018)

Cautín (2019) en su estudio de maestría buscó analizar el burnout y satisfacción laboral en médicos físicos en Lima del año 2018. La investigación fue cuantitativa, transeccional, correlacional simple, básica. Su unidad muestral estuvo integrada con 213 empleados del distrito de Lima capital. Se aplicaron dos cuestionarios estandarizados a través de una encuesta presencial. Los resultados del análisis demostraron que un 86.8 % de los encuestados presencio síndrome de burnout medio y un 45.5 % estuvieron satisfechos como de igual manera un mismo porcentaje insatisfechos laboralmente. Se concluyó mediante Chi-cuadrado un vínculo entre dichas variables afirmándose de esta manera la hipótesis propuesta. (Cautín Martínez, 2019)

Atalaya (2018) en su estudio doctoral, tuvo como finalidad medular buscar el vínculo entre satisfacción laboral y SB dentro del colaborador del área de gestión humana y administrativa en una universidad pública limeña. El estudio fue relacional, transeccional, básico y su análisis de forma estadística. Con respecto a los integrantes del estudio, se determinó como la muestra a 616 colaboradores de distintas facultades a la cual se aplicaron dos cuestionarios a través de una encuesta. Los resultados a nivel descriptivo describieron que para satisfacción laboral un 74.5 % de encuestados. El estudio concluyó finalmente afirmando que existe relación negativa pero significativa, esto con un promedio de Rho de Spearman de -0.350. (Atalaya Pisco, 2018)

Quipuscoa (2022) buscó descubrir la correlación entre SB y satisfacción laboral en maestros de un colegio privado en Trujillo. La investigación no empleó la experimentación, siendo básica, cuantitativa y relacional. Cuya unidad muestral estuvo integrada con cincuenta y cinco maestros pertenecientes a los 3 niveles educativos, mismos que dieron respuesta al instrumento estandarizado

del estudio. El estudio dio a conocer que un 52.72 % de los profesores tienen un moderado nivel de dicho síndrome asimismo un 67.27 % también moderado para la satisfacción laboral. Como conclusión final afirma una correlación inversa de ambas variables. (Quipuscoa Silvestre, 2022)

Ore y Serpa (2018) realizaron un análisis del vínculo entre SB y satisfacción laboral en los profesionales de enfermería al interior de un centro hospitalario en Huancavelica del año 2018. La investigación no empleó la experimentación, siendo correlacional, básica, así como cuantitativa. La población fue integrada por 30 enfermeros y enfermeras de un hospital público a la cual se les encuestó a través de dos cuestionarios. Como resultados descriptivos se consideró que el 40 % presenta un nivel moderado de dicho síndrome mientras que un 43.3 % están satisfechos laboralmente. Como conclusión se determinó una correlación inversa entre dichas variables. (Ore Flores & serpa Villena, 2018)

2.2. Bases teóricas

Síndrome de burnout

Christina Maslach, según lo referenciado por Olivares (2017), ofrece esclarecimiento del SB considerándolo como una respuesta extendida frente a los cuadros de estrés laboral. Ello como consecuencia de una fuerte presión dada por relaciones conflictivas en los trabajadores con su empleo. Se trata de un trastorno emocional vinculado directamente al ámbito laboral, al estrés derivado de las responsabilidades laborales y al estilo de vida del empleado. Los efectos del burnout pueden ser sumamente perjudiciales, afectando tanto al bienestar físico como al psicológico del individuo (Olivares Faúndez, 2017).

En la misma línea, se indica que el burnout resulta ser una contestación extendida ante los cuadros estrés en el trabajo, manifestándose como una afección psicológica derivada de una fuerte presión entre el trabajador y su empleo. Este síndrome, según Martínez Pérez (2010), se manifiesta como la respuesta a un estrés muy fuerte laboralmente, impactando negativamente a la

persona y a su rendimiento. Además, se enfoca en áreas específicas del trabajo, especialmente cuando se trabaja directamente con colectivos de usuarios, como aquellos con gran dependencia o alumnos conflictivos.

Conforme con Guerrero Barona y Rubio Jiménez (2005), dicho síndrome aparece frecuentemente dentro de trabajos que involucran una interacción más directa con colectivos de usuarios, como pacientes con gran dependencia o estudiantes problemáticos. Aunque señalan que no se excluyen otros casos, advierten que dicho síndrome se observa menos en trabajos manuales o administrativos, según la discriminación psicológica. Sin embargo, destacan ciertas situaciones de estrés laboral que pueden ocurrir en contextos como el voluntariado, independientemente de factores laborales, salariales o jerárquicos (Guerrero Barona & Rubio Jiménez, 2005).

Característica Fundamental del Síndrome de Agotamiento Laboral

La principal manifestación del Síndrome de Burnout incluye un debilitamiento de la parte física y cerebral, desmotivación hacia el desarrollo de actividades laborales y / o responsabilidades, así como cambios notorios en el comportamiento que pueden reflejarse en actitudes negativas hacia el entorno laboral. Este síndrome tiende a ser más prevalente en individuos que mantienen interacciones frecuentes con terceros, como aquellos que trabajan en servicios al público, como el personal de salud o empleados bancarios, entre otros. El problema inicia con jornadas laborales extenuantes y la disparidad entre la realidad laboral y la idealización previa de la profesión.

Factores Desencadenantes del Síndrome de Agotamiento Laboral

Existen diversas causas que generan el Síndrome de Burnout, especialmente cuando estas situaciones se prolongan en el tiempo. Algunos ejemplos incluyen:

Trabajos enfocados en la atención al público, clientes o usuarios: La constante exposición a quejas y problemas por resolver, propios de las

interacciones con el público, puede generar niveles elevados de estrés, llevando al trabajador a absorber el estado de ánimo de clientes insatisfechos.

Altos niveles de responsabilidad: Este fenómeno se manifiesta en roles laborales donde el trabajador asume una carga significativa de responsabilidad o requiere una concentración extrema, como en el caso del personal médico, cuyas acciones afectan directamente a los pacientes.

Una extendida jornada laboral suele ser la causa frecuente y que aumenta considerablemente la probabilidad de experimentar Burnout son las jornadas laborales interminables, con turnos que se extienden durante 10, 12 o más horas.

Presión laboral y demandas por parte de superiores: En muchas ocasiones, esta se erige como la causa principal del Síndrome de Burnout. La presión para cumplir metas o propuestas asignadas por los superiores lleva a los colaboradores a esforzarse excesivamente, generando un desafío cuando no se logran alcanzar dichos objetivos. Un ejemplo palpable es el personal de negocios y asesoría en instituciones financieras, quienes se ven sometidos a presiones para cumplir con cuotas mensuales de clientes interesados en préstamos.

Tipos

Gillespie y Melby (2003) proponen una clasificación del burnout que distingue entre dos tipos: el burnout activo, caracterizado por mantener un comportamiento asertivo, y el burnout pasivo, en el cual fluyen emociones apáticas. En el primero, el empleado exhibe una conducta asertiva relacionada con elementos externos a su profesión. En cambio, en el segundo, se manifiesta una tendencia hacia la apatía y se vincula con factores internos de índole psicosocial (Gillespie & Melby, 2003).

Fases del Proceso de Burnout según Schaufeli, Maslach & Marek (2017)

Schaufeli, Maslach y Marek (2017) proponen una perspectiva del burnout como el procedimiento de adaptabilidad psicológico entre los individuos

estresados y los trabajos estresantes, donde se pierden los compromisos como precursores principales. Ello se desarrolla en 4 fases:

1. De Estrés: Se caracteriza por desequilibrios entre exigencias de trabajo y recursos disponibles para el desarrollo de funciones.
2. De Agotamiento: Aquí, se experimentan respuestas emocionales inmediatas ante los desequilibrios mencionados. El trabajador puede manifestar cuadros preocupantes, tensos, ansiosos y agotadores.
3. De Afrontamiento Defensivo: Aquí, se observan más de un cambio en el comportamiento de los trabajadores, los cuales se caracterizan por tratos impersonales, fríos y cínicos hacia el cliente u otros aspectos laborales.

Teorías Explicativas del Síndrome de Agotamiento Laboral

Desde los primeros estudios de Freudenberger (1989) citado por Tonon (2007), sobre el tema, han surgido diversas investigaciones que han dado lugar a distintas teorías que explican el Síndrome de Burnout. Existiendo 2 nociones desarrolladas a lo largo del tiempo: una clínica de Selye en el año 1934 y otra psicosocial de Maslach en el año 1986. La primera concibe al Burnout como la condición de las personas debido al estrés en el trabajo. Por otro lado, la segunda lo concibe como resultado de la interacción con el medio de trabajo y los rasgos a nivel personal de los individuos. Estas dos aproximaciones difieren claramente, ya que la primera estudia la problemática en términos individuales, mientras que la segunda lo examina como resultado de las interacciones de diversos elementos (Tonon, 2007).

En consonancia con Tonon (2007), el Síndrome de Burnout tiene raíces en teorías más amplias, incorporando elementos propios de la psicología clínica, social y de las organizaciones. Basándose en los fundamentos de lo socio – cognitivo del yo, interpretado también como una condición específica, y fundamentado también en el estrés de trabajo, respectivamente; considerando aquellos estresores en cada aspecto del ser humano.

Subescalas del Síndrome del Agotamiento Laboral

El Síndrome de Burnout presenta 3 elementos, los cuales son detallados a continuación:

Agotamiento Emocional: Este componente implica la reducción del recurso emocional, creando una sensación de incapacidad para el desarrollo de actividades específicas. A menudo, se presenta con una condición somática, así como psicológica, cuadros de irritación y debilitamiento.

Despersonalización: Esta dimensión, según la descripción de Maslach, está dado por el componente interpersonal del Síndrome de Burnout. Haciendo referencia a respuestas negativas, insensibles y apáticas hacia diferentes características de lo laboral. Suele responder al desgaste emocional, llevando a las personas a alejarse, reducir su esfuerzo y, como consecuencia, disminuir la calidad y el rendimiento laboral.

Falta de Realización Personal: Este factor implica responder negativamente tanto a lo laboral como a la propia persona, evitando en todo momento la interacción con otras personas, lo cual genera un pobre desenvolvimiento en el trabajo, poco control y manejo de las presiones laborales, e incluso una disminución del amor propio. La sensación de fracaso es constante debido a que no se halla una meta o compromiso dentro del trabajo.

Esto puede llevar a comportamientos como ser impuntuales, evitar ciertas actividades, ausentarse del centro laboral y, en casos extremos, abandonar el puesto, convirtiéndose en características recurrentes (Tonon, 2007).

Ressi

Shaul Saul Couf

Shaul Saul Couf

Figura 1

Subescalas del Síndrome de Burnout según Maslach y Jackson



Satisfacción Laboral

Conforme con Stephen Robbins (1998), mencionado por Atalaya (2018), esta busca comprender la actitud de los individuos dentro de las organizaciones, lo cual inicia al repasar conocimientos propios de la psicología del comportamiento organizacional. Si concebimos el trabajo como la actividad que satisface nuestras necesidades materiales y espirituales, podría ser una fuente principal que satisfaga al ser humano, dependiendo de los resultados y recompensas obtenidos. Sin embargo, la realidad difiere, ya que el trabajo está transformándose en una fuente primordial de frustración e insatisfacción, afectando al individuo a niveles personal (físico, emocional y comportamental), familiar y social.

El Desafío Inherente al Trabajo

El término "reto" alude a una actividad o desafío (tanto físico como intelectual) que una persona debe llevar a cabo superando diversas dificultades, dado que está revestido de complejidades y obstáculos.

Sistema de Recompensas Salariales

Ressi

Shaul Saul Couf

Shaul Saul Couf

Los sistemas de recompensa, junto con la resolución, constituyen pilares fundamentales en el sistema. Generan interacciones básicas para dirigir la situación inicial hacia otras igualmente estimulantes, garantizando que la transición y el resultado sean gratificantes para los participantes.

Condiciones Favorables en el Entorno Laboral

Las condiciones laborales abarcan diversos aspectos, como el entorno físico y las interacciones cordiales en el trabajo.

Apoyo de los Colegas

El apoyo puede manifestarse de manera física (material) o simbólica. En el primer caso, se refiere al respaldo de estructuras u objetos. Las necesidades de interacción sociales, como las interacciones con otros trabajadores, así como las oportunidades para aprender que ello proporciona, forman parte de este grupo.

Compatibilidad entre el Puesto y la Personalidad en el Trabajo

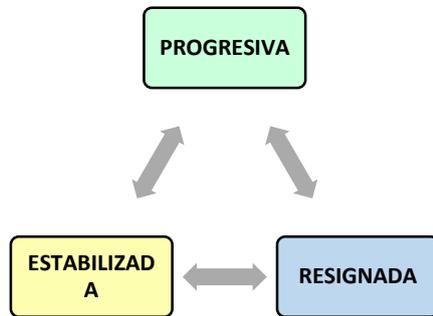
La personalidad influye en la elección laboral, y esta elección repercute en nuestro bienestar. En la actualidad, es crucial afrontar retos, aprendiendo de cada dificultad, confiando en las habilidades y en las metas trazadas. Un alto acuerdo dado entre las personalidades y las ocupaciones sugiere que los seres humanos con capacidades adecuadas para cumplir con la demanda de sus trabajos experimentarán una mayor satisfacción en su desempeño laboral (Bastardo, 2014).

Tipos de Satisfacción Laboral

1. Progresiva: El empleo supera las expectativas iniciales del empleado.
2. Estabilizada: Los trabajos ofrecen ciertas condiciones esperadas por los empleados.
3. Resignada: Lo alcanzable en el trabajo es inferior a las expectativas del trabajador (Robbins, 1996).

Figura 2

Tipos de satisfacción laboral



Nota: Robbins (1996)

Importancia de satisfacción laboral.

Según las investigaciones de Weinert (1985), citado por Atúncar Andía (2020), es una temática especialmente interesante y relevante en diversos estudios a lo largo de los años. Este concepto implica la importancia que los trabajadores deben atribuir a la ejecución de sus tareas asignadas. (Robbins et al., 2005) señala que los elementos cruciales que contribuyen a una satisfacción en el puesto incluyen otorgamiento de actividades desafiantes a nivel mental, incentivos justos, escenarios laborales que brinden respaldo, apoyo de colegas y una adecuación entre la personalidad y el puesto. Asimismo, destaca la influencia de una satisfacción en los puestos de trabajo lo que se ve reflejado en el desenvolvimiento del trabajador, como sus actitudes, nivel productivo, comportamiento, productividad, absentismo, así como rotaciones.

Al interior del ámbito de trabajo, es esencial que los colaboradores experimenten satisfacción y mantengan un comportamiento ejemplar, incrementando su nivel productivo y de satisfacción. Este enfoque implica factores clave que interactúan positivamente o negativamente con la productividad en el trabajo, la permanencia en el puesto o la necesidad de movilidad, ya sea temporal o definitiva, para satisfacer las demandas laborales y personales.

Considerando la complejidad del entorno organizacional como un universo singular, tener trabajadores satisfechos y motivados, resulta ser un factor crucial en la permanencia y desarrollo de una empresa. Dado que el ser humano es muy diverso y complejo, además que presenta metas elevadas y desafiantes, la compensación económica por sí sola no constituye la solución más efectiva ni eficiente para crear una empresa competitiva. Aunque la mejora enriquecedora de los puestos sigue siendo una estrategia válida para proporcionar a los colaboradores mayor autonomía y responsabilidad (López Más, 2005), diferentes enfoques innovadores plantean cuán importante es gozar de buenas condiciones laborales.

La meta es permitir que el colaborador comprenda a fondo su puesto laboral, fomentando el conocimiento de las estrategias a emplear, y sobre todo, otorgándole libertad así como compromiso al desarrollar sus funciones.

Factores dominantes de Satisfacción Laboral.

Los elementos que inciden sobre la satisfacción de un empleado comprenden diversos factores, según Peiró y Prieto (1996), mencionados por Hernández Herrera (2011). La determinación de satisfacción en el trabajo está basada en diversos aspectos relacionados con contenido y entorno laboral vinculado a la realización de tareas, así como en cuestiones materiales y sociales asociadas al entorno de trabajo. Estos factores incluyen satisfacción:

a) Con retribución salarial y extra salarial: Este aspecto hace referencia a una igualdad en la remuneración, abordando también el ambiente laboral en términos de una relación horizontal con las otras áreas y colegas. Asimismo, los lazos de amistad son componentes cruciales para la satisfacción, ya que la comunicación contribuye a mejorar el contexto y, por consiguiente, a la satisfacción en los puestos laborales.

b) Con la permanencia en el empleo: Este factor está relacionado con la sensación de estabilidad laboral y continuidad en el puesto.

c) Condiciones de trabajo diversas: Incluye los ambientes físicos, espacio, locaciones laborales, la pulcritud, el horario, el ruido, el clima, entre otros. También abarca las retroalimentaciones, así como los conocimientos recibidos a causa de un buen desenvolvimiento en el desarrollo de funciones, capacidades de índole técnico, la orientación, al igual que el autocontrol, empatía, iniciativa de los colaboradores.

d) Con ascensos y promociones: Depende de diversas opciones formativas, así como otras características relacionadas.

e) Con la información y relaciones humanas: Incluye las interacciones con el superior, modalidades de las supervisiones, así como aquella satisfacción relacionada con la ética y habilidad empresarial, un adecuado manejo de los cambios, el compromiso social y ambiental, junto con el sentido de identificación hacia la empresa.

Entorno laboral y sus implicaciones.

Las condiciones de trabajo desempeñan un papel fundamental como un tejido integrador que conecta al individuo con su entorno social, abarcando dimensiones físicas, culturales y la calidad de vida en su conjunto. Esta perspectiva integral establece una relación directa entre el aspecto social del colaborador, así como aquellos elementos dados en la esfera de trabajo.

Conforme con lo planteado por Abraján et al. (2009), la condición de trabajo se encuentra intrínsecamente ligada al contexto de trabajo. Así como toda clase de riesgos de salud derivados de cualquier accidente laboral y enfermedades profesionales se originan en condiciones en las cuales se expone al trabajador, también en una organización del trabajo deficiente o inadecuada. Es posible afirmar que las características laborales de los puestos engloban diversos aspectos, tal como el espacio físico donde se ejecutan las tareas (luminosidad, comodidad, maquinarias, uniformes), el factor ambiental (cuidado del medio ambiente) y circunstancias de la organización (horarios laborales, permisos, vacaciones, etc).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2015) define las condiciones laborales son la agrupación de elementos que delinear el desarrollo de tareas específicas, así como el ambiente donde se realizan, determinando la salud del trabajador. Estas variables son esenciales al evaluar la salud general de los colaboradores, según lo establecido por la (OIT, 2015).

Empresa Qapaq.

Se toma a trabajadores pertenecientes al área de negocios de la Empresa Qapaq en el informe del SB y satisfacción laboral, conformado por la Gerente de dicha área, quince analistas, y veinticinco trabajadores de campo. El negocio objetivo se constituye en otorgar pequeños préstamos fomentado mediante modelos de Microcréditos productivos, considerando los activos físicos, capitales laborales, así como los créditos de consumo.

Misión.

La Financiera QAPAQ es una entidad financiera peruana con inversiones extranjeras, sujeta a la regulación de la SBS y AFP. Comenzó a operar a inicios del 2010 bajo la denominación de Financiera Universal.

Figura 3
Logo de la empresa Qapaq



2.3. Marco conceptual

Satisfacción laboral.

Gil-Monte (2003) destacó de manera específica los impactos de gran significancia en el nivel extrínseco en el cansancio emocional y la satisfacción laboral intrínseca en las dimensiones de cansancio emocional y realización personal. Cuando cualquiera de las dos, es mayor, se observa una disminución tanto del cansancio emocional como de la despersonalización, mientras que aumenta la realización personal (Gil-Monte, 2003).

Christina Maslach (1981), según citó Olivares (2017), define la escala más utilizada para diagnosticar el SB como el Maslach Burnout Inventory (MBI), desarrollado por Maslach y Jackson en la década de los ochenta. Este cuestionario consta de veintidós preguntas y abarca tres dominios centrales: emocional, despersonalización y rendimiento laboral.

Ressi

Graciela Saúl Coupl

Maslach

2.4. Definición de términos básicos

Apatía: Condición de nulo interés, así como desmotivación de las personas, manifestando indiferencia ante todos los estímulos externos que reciben.

Asertivo: La capacidad de expresar de manera amable, franca, abierta, directa y apropiada nuestros deseos, logrando comunicar lo que queremos sin afectar a los demás.

Asesoría: Actividad de un profesional o empresa orientada a acompañar, controlar y supervisar las actividades económicas de las personas físicas y / o jurídicas.

Cansancio emocional: Estado derivado de la sobrecarga de esfuerzo, abarcando no solo excesos laborales, sino también la responsabilidad de enfrentar conflictos, asumir responsabilidades o procesar estímulos emocionales o cognitivos.

Cientes: Individuo capaz de obtener lo que necesita para satisfacer una necesidad particular mediante algún tipo de adquisición de un determinado establecimiento físico o virtual.

Despersonalización: Alteración en la percepción o experiencia de uno mismo, dando lugar a la sensación de separación del proceso mental y / o corporal, es decir, las personas son una especie de observadores externos.

Dinámico: Término utilizado para describir a una persona como activa, con vitalidad, fuerza y energía, o para referirse al desarrollo de una situación.

Escala de Likert: Es una forma ordenada de medición, permitiendo la evaluación de comportamientos, que revelen la aprobación de los encuestados en todas las respuestas.

Irritabilidad: Capacidad de los organismos para detectar cambios negativos dentro de su entorno, pudiendo emitir una respuesta rápida.

Jornadas de trabajo: Duración pactada del trabajo, ya sea diaria, semanal o mensual, que no debe superar los límites legales.

Motivación: Estado que fomenta, direcciona y preserva el comportamiento del ser humano entorno a objetivos específicos, fuerza que dirige la realización de actividades y persistencia en las mismas hasta su culminación.

Psicología social: Campo de las relaciones interpersonales y su efecto en el aspecto conductual, emociones, pensamientos del ser humano.

Satisfacción laboral: Estado cerebral resultado de optimizar las retroalimentaciones cerebrales, generando un estado de plenitud o gran falta de apetencia.

Síndrome de Burnout: Denominado comúnmente como trabajador quemado, está vinculado a respuestas de estrés dentro del trabajo, suele caracterizarse por lo general en el desgaste de la parte tanto física como intelectual del ser humano, así como un alto nivel de desmotivación.

Síntomas somáticos: Experimentación de una ansiedad extrema exagerada debido a síntomas físicos.

Usuarios: Individuos cuya conducta se activa, dirige y mantiene hacia metas o fines específicos; impulso que los lleva a realizar acciones particulares y persistir en ellas hasta su conclusión.

Ressi

Shaul Saul Couf

Shaul Saul Couf

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

Hipótesis general

HG: Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral de los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala-Perú 2022.

Hipótesis específicas

HE1: Existe relación significativa entre el cansancio emocional con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala

HE2: Existe relación significativa entre la despersonalización con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala

HE3: Existe relación significativa entre la falta de realización con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala

3.1.1. Operacionalización de variable

Ressi

Graciela Saúl Couf

Graciela Saúl Couf

Tabla 1

Operacionalización la variable síndrome de burnout

Variable	Definición conceptual	Operacional de variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Método y Técnica
Síndrome de burnout	Conocido también como "trabajador quemado", hace referencia a una tipología de estrés progresivo que se presenta en los colaboradores dentro de su lugar de trabajo, y mayormente se relaciona a aquellos que se encuentran en atención al usuario, manteniendo un contacto constante y directo (Christina Maslach citada por Olivares, 2017).	La variable se descompone en tres dimensiones evaluadas mediante una escala estandarizada (Christina Maslach citada por Olivares, 2017).	Cansancio emocional	Sentimientos y actitudes negativas hacia los demás.	Items: V1P1 V1P2 V1P3 V1P4 V1P5 V1P6 V1P7 V1P8 V1P9 V1P10 V1P11 V1P12 V1P13 V1P14 V1P15 V1P16 V1P17 V1P18 V1P19 V1P20 V1P21 V1P22	Método estadístico Técnica estadística Escala Likert Nunca (0) Pocas veces al año (1) Una vez al mes o menos (2) Unas pocas veces al mes (3) Una vez a la semana (4) Unas pocas veces a la semana (5) Todos los días (6).
				Agotamiento Físico.		
				Agotamiento Mental.		
				Frialdad.		
				Aislamiento.		
				Negatividad.		
			Falta de Realización	Baja autoestima.		
				Rechazo		
				Falta de logros		





Tabla 2

Operacionalización la variable satisfacción laboral

Variable	Definición conceptual	Operacional de variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Método y Técnica
Satisfacción laboral	El nivel en que perciben que sus expectativas, deseos y capacidades está en congruencia y sincronía con las actividades o tareas que se les pide en el trabajo y las condiciones de trabajo mediante las cuales realizan dichas tareas Robbins (1999).	La variable se descompone en cinco dimensiones distribuidas de manera ordinal a través de un cuestionario.	Reto en el trabajo	- Logros en el desempeño del trabajo. -Retroalimentación	Ítems: V2P1 V2P2 V2P3 V2P4 V2P5 V2P6 V2P7 V2P8 V2P9	Método estadístico Técnica estadística Escala Likert Siempre (5) Casi siempre (4) A veces si (3) A veces no (2) Nunca (1)
			Sistema de recompensas	-Reconocimientos -Beneficios -Salario		
			Condiciones Favorables de trabajo	-Calidad de vida laboral -Seguridad		
			Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo	-Puesto -Horarios -Percepción		
			Colegas que brindan apoyo	-Trabajo en equipo -Relaciones con compañeros		

Ressi

ghauf Sauf Camp

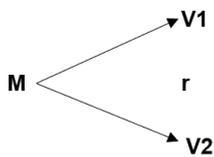
Handwritten signature

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

4.1. Diseño metodológico

Fue básica, de acuerdo a (Arias, 2012), se comprende a toda investigación cuyo desarrollo se enfoca en las teorías y paradigmas propuesto por investigadores y culmina en el fortalecimiento o rechazo de su validez en la realidad medida. De acuerdo al diseño, la investigación es no experimental transeccional correlacional simple. No experimental, puesto que no se realiza la manipulación deliberada de estudio (Hernández et al., 2014). Transeccional, puesto que el recojo de datos se realiza en un único y específico momento (Cazau, 2006). Correlacional simple ya que se pretende establecer una relación entre las variables abordadas en el estudio (Hernández et al., 2014).

La investigación fue cuantitativa ya que los datos se ejecutaron estadísticamente. (Guevara Albán et al., 2020) comprenden a este enfoque como objetivo sobre los resultados que otorga a través de la inferencia estadística y la corroboración de hipótesis.



Donde:

M: Muestra del estudio (trabajadores de campo de la financiera QAPAC-Mala).

V1: Síndrome de burnout

V2: Satisfacción laboral

r: Correlación simple

4.2. Método de investigación

El método hipotético-deductivo se empleó en esta investigación, partiendo de la observación del fenómeno estudiado para formular hipótesis que proporcionen explicación. Siguiendo la perspectiva de Popper (1980), este método implica formular hipótesis de estudio considerando 2 supuestos: uno de carácter global (ley y / o teoría científica, denominados enunciados nomológicos) y otro empírico (denominados enunciados entimemáticos, representando los hechos observables que originan la problemática e impulsa una investigación), con el fin de que posteriormente puedan ser contrastados.

4.3. Población y muestra

Población

Sampieri y Torres (2018) lo consideran como un universo de elementos con características similares o que guardan relación de parentesco, es decir elementos, objetos, personas, animales o instrumentos que guarden similares rasgos o caracteres. La investigación consideró como población a 40 empleados entre analistas y trabajadores de campo de la financiera QAPAC-Mala. El lugar del estudio es en la Financiera Qapaq en Mala, provincia de Cañete, departamento de Lima teniendo como población estudiada a los trabajadores.

Muestra

Según (Baena Paz, 2018) la muestra es una agrupación de tipo probabilístico de elementos, objetos, animales o personas, es decir representa un grupo ideal de la representación de un universo de forma aleatoria o suficiente. Para determinar la muestra del estudio se tendrá que aplicar una formula estadística probabilística lo que resultará con la obtención de una muestra aleatoria.

n= Muestra (?)

Z: valor de confianza = 1.96

p: Factor de triunfo = 0.6

q: Factor de fracaso = 0. 4

E: Disposición de error = 0. 05

N: Elementos poblacionales = 40

$$n = \frac{(Z \cdot pq \cdot N)}{E^2 (N - 1) + Z^2 \cdot pq}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.6)(0.4)(40)}{(0.05)^2(40-1) + (1.96)^2(0.6)(0.4)}$$

n= 36.17 trabajadores

n= 36 personas

4.4. Lugar de estudio

El trabajo se realizó en la compañía financiera QAPAQ-Mala, ubicada en Jirón Marchand 515, Mala – Cañete – Lima, donde se generan los datos e informaciones.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

Técnicas

Las técnicas de acuerdo a (Guevara Albán et al., 2020) son un acumulado de operaciones metodológicos y constantes cuya finalidad es determinar el claro y accesible desarrollo del estudio. Por lo que se consideró la técnica de encuesta estructurada siendo esta una actividad de recolección de información para ambas variables. Encuesta estructurada debido a que no se consideró ninguna interrogante adicional y / o ítem extra.

Instrumentos

(Hernández Sampieri et al., 2014) consideran al instrumento como una herramienta que aplica el investigador para recolectar y evidenciar información de forma ordenada y precisa, estas pueden ser reflejadas en pruebas escritas, formularios, tests, escala de opinión, así como lista de chequeo.

Estos cuentan con una medición tipo Likert (Rensis Likert) al evaluar el SB, así como la satisfacción laboral. Esta escala consta de afirmaciones a las cuales se solicita la respuesta de los participantes (Hernández Sampieri et al., 2014).

Para validar los cuestionarios, se consideró el juicio de expertos de manera externa, evaluándose también la confianza interna mediante Alfa de Cronbach, asegurando que los elementos a aplicar no sean redundantes.

Para el estudio se consideró dos cuestionarios: SB y satisfacción laboral respectivamente.

Escala 1

La Escala del SB, creada por la investigadora Cristina Maslach, consiste en un formulario de 22 ítems (afirmaciones) para medir el síndrome presente en colaboradores del área de negocios de la Financiera Qapaq, abarcando 3 elementos: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización.

Escala 2

La Escala de Satisfacción Laboral, compuesta por 9 ítems, con escala tipo Likert (Nunca, a veces no, a veces sí, casi siempre, siempre). Estos ítems se distribuyen en cinco dimensiones: reto en el trabajo, sistema de recompensas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brindan apoyo y compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

4.6. Análisis y procesamiento de datos

En cuanto a la evaluación y manejo de la información, se dio bajo los lineamientos de la estadística numérica. En una primera instancia, se llevó mediante la estadística descriptiva, examinando como estaban distribuidas las frecuencias y

porcentajes en cada variable y dimensión. En un segundo momento, se aplicó estadística mediante inferencias permitiendo la verificación de la hipótesis general y específica. Optando por la prueba de Spearman puesto que una variable no sigue una distribución normal, descartando de esta manera la hipótesis paramétrica. Esta prueba se utiliza en la determinación de correlación entre dos o más variables (Hernández et al., 2014). Para analizar y procesar la información, se empleó un programa estadístico SPSS así como el programa Microsoft Excel. Los datos cuantitativos se procesarán y luego se analizarán mediante sistemas sistematizados, organizándolos en las unidades correspondientes según las variables de estudio.

4.7. Aspectos éticos de investigación

El desarrollo se ejecutó bajo un riguroso respeto a las normas éticas y a los derechos de autor de los colaboradores, cuyas obras sirvieron como respaldo para la ejecución del estudio. Se adoptó el estilo APA 7ma edición (American Psychological Association) en la citación, referenciación, así como en la redacción en general, reconocido internacionalmente y validado en el campo social de estudio. A nivel local, se observaron el derecho de los autores de citas mencionadas dentro del estudio, utilizándolas con fines académicos y científicos. Se acató la directiva N°004-2022-R, normativa que rige el desarrollo de un proyecto y / o informe final de esta casa de estudios.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

Para presentar los resultados, recurrimos a la prueba de Cronbach que permite validar los datos obtenidos al aplicar el cuestionario para cada variable, como lo sugiere (Cervantes, 2005), en esa forma se obtuvo un alfa de 0.831 considerado confiable.

Tabla 3

Prueba de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
, 831	31

SÍNDROME DE BURNOUT

Aplicando el primer cuestionario sobre el SB, los 36 trabajadores de la financiera QAPAQ-Mala, nos permitieron obtener los siguientes resultados:

Tabla 4

Evaluación del desgaste emocional experimentado en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
MUY POCAS VECES AL AÑO	6	16,7
UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	22	61,1
TODOS LOS DIAS	8	22,2
Total	36	100,0

Figura 4

Evaluación del desgaste emocional experimentado en el trabajo



Del enunciado sobre la evaluación del desgaste emocional experimentado en el trabajo, los encuestados respondieron 61.11 % unas pocas veces a la semana, 22.22 % todos los días y 16.67 % muy pocas veces al año, lo que hace ver de manera general que emocionalmente hay agotamiento.

Tabla 5

Medición de la fatiga experimentada al finalizar la jornada de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
TODOS LOS DIAS	36	100,0

Figura 5

Medición de la fatiga experimentada al finalizar la jornada de trabajo



Del enunciado sobre la medición de la fatiga experimentada al finalizar la jornada de trabajo, el 100 % responde que encuentra cansancio todos los días.

Tabla 6

Evaluación de la fatiga matutina al enfrentar una nueva jornada laboral

	Frecuencia	Porcentaje
TODOS LOS DIAS	36	100, 0

Figura 6

Evaluación de la fatiga matutina al enfrentar una nueva jornada laboral



Del enunciado sobre la evaluación de la fatiga matutina al enfrentar una nueva jornada laboral, la totalidad de los encuestados 100 % refiere que se encuentra fatigado todos los días.

Tabla 7*Sensación de desgaste derivado del trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	22	61, 1
TODOS LOS DIAS	14	38, 9
Total	36	100, 0

Figura 7*Sensación de desgaste derivado del trabajo*

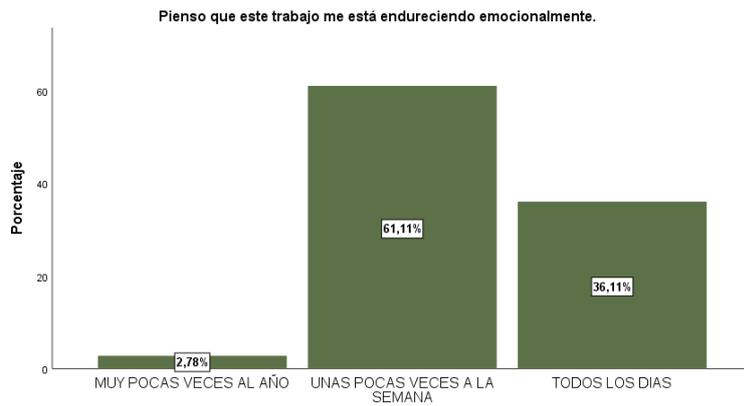
Del enunciado sobre la sensación de desgaste derivado del trabajo, los encuestados respondieron 61. 11 % unas pocas veces a la semana, mientras un 38. 90 % indica que todos los días.

Tabla 8*Sensación de endurecimiento emocional experimentado en el trabajo*

	Frecuencia	Porcentaje
MUY POCAS VECES AL AÑO	1	2, 8
UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	22	61, 1
TODOS LOS DIAS	13	36, 1
Total	36	100, 0

Figura 8

Sensación de endurecimiento emocional experimentado en el trabajo



Del enunciado sobre la sensación de endurecimiento emocional experimentado en el trabajo, el 61.11% responde que unas pocas veces a la semana, el 36.11% todos los días y el 2.78% muy pocas veces al año.

Tabla 9

Estrés causado por trabajar directamente con clientes y / o usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	22	61,1
TODOS LOS DIAS	14	38,9
Total0	36	100,0

Figura 9

Estrés causado por trabajar directamente con clientes y / o usuarios



Del enunciado el estrés causado por trabajar directamente con clientes y / o usuarios, el 61.11% señala que unas pocas veces a la semana y el 38.89% todos los días.

Tabla 10*Sensación de agotamiento experimentada hasta los límites posibles*

	Frecuencia	Porcentaje
UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	2	5,6
TODOS LOS DIAS	34	94,4
Total	36	100,0

Figura 10*Sensación de agotamiento experimentada hasta los límites posibles*

Del enunciado sobre la sensación de agotamiento experimentada hasta los límites posibles, los encuestados respondieron el 94.44 % que todos los días y el 5.56 % unas pocas veces a la semana.

Tabla 11*Capacidad para abordar problemas laborales con serenidad*

	Frecuencia	Porcentaje
UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	23	63,9
TODOS LOS DIAS	13	36,1
Total	36	100,0

Figura 11

Capacidad para abordar problemas laborales con serenidad



Del enunciado sobre la capacidad para abordar problemas laborales con serenidad, el 63. 89 % responde unas pocas veces a la semana mientras que el 36. 11 % señala que todos los días.

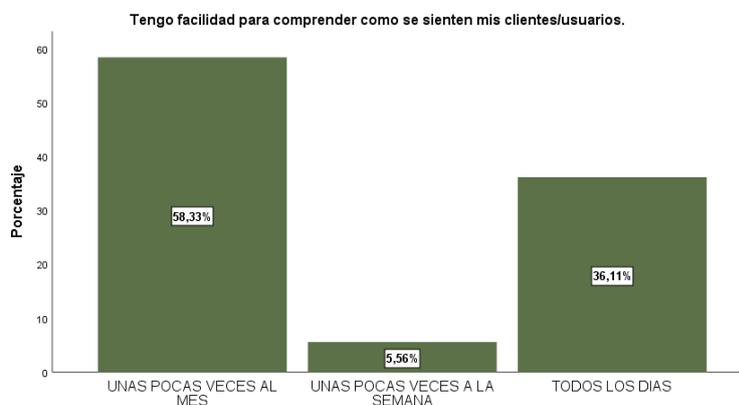
Tabla 12

Habilidad para entender emocionalmente a los clientes y / o usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
UNAS POCAS VECES AL MES	21	58, 3
UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	2	5, 6
TODOS LOS DIAS	13	36, 1
Total	36	100, 0

Figura 12

Habilidad para entender emocionalmente a los clientes y / o usuarios



Del enunciado sobre la habilidad para entender emocionalmente a los clientes y / o usuarios, el 58. 33 % responde unas pocas veces al mes, el 36. 11 % todos los días y el 5. 56 % unas pocas veces a la semana.

Tabla 13

Percepción sobre el trato no personal a los clientes y / o usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
MUY POCAS VECES AL AÑO	1	2, 8
UNAS POCAS VECES AL MES	2	5, 6
UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	14	38, 9
TODOS LOS DIAS	19	52, 8
Total	36	100, 0

Figura 13

Percepción sobre el trato no personal a los clientes y / o usuarios



Del enunciado sobre el trato no personal a los clientes y / o usuarios, el 52. 78 % indica que todos los días, el 38. 89 % unas pocas veces a la semana, el 5. 56 % unas pocas veces al mes y el 2. 78 % muy pocas veces al año.

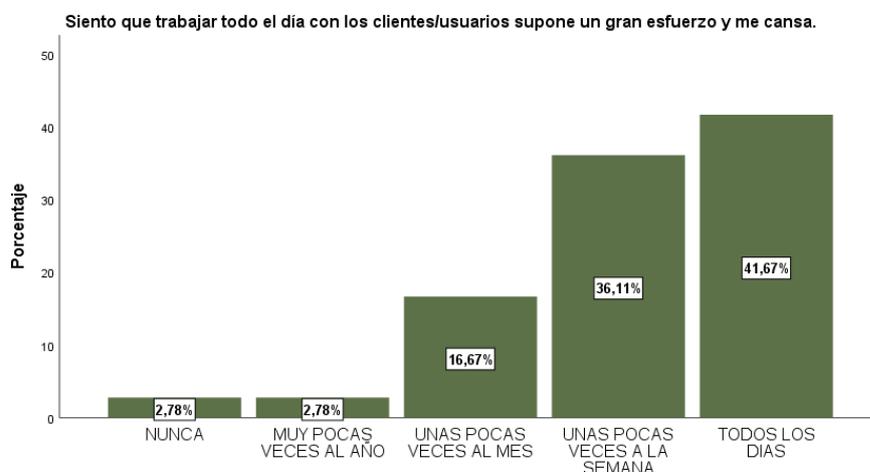
Tabla 14

Sensación de estrés causado por laborar a lo largo del día con clientes y / o usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	1	2, 8
MUY POCAS VECES AL AÑO	1	2, 8
UNAS POCAS VECES AL MES	6	16, 7
UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	13	36, 1
TODOS LOS DIAS	15	41, 7
Total	36	100, 0

Figura 14

Sensación de estrés causado por laborar a lo largo del día con clientes y / o usuarios



Del enunciado sobre la sensación de estrés causado por laborar a lo largo del día con clientes y / o usuarios, el 41. 67 % señala que todos los días, el 36. 11 % unas pocas veces a la semana, 16. 67 % unas pocas veces al mes, el 2. 78 % muy pocas veces al año y el 2. 78 % indica que nunca.

Tabla 15

Eficiencia al abordar problemas relacionados con los clientes y / o usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
MUY POCAS VECES AL AÑO	2	5, 6
UNAS POCAS VECES AL MES	8	22, 2
UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	17	47, 2
TODOS LOS DIAS	9	25, 0
Total	36	100, 0

Figura 15

Eficiencia al abordar problemas relacionados con los clientes/usuarios



Del enunciado sobre la eficiencia al abordar problemas relacionados con los clientes/usuarios, el 47. 22 % responde que unas cuantas veces a la semana, el 25 % que todos los días, el 22. 22 % unas pocas veces al mes y el 5. 56 % muy pocas veces al año.

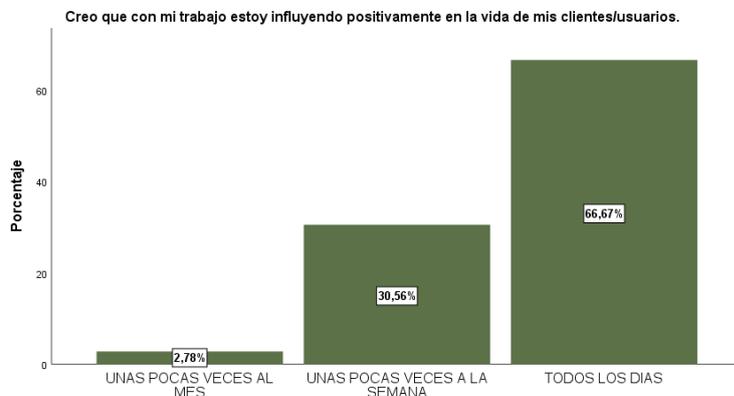
Tabla 16

Impacto positivo que el trabajo ejerce en la vida de los clientes y / o usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
UNAS POCAS VECES AL MES	1	2, 8
UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	11	30, 6
TODOS LOS DIAS	24	66, 7
Total	36	100, 0

Figura 16

Impacto positivo que el trabajo ejerce en la vida de los clientes y / o usuarios



Del enunciado sobre el impacto positivo que el trabajo ejerce en la vida de los clientes y / o usuarios, el 66. 67 % indica que todos los días, el 30. 56 % unas pocas veces a la semana y el 2. 78 % responde unas pocas veces al mes.

Tabla 17

Insensibilidad desarrollada en el tiempo que trabajo en esta empresa

	Frecuencia	Porcentaje
UNAS POCAS VECES AL MES	1	2, 8
UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	9	25, 0
TODOS LOS DIAS	26	72, 2
Total	36	100, 0

Figura 17

Insensibilidad desarrollada en el tiempo que trabajo en esta empresa



Del enunciado sobre la insensibilidad desarrollada en el tiempo que trabajo en esta empresa, el 72. 22 % responde que todos los días, el 25 % unas pocas veces a la semana y el 2. 78 % unas pocas veces al mes.

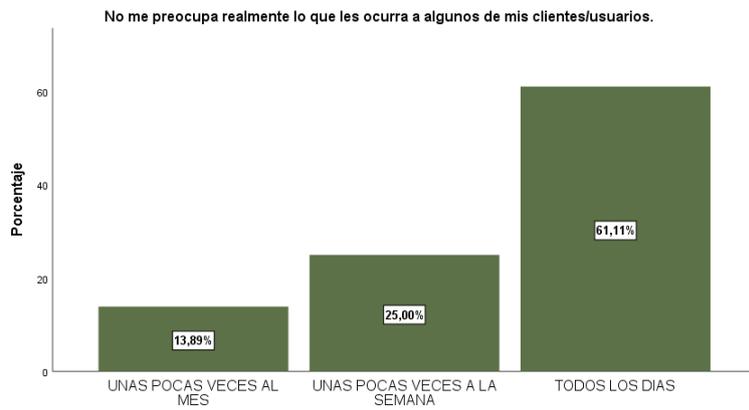
Tabla 18

No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis clientes/usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
UNAS POCAS VECES AL MES	5	13, 9
UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	9	25, 0
TODOS LOS DIAS	22	61, 1
Total	36	100, 0

Figura 18

Despreocupación por el bienestar de mis clientes y / o usuarios



Del enunciado sobre la despreocupación por el bienestar de mis clientes y / o usuarios, el 61. 11 % señala que todos los días, el 25 % unas pocas veces a la semana y el 13. 89 % unas pocas veces al mes.

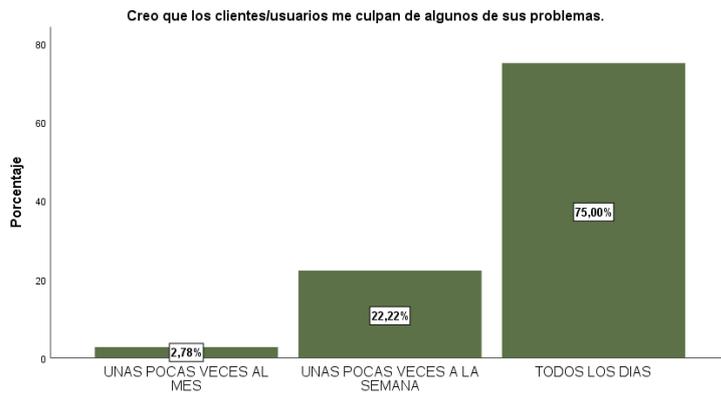
Tabla 19

Percepción sobre la responsabilidad en problemas atribuidos por los clientes y / o usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
UNAS POCAS VECES AL MES	1	2, 8
UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	8	22, 2
TODOS LOS DIAS	27	75, 0
Total	36	100, 0

Figura 19

Percepción sobre la responsabilidad en problemas atribuidos por los clientes y / o usuarios



Del enunciado sobre la percepción sobre la responsabilidad en problemas atribuidos por los clientes y / o usuarios, el 75 % señala que todos los días, el 22. 22 % unas pocas veces a la semana y el 2. 78 % unas pocas veces al mes.

Tabla 20

Nivel de energía experimentado durante la jornada laboral

	Frecuencia	Porcentaje
MUY POCAS VECES AL AÑO	1	2, 8
UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	13	36, 1
TODOS LOS DIAS	22	61, 1
Total	36	100, 0

Figura 20

Nivel de energía experimentado durante la jornada laboral



Del enunciado sobre el nivel de energía experimentado durante la jornada laboral: *me siento con mucha energía en mi trabajo*, 36. 11 % unas pocas veces a la semana y el 2. 78 % muy pocas veces al año.

Tabla 21*Evaluación de la frustración experimentada en el entorno laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
UNAS POCAS VECES AL MES	2	5,6
UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	10	27,8
TODOS LOS DIAS	24	66,7
Total	36	100,0

Figura 21*Evaluación de la frustración experimentada en el entorno laboral*

Del enunciado sobre la evaluación de la frustración experimentada en el entorno laboral, el 27.78 % unas pocas veces a la semana y el 5.56 % unas pocas veces al mes.

Tabla 22*Percepción sobre la carga laboral considerada como excesiva*

	Frecuencia	Porcentaje
MUY POCAS VECES AL AÑO	1	2,8
UNAS POCAS VECES AL MES	4	11,1
UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	15	41,7
TODOS LOS DIAS	16	44,4
Total	36	100,0

Figura 22

Percepción sobre la carga laboral considerada como excesiva



Del enunciado sobre la carga laboral considerada como excesiva, el 44. 44 % responde que todos los días, el 41. 67 % unas pocas veces a la semana, el 11. 11 % unas pocas veces al mes y el 2. 78 % muy pocas veces al año.

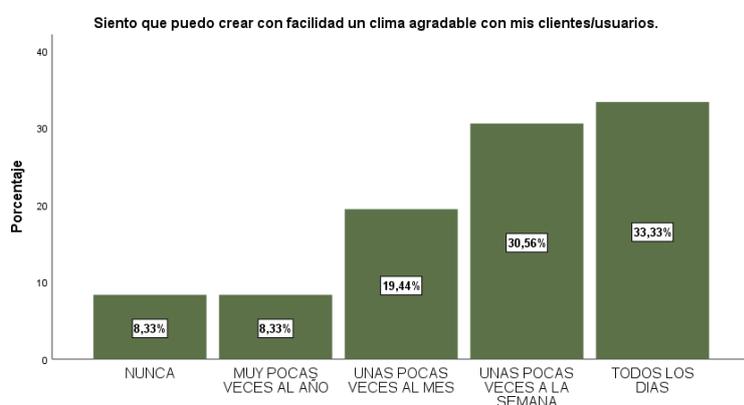
Tabla 23

Destreza para generar un ambiente agradable con los clientes y / o usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	3	8, 3
MUY POCAS VECES AL AÑO	3	8, 3
UNAS POCAS VECES AL MES	7	19, 4
UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	11	30, 6
TODOS LOS DIAS	12	33, 3
Total	36	100, 0

Figura 23

Destreza para generar un ambiente agradable con los clientes y / o usuarios



Del enunciado: *siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes/usuarios*, el 33. 33 % señala que todos los días, el 30. 56 % unas pocas

veces a la semana, el 19. 44 % unas pocas veces al mes, el 8. 33 % muy pocas veces al año y otro 8. 33 % señala que nunca.

Tabla 24

Motivación experimentada después de interactuar con clientes y / o usuarios

	Frecuencia	Porcentaje
MUY POCAS VECES AL AÑO	2	5, 6
UNAS POCAS VECES AL MES	6	16, 7
UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	7	19, 4
TODOS LOS DIAS	21	58, 3
Total	36	100, 0

Figura 24

Motivación experimentada después de interactuar con clientes y / o usuarios



Del enunciado sobre la motivación experimentada después de interactuar con clientes y / o usuarios, el 58. 33 % responde que todos los días, el 19. 44 % unas pocas veces a la semana, el 16. 67 % unas pocas veces al mes y el 5. 56 % muy pocas veces al mes.

Tabla 25

Logros valiosos alcanzados en el desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje
MUY POCAS VECES AL AÑO	1	2, 8
UNAS POCAS VECES AL MES	7	19, 4
UNAS POCAS VECES A LA SEMANA	14	38, 9

TODOS LOS DIAS	14	38,9
Total	36	100,0

Figura 25

Logros valiosos alcanzados en el desempeño laboral



Del enunciado sobre los logros valiosos alcanzados en el desempeño laboral, el 38.89 % responde todos los días, otros 38.89 % señala que unas pocas veces a la semana, el 19.44 % indica unas pocas veces al mes y el 2.78 % muy pocas veces al año.

SATISFACCIÓN LABORAL

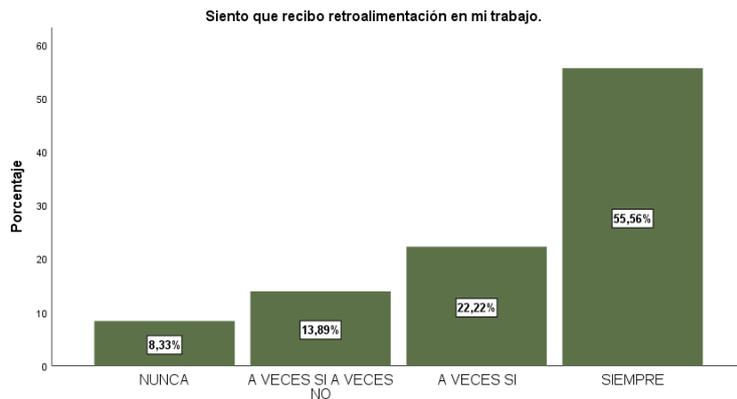
Tabla 26

Siento que recibo retroalimentación en mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	3	8,3
A VECES SI A VECES NO	5	13,9
A VECES SI	8	22,2
SIEMPRE	20	55,6
Total	36	100,0

Figura 26

Siento que recibo retroalimentación en mi trabajo



Del enunciado: *siento que recibo retroalimentación en mi trabajo*, el 55. 56 % responde que siempre, el 22. 22 % a veces, el 13. 89 % a veces si a veces no, y el 8. 33 % señala que nunca.

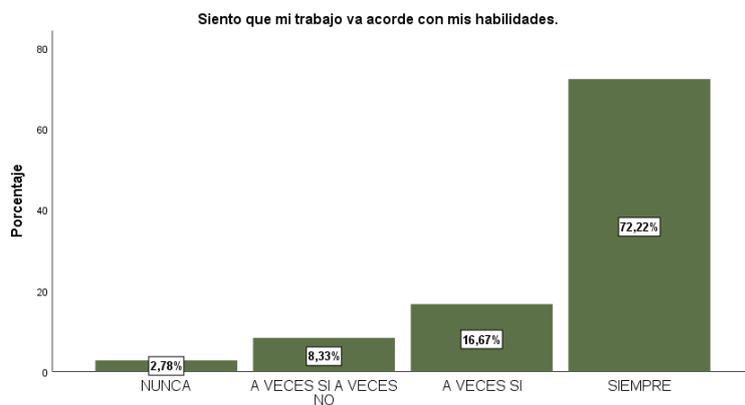
Tabla 27

Siento que mi trabajo va acorde con mis habilidades

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	1	2, 8
A VECES SI A VECES NO	3	8, 3
A VECES SI	6	16, 7
SIEMPRE	26	72, 2
Total	36	100, 0

Figura 27

Siento que mi trabajo va acorde con mis habilidades



Del enunciado: *siento que mi trabajo va acorde con mis habilidades*, el 72. 22 % responde contundentemente que siempre, el 16. 67 % a veces si, el 8. 33 % señala que a veces si a veces no, y el 2. 78 % señala que nunca.

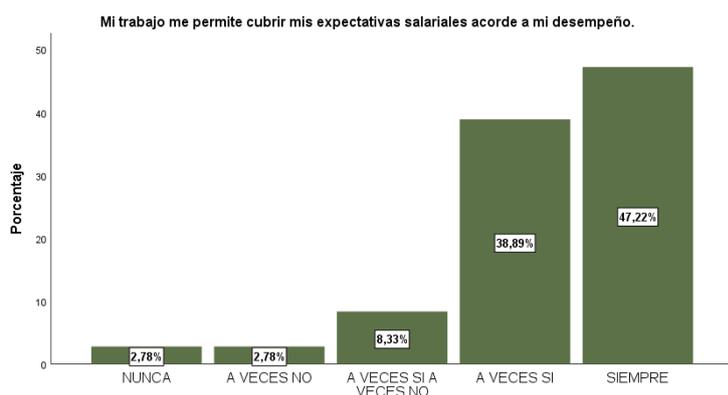
Tabla 28

Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas salariales acorde a mi desempeño

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	1	2, 8
A VECES NO	1	2, 8
A VECES SI A VECES NO	3	8, 3
A VECES SI	14	38, 9
SIEMPRE	17	47, 2
Total	36	100, 0

Figura 28

El trabajo me ayuda a sobrellevar mis expectativas salariales acorde a mi desempeño



Del enunciado: *el trabajo me ayuda a sobrellevar mis expectativas salariales acorde a mi desempeño*, el 47. 22 % responde que siempre, el 38. 89 % a veces si, el 8. 33 % a veces si a veces no, el 2. 78 % a veces no y otros 2. 78 % que nunca.

Tabla 29

Siento que tengo oportunidad de ascender en mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	1	2, 8
A VECES NO	2	5, 6
A VECES SI A VECES NO	4	11, 1
A VECES SI	9	25, 0
SIEMPRE	20	55, 6

Total	36	100,0
-------	----	-------

Figura 29

Siento que tengo oportunidad de ascender en mi trabajo



Del enunciado: *siento que tengo oportunidad de ascender en mi trabajo*, el 55.56 % manifiesta que siempre, el 25 % a veces, el 11.11 % a veces si a veces no, el 5.56 % a veces no y el 2.78 % indican que nunca.

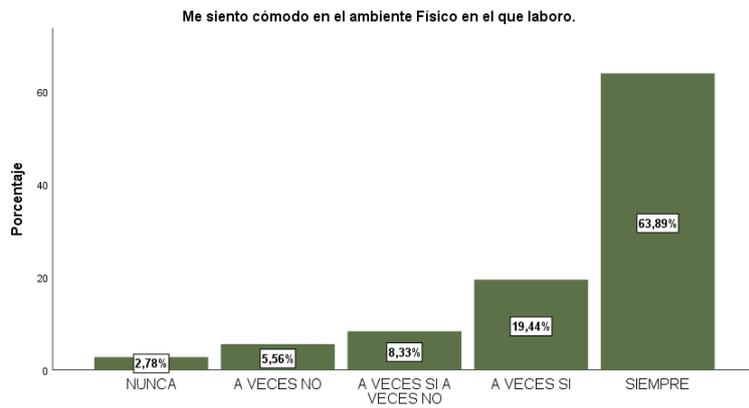
Tabla 30

Comodidad respecto al entorno físico laboral

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	1	2,8
A VECES NO	2	5,6
A VECES SI A VECES NO	3	8,3
A VECES SI	7	19,4
SIEMPRE	23	63,9
Total	36	100,0

Figura 30

Comodidad respecto al entorno físico laboral



Del enunciado: *me siento cómodo en el ambiente Físico en el que laboro*, el 63.89 % señalan que siempre, el 19.44 % a veces si, el 8.33 % a veces si a veces no, el 5.56 % a veces no y el 2.78 % indica que nunca.

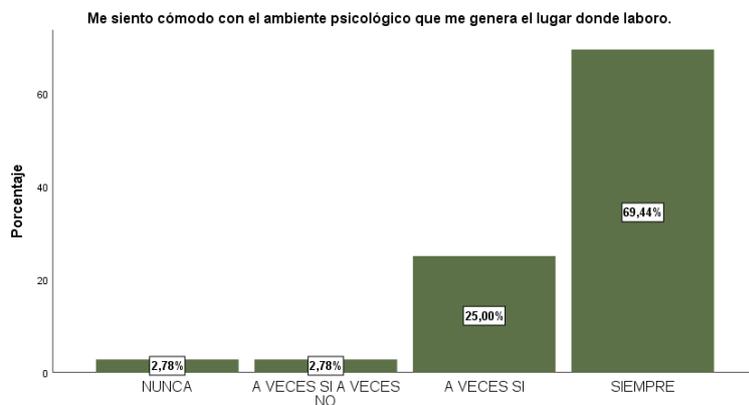
Tabla 31

Me siento cómodo con el ambiente psicológico que me genera el lugar donde laboro

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	1	2,8
A VECES SI A VECES NO	1	2,8
A VECES SI	9	25,0
SIEMPRE	25	69,4
Total	36	100,0

Figura 31

Me siento cómodo con el ambiente psicológico que me genera el lugar donde laboro



Del enunciado: *me siento cómodo con el ambiente psicológico que me genera el lugar donde laboro*, el 69. 44 % señalan que siempre, el 25 % a veces si, el 2. 78 % a veces si a veces no y otros 2. 78 % indican que nunca.

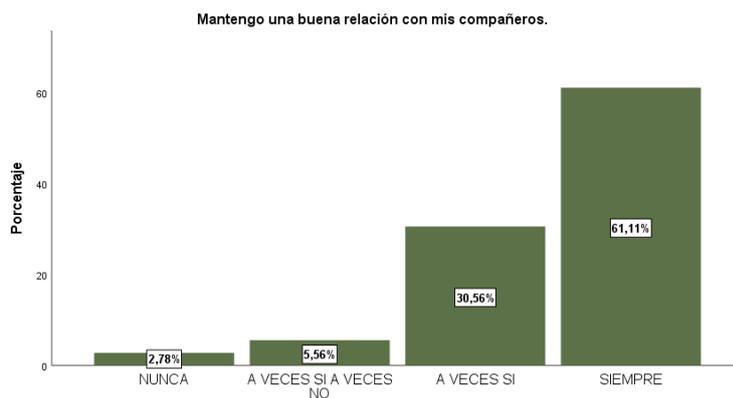
Tabla 32

Mantengo una buena relación con mis compañeros

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	1	2, 8
A VECES SI A VECES NO	2	5, 6
A VECES SI	11	30, 6
SIEMPRE	22	61, 1
Total	36	100, 0

Figura 32

Mantengo una buena relación con mis compañeros



Del enunciado: *mantengo una buena relación con mis compañeros*, el 61. 11 % manifiesta que siempre, el 30. 56 % a veces si, el 5. 56 % a veces si a veces no y el 2. 78 % indica que nunca.

Tabla 33

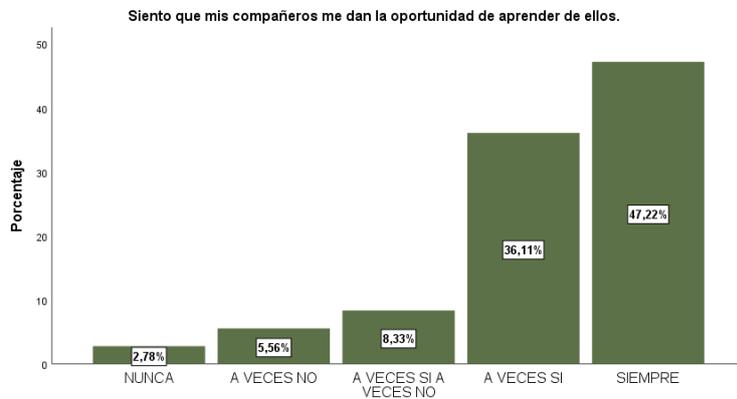
Siento que mis compañeros me dan la oportunidad de aprender de ellos

	Frecuencia	Porcentaje
NUNCA	1	2, 8
A VECES NO	2	5, 6
A VECES SI A VECES NO	3	8, 3
A VECES SI	13	36, 1
SIEMPRE	17	47, 2

Total	36	100,0
-------	----	-------

Figura 33

Siento que mis compañeros me dan la oportunidad de aprender de ellos



Del enunciado: *siento que mis compañeros me dan la oportunidad de aprender de ellos*, el 47.22 % indica que siempre, el 36.11 % a veces si, el 8.33 % a veces si a veces no, el 5.56 % a veces no y el 2.78 % señala que nunca.

Tabla 34

Siento que el que tengo está acorde a mi desempeño en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
A VECES SI A VECES NO	4	11,1
A VECES SI	13	36,1
SIEMPRE	19	52,8
Total	36	100,0

Figura 34

Siento que el que tengo está acorde a mi desempeño en la empresa



Del enunciado: *siento que el que tengo está acorde a mi desempeño en la empresa*, el 52.78 % señala que siempre, el 36.11 % a veces si y finalmente el 11.11 % a veces si a veces no.

Tabla 35*Datos descriptivos de síndrome de burnout y satisfacción laboral*

Descriptivos		Estadístico	Desv. Error	
SÍNDROME DE BURNOUT	Media	96,64	,914	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	94,78	
		Límite superior	98,49	
	Media recortada al 5%	96,73		
	Mediana	97,50		
	Varianza	30,066		
	Desv. Desviación	5,483		
	Mínimo	85		
	Máximo	107		
	Rango	22		
	Rango intercuartil	7		
	Asimetría	-,451	,393	
	Curtosis	-,380	,768	
	SATISFACCIÓN LABORAL	Media	39,25	1,061
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior	37,10	
		Límite superior	41,40	
Media recortada al 5%		40,01		
Mediana		41,00		
Varianza		40,536		
Desv. Desviación		6,367		
Mínimo		15		
Máximo		45		
Rango		30		
Rango intercuartil		7		
Asimetría		-2,024	,393	
Curtosis		5,016	,768	

Los datos descriptivos arrojan que el 96.64 % de los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala, creen tener síntomas del síndrome de burnout, mientras perciben que tienen una satisfacción laboral del 39.3 %

Tabla 36*Descriptivos de Cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal*

N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
---	--------	--------	-------	---------------------

Cansancio emocional	36	33	40	36, 28	2, 037
Despersonalización	36	27	40	34, 75	2, 912
Falta de realización personal	36	18	30	25, 61	3, 280
N válido (por lista)	36				

Sobre las dimensiones de la variable síndrome de burnout, el cansancio emocional alcanzó el 36. 28 %, la despersonalización llegó a 34. 75 %; y finalmente, la falta de realización personal fue 25. 61 %

5.2. Resultados inferenciales

Al presentar el sub capítulo de los resultados inferenciales, es la parte lógica de la estadística que se encarga de mostrar las propiedades e inferencias y tendencias a partir de una muestra de un conjunto (Silva Gordillo, 2020), para lograr este cometido, es necesario calcular la prueba de normalidad que permite señalar el tipo de prueba estadística se requerirá para contrastar la hipótesis, la prueba de normalidad observada es de Shapiro Wilk , dado que corresponde a medidas de población menores a cincuenta unidades, así tenemos que para la variable síndrome burnout se obtuvo un valor de 0.268 siendo este dato mayor a 0.05 llevándonos a señalar que no tiene una distribución normal. Para la variable satisfacción laboral se obtuvo un valor de 0.000 cuyo dato es menor a 0.05 por lo que en este caso tiene una distribución normal, esto nos permite deducir que por tener un valor que no tiene distribución normal, se usa una PRUEBA NO PARAMETRICA.

Tabla 37*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SINDROME DE BURNOUT	,137	36	,084	,963	36	,268
SATISFACCIÓN LABORAL	,247	36	,000	,779	36	,000

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Hipótesis general entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral de los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala– Perú 2022.

Hipótesis alterna: Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral de los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala– Perú 2022.

Tabla 38*Correlación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral*

			Correlaciones	
			SINDROME DE BURNOUT	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	SINDROME DE BURNOUT	Coefficiente de correlación	1,000	,404*
		Sig. (bilateral)	.	,015
		N	36	36
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	,404*	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	.
		N	36	36

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De la prueba de hipótesis, se infiere que el coeficiente de correlación muestra el valor de la significación igual a 0.015, valor que es menor a 0.05 (5%), con una confianza del 95%, ha generado una correlación de 0.404; estos datos nos llevan a deducir que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por tanto: existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral de los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala– Perú 2022.

Hipótesis específica entre cansancio emocional y satisfacción laboral

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre el cansancio emocional con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala

Hipótesis alterna: Existe relación significativa entre el cansancio emocional con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala

Tabla 39

Correlación entre cansancio emocional y satisfacción laboral

			Correlaciones	
			Cansancio emocional	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	Cansancio emocional	Coeficiente de correlación	1,000	-,282
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	36	36
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	-,282	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	36	36

De la prueba de la hipótesis específica 1, se infiere que el coeficiente de correlación muestra el valor de la significación igual a 0.005, valor que es menor a 0.05 (5%), con una confianza del 95%, ha generado una correlación de -0.274; estos datos nos llevan a deducir que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, por tanto: existe relación significativa entre el cansancio emocional con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala.

Hipótesis específica entre despersonalización y satisfacción laboral

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre la despersonalización con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala

Hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la despersonalización con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala

Tabla 40

Correlación entre despersonalización y satisfacción laboral

			Correlaciones	
			Despersonalización	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	Despersonalización	Coeficiente de correlación	1,000	,095
		Sig. (bilateral)	.	,581
		N	36	36
SATISFACCIÓN LABORAL	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,095	1,000
		Sig. (bilateral)	,581	.
		N	36	36

De la prueba de la hipótesis específica 2, se tiene que el coeficiente de correlación muestra el valor de la significación igual a 0.095, valor que es mayor a 0.05 (5%), con una confianza del 95%, permite colegir que una correlación de 0.581; estos datos nos llevan a deducir que aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna, por tanto: No existe relación significativa entre la despersonalización con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala.

Hipótesis específica entre falta de realización personal y satisfacción laboral

Hipótesis nula: No existe relación significativa entre la falta de realización con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala

Hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la falta de realización con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala

Tabla 41*Correlación entre falta de realización personal y satisfacción laboral*

			Correlaciones	
			Falta de realización personal	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	Falta de realización personal	Coeficiente de correlación	1,000	,738**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,738**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

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

De la prueba de la hipótesis específica 3, se observa que el coeficiente de correlación muestra el valor de la significación igual a 0.000, valor que es menor a 0.05 (5%), con una confianza del 95%, ha generado una correlación de 0.738; estos datos nos llevan a deducir que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por tanto: existe relación significativa entre la falta de realización con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

El coeficiente de correlación de Spearman está orientado a relacionar variables cuantitativas, mide la covariación entre las variables que presenten una relación lineal (Rankia & Ignacia, 2018), mientras que la correlación propiamente permite a través de la estadística, realiza una medición de dependencia respecto a la variable independiente, los valores obtenidos para la hipótesis general hicieron rechazar la hipótesis nula, procediendo a aceptar la hipótesis del estudio, confirmándose una correlación significativa entre Síndrome de Burnout con satisfacción laboral de los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala– Perú 2022, la muestra de la significancia estadística así lo afirma 0.015 menor a 0.05; la correlación de 0.404 en el intervalo [-1, 1] encaja en el rango entre $0 < r < 1$ es una correlación positiva; estos datos equivalen a decir que los trabajadores al finalizar sus jornadas laborales, diarias o semanales se sienten cansados emocionalmente; sin embargo, despersonalizar las actividades, resulta ser una estrategia interesante en la mejora de la satisfacción en el trabajo, dado que en algún sentido hay cierta libertad en la actuación del trabajador que hace presumir que trabaja con calma; la falta de realización personal, si es un factor importante a considerar, ya que la sintomatología del síndrome de burnout hace que los trabajadores no tengan plena satisfacción para asumir sus funciones y responsabilidades.

Respecto a la prueba de hipótesis específica 1, se tuvo un coeficiente de relación de 0.005, valor inferior a 0.05 con una fiabilidad de 95 %, en esta ocasión el coeficiente de correlación es de -0.282, siendo una cifra negativa, según (Traders, 2021), señala que el vínculo entre variables al igual que el coeficiente de relación positivo, son similares, en tal sentido, los datos permitieron declinar la hipótesis nula, procediendo a aceptar la hipótesis alterna: existe una correlación significativa entre el cansancio emocional con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala, emocionalmente el trabajador se encuentra agotado al concluir sus horarios laborales, asimismo al levantarse en las mañanas se encuentra fatigado, siente un desgaste en el trabajo, incluso trabajar directamente con los

clientes/usuarios le produce estrés, a pesar de tratar de tomar con calma los problemas de trabajo.

En referencia a la hipótesis específica 2, se tuvo un coeficiente de relación igual a 0.095 valor superior a 0.05 con una fiabilidad de 95 %, siendo la relación de 0.581; esto permitió aceptar la hipótesis nula, procediendo a rechazar la hipótesis alterna: no existe relación significativa entre la despersonalización con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala, comprender a los clientes/usuarios o tratarlos en forma impersonal, hace sentir mejor a los trabajadores, lo contrario genera mayor cansancio, mientras que gestionar eficazmente las problemática, influye positivamente a los clientes/usuarios, la falta de sensibilidad con la gente es una preocupación del trabajador, a pesar que los clientes/usuarios por lo general responsabilizan de sus problemas a los empleados.

La hipótesis específica 3, presentó un coeficiente de relación igual a 0.738 con una significancia de 0.000 inferior a 0.05 con una fiabilidad de 95 %, dicha correlación se encuentra en el intervalo de una correlación fuerte (CIMEC, 2019), los datos permitieron rechazar la hipótesis nula, procediendo a aceptar la hipótesis alterna: existe una relación significativa entre la falta de realización con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala, aun así, en el contexto del trabajo, los colaboradores se sienten con energía para trabajar, hay frustración por la carga de trabajo y cree que es demasiado, sin embargo, con facilidad pueden formar ambientes saludables de trabajo sobre todo con el cliente/usuario, la motivación no es algo que se pierde y el trabajador cree que aporta en forma valiosa a la empresa.

6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios

Con el estudio de Zapata (2018), es corroborable que síndrome burnout y satisfacción laboral tienen relación, mientras se midió a 104 docentes en la Paz, Bolivia; en nuestro caso se midió a 36 trabajadores de la financiera QAPAQ en el Distrito de Mala, los métodos utilizados tienen similitud, no experimental, transeccional, correlacional y enfoque cuantitativo, el análisis demostró que un 56 %

se encuentra altamente satisfecho laboralmente y un 42 % se encuentran con un nivel bajo a raíz del síndrome de burnout, significando que afirmó un vínculo inverso, encontrando el presente estudio una correlación del 40.2 %.

Con Fernández, (2017), el análisis se centró en el desgaste ocupacional, así como de manifestaciones de nivel psicosomático en maestros de Santa Marta – Colombia, la investigación desarrollada no empleó la experimentación, siendo cuantitativa y descriptiva, tomado a una población de 76 participantes, resultó que el 52.63 % presentan un grado regular de desgaste ocupacional en el estado físico y psicológico, mientras que el presente estudio presenta una relación del síndrome de burnout de 40.4 % siendo ligeramente menor a lo encontrado en la investigación colombiana, en el mismo sentido, ambos estudios tuvieron una metodología similar, exceptuando que se trató de una versión descriptiva.

Con la investigación de Gonzáles (2018) que relacionó la satisfacción docente y síndrome de burnout en Puerto Rico, con un método básico, sin experimentación, correlacional y cuantitativa, midió a 94 docentes, el 78.3 % presenta síndrome de burnout asimismo más de 50 % presentan satisfacción con sus labores, en nuestro caso, se halló una correlación de la mitad de lo hallado por Gonzales (2018),

Con el estudio de Cárdenas (2017) presentó su estudio asociado a buscar el vínculo entre síndrome de burnout y desempeño de colaboradores de empresas del Estado en Ecuador, y utilizando un método descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo e investigación básica, convocó a 75 trabajadores de cinco entidades del Estado, demostró que el desempeño laboral presenta un 53% con el nivel muy bueno y un 53.3 % como medio para síndrome de burnout, encontrando un vínculo negativo pero significativo; en la presente investigación los encuestados perciben síntomas del síndrome de burnout en 96.64 % y manifiestan una satisfacción laboral de 39.3 %

El estudio de Caravaca y et al. (2018) determinó el grado de vinculación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en empleados dedicados al trabajo social en España, teniendo un procedimiento científico no experimental, correlación, básica y cuantitativa, tomó una muestra de 59 trabajadores que laboran en distintas prisiones de España, resultó que existe un 20,1 % que presentan síndrome de burnout y el 55.3 % se encuentran satisfechos de forma general, halló una relación baja pero

positiva; mientras el actual estudio encontró una relación del 40.2 %, positiva y significativa, dado que el 96.64 % presenta síndrome de burnout asimismo una satisfacción de 39.3 %.

Con el trabajo de Zeballos (2018) quien trató de determinar el vínculo de síndrome de burnout y satisfacción laboral en trabajadores pertenecientes a un instituto en Arequipa, La metodología no empleo la experimentación, siendo transeccional, correlacional, tipo básica con un análisis cuantitativo, cuya unidad muestral estaba integrada por 64 docentes del instituto, resultó que el 71.9 % se encuentran medianamente satisfechos y el 92.2 % con un nivel bajo de burnout, presentó una relación inversa de variables; en nuestra investigación los resultados son cercanamente similares aunque las variables son inversas.

El estudio de Cautín (2019) buscó establecer el vínculo entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en médicos físicos en Lima del año 2018, con una metodología experimentación, cuantitativa, transeccional, relacional simple y básica, midiendo a 213 trabajadores del distrito de Lima capital, se demostró que el 86.8 % de los encuestados presentó síndrome de burnout medio y un 45.5 % estuvieron satisfechos y el otro porcentaje manifestó encontrarse insatisfechos laboralmente, ambas variables están relacionadas; considerando que el presente estudio tiene las mismas variables, en un contexto laboral de la financiera QAPAQ de Mala, los resultados hallados no son distintos, por lo que se encuentra confirmada la relación de las dos variables.

También Atalaya (2018) tuvo como finalidad medular buscar el vínculo entre satisfacción laboral y síndrome de burnout dentro del personal humano y administrativo en una universidad pública limeña, basado en un estudio correlacional, transeccional, básico y con análisis estadístico, cuya unidad muestral estuvo integrada por 616 colaboradores pertenecientes a distintas facultades demostrándose como resultado que la satisfacción laboral llegó al 74.5 %, existiendo una relación negativa pero significativa; la presente investigación, cercanamente encontró los resultados inversamente equivalentes, un 39.3 % de satisfacción laboral así como una alta sintomatología de burnout.

El trabajo de Quipuscoa (2022) asoció lo que conocemos como síndrome de burnout y satisfacción laboral en maestros de un colegio privado de Trujillo, La investigación no empleó la experimentación, siendo básica, cuantitativa y relacional. Cuya unidad muestral estuvo integrada con cincuenta y cinco maestros pertenecientes a los 3 niveles de educación básica donde determinó que el 52.72 % de los profesores tienen un moderado nivel de dicho síndrome asimismo un 67.27 % también moderado para la satisfacción laboral, resultados algo más equilibrados, determinó la existencia de una relación 43.6 % en forma inversa; los cálculos realizados en el actual estudio son semejantes ligeramente.

Con la investigación de Ore y Serpa (2018) que analizaron el síndrome de burnout y satisfacción laboral en los profesionales de enfermería al interior de un centro hospitalario en Huancavelica - 2018, la investigación no empleó la experimentación, siendo correlacional, básica, así como cuantitativa. La población fue integrada por 30 enfermeros y enfermeras del hospital público en mención, como resultados descriptivos se consideró que el 40 % presenta un nivel moderado de dicho síndrome mientras que un 43.3 % están satisfechos laboralmente, la relación fue alta ya que llegó a 84.2 %; en el presente caso, podemos reafirmar que todos los estudios entre ambas variables de estudio encontraron una correlación entre moderada y alta.

6.3. Responsabilidad ética

Es una cualidad enteramente voluntaria, por un lado, permite guardar respeto a los lectores, interlocutores o evaluadores, para informar en forma transparente; y, de otro lado, concordar con las exigencias normativas que la Universidad convoca en la presentación de informes finales o tesis de investigación, implica respetar los derechos de autor de cada referencia tomada para la presente investigación, el uso del estilo APA para normalizar la información.

VII. CONCLUSIONES

- C1: A partir de lo expuesto, podemos concluir en la existencia de una correlación positiva del 40.4 % y a la vez significativa, entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en colaboradores de la financiera QAPAQ, Mala – Perú durante el año 2022, el nivel de percepción del síndrome de burnout se encuentra en 96.64 %, asimismo el grado de satisfacción mostrado por los trabajadores llegó a 39.3 %
- C2: En virtud del cálculo estadístico, se afirma la existencia de una correlación significativa entre cansancio emocional que alcanzó un 36.28 % y satisfacción laboral de los colaboradores de la financiera QAPAQ que obtuvo el 39.3 %
- C3: Según los datos expuestos, el estudio concluye que no existe relación significativa entre la despersonalización que alcanzó un 34.75 % y satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala que llegó a 39.3 %; dado que resulta ser un elemento poco importante en la satisfacción laboral.
- C4: A raíz de la información revelada, se encontró una correlación significativa entre la falta de realización que alcanzó sólo un 24.61 % respecto a satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala que logró un 39.3 %; la no realización de las aspiraciones profesionales o personales en colaboradores de la financiera, es un componente clave para alcanzar mejores niveles de la satisfacción laboral.

VIII. RECOMENDACIONES

- R1: Las autoridades de la financiera QAPAQ del Distrito de Mala, deberán tomar atención sobre las incidencias que perciben sus colaboradores sobre los síntomas del Síndrome de Burnout porque produce insatisfacción en el trabajo.
- R2: Los trabajadores de la financiera QAPAQ de Mala, deberían hacer conocer a sus superiores que las actividades laborales hacen que se sientan cansancio emocional y que en el fondo no contribuye a la satisfacción laboral.
- R3: La financiera QAPAQ del Distrito de Mala podría implementar programas que mejoren la atención hacia los clientes, al mismo tiempo que se involucre y motive al empleado a forjar empatía y lograr mayores niveles de satisfacción en el trabajo.
- R4: Los directivos de la financiera QAPAQ de Mala, deben aprovechar la reserva de energía de los colaboradores manteniendo la motivación y mejorar el clima laboral, dado que hay una buena oportunidad de acercamiento entre los colaboradores y los clientes, aun cuando las condiciones de insatisfacción laboral están presentes

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica* (6ta.). <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Atalaya Pisco, M. C. (2018). *Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9456/Atalaya_pm.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Baena Paz, G. (2018). *Metodología de la investigación* (3era.). Grupo editorial Patria.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Caravaca Sánchez, F., CarriónTudela, J., & Pastor Seller, E. (2018). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales del trabajo social en prisiones de España. *Rev Esp Sanid Penit*, 20(40–47).
https://scielo.isciii.es/pdf/sanipe/v20n2/es_1575-0620-sanipe-20-02-40.pdf
- Cárdenas Ávila, J. J. (2017). *Relación entre el síndrome de burnout y la influencia en el desempeño laboral de trabajadores que prestan sus servicios en atención al cliente en Empresas Públicas* [Universidad de Cuenca].
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/28569/1/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n.pdf.pdf>
- Cautín Martínez, N. E. (2019). *Síndrome burnout y satisfacción laboral en fisioterapeutas de Lima Metropolitana 2018* [Universidad de San Martín de Porres].
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5082/cautin_mne.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cervantes, V. H. (2005). INTERPRETACIONES DEL COEFICIENTE ALPHA DE CRONBACH. *Universidad Nacional de Colombia*, 3, 9–28.

http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/1113/8574/8604/Articulo_1_Alfa_de_Cronbach_9-28_2.pdf

CIMEC. (2019). *Coeficiente correlación de Pearson: ¿qué es y cómo se interpreta?* Consultoría Estratégica de Investigación de Mercados. <https://www.cimec.es/coeficiente-correlacion-pearson/>

Fernández, M. P. (2017, June 14). *Vista de Relación entre Desgaste ocupacional y manifestaciones psicosomáticas en una muestra de docentes colombianos de la ciudad de Santa Marta.* Archivos de Medicina. <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/1910/2178>

González Sánchez, M. (2018). *Nivel de satisfacción laboral en el rol docente y su relación con el síndrome de desgaste profesional en los maestros de colegios privados.* Estudios de explotación. https://documento.uagm.edu/cupey/biblioteca/biblioteca_tesisedudoc_gonzalezsanchezm2018.pdf

Guerrero Barona, E., & Rubio Jiménez, J. C. (2005). ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN DEL “BURNOUT” EN EL ÁMBITO EDUCATIVO. *Scielo*, 28, 1–7. <https://www.scielo.org.mx/pdf/sm/v28n5/0185-3325-sm-28-05-27.pdf>

Guevara Albán, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción).* 4 (3), 163–173. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (E. Mc Graw Hilla, Ed.; Sexta edic). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández Sampieri, Roberto., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* McGraw Hill Education.

http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf

OIT. (2015). *Produciendo con seguridad y salud ocupacional*. Organización Internacional Del Trabajo. <https://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm>

Olivares Faúndez, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Artículo Original Scielo*, 1–5. <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>

Ore Flores, N., & serpa Villena, L. R. (2018). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el enfermero del servicio de consultorios externos del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia, Huancavelica, Perú - 2018* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35125/ore_fn.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quipuscoa Silvestre, M. (2022). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución educativa privada de Trujillo, 2022* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96363/Quipuscoa_SM-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Rankia, C., & Ignacia, D. (2018, November 23). *¿Cómo interpretar y para qué sirve el coeficiente de correlación?* - Rankia. Rankia. <https://www.rankia.cl/blog/mejores-opiniones-chile/4090045-como-interpretar-para-que-sirve-coeficiente-correlacion>

Robbins, S. P., Coulter, M. K., & Dávila Martínez, J. F. Javier. (2005). *Administración*. Pearson Educación. https://www.academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mary_Coulter

Silva Gordillo, M. (2020). *Inferencias*. UV.Mex. <https://www.uv.mx/apps/tecaprendizaje/material/Cursoenlinea/ICT/LECCION7.htm>

Traders, S. (2021, November 30). *¿Qué significa un coeficiente de correlación negativo?* - *Traders Studio*. Financial Analysis, Traders Studio. <https://traders.studio/que-significa-un-coeficiente-de-correlacion-negativo/>

Zapata Arias, C. (2018). *Relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal docente de la U. E. "Hernando Siles Reyes" de la ciudad de La Paz* [Universidad Mayor de San Andrés]. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/22525/PSI-1215.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zevallos Barrionuevo, M. S. (2018). *Satisfacción laboral y burnout en un Instituto Tecnológico de Arequipa* [Universidad Católica de Santa María]. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/8616/76.0384.PS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Matriz de consistencia

TÍTULO: Síndrome de burnout y satisfacción laboral en la financiera QAPAQ-Mala

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿De qué manera el Síndrome de Burnout se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala-Perú 2022?	Determinar de qué manera el Síndrome de Burnout se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAC-Mala, Perú 2022	Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral de los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala-Perú 2022.	X: Síndrome de Burnout Y: Satisfacción Laboral	X1: Cansancio emocional X2: Despersonalización X3: Falta de realización personal Y1: Reto en el trabajo Y2: Sistema de recompensas Y3: Condiciones favorables de trabajo Y4: Colegas que brindan apoyo Y5: Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo	TIPO
					Investigación básica
					DISEÑO
					Descriptivo correlacional
Transeccional					
Específicos	Específicos	Específicos			No experimental
¿De qué manera el cansancio emocional se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala – Perú 2022?	Determinar de qué manera el cansancio emocional se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala – Perú 2022	Existe relación significativa entre el cansancio emocional con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala			MÉTODO
					Hipotético deductivo
					TÉCNICA
¿De qué manera la despersonalización se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala-Perú 2022?	Determinar de qué manera la despersonalización se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala-Perú 2022.	Existe relación significativa entre la despersonalización con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala			Encuesta
					INSTRUMENTO
					Cuestionario
¿De qué manera la falta de realización se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala-Perú 2022?	Determinar de qué manera la falta de realización se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala-Perú 2022.	Existe relación significativa entre la falta de realización con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera QAPAQ-Mala			POBLACIÓN
					Trabajadores de la financiera QAPAQ-Mala
					MUESTRA
					36 colaboradores

LIMA, 10-02-2023	08716163		942992359
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

OBSERVACIONES

1. NINGUNA _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

FECHA: 10/01/2023



Firma del experto

LIMA, 10-02-2023	08445583		970553396
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

OBSERVACIONES

1. NINGUNA _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

FECHA: 10/02/2023



Firma del experto

LIMA, 10-02-2023	25446892		990386622
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

OBSERVACIONES

1. NINGUNA _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

FECHA: 10/02/2023



Firma del experto

LIMA, 10-02-2023	09679829		993712609
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

OBSERVACIONES

1. NINGUNA _____

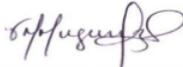
2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

FECHA: 10/02/2023



Firma del experto

INSTRUMENTO 2: SÍNDROME DE BURNOUT

El Burnout screening inventory - BSI validada en la presente investigación, por Jaggi (2008).

Intrumento 1: Escala de satisfacción laboral

CUESTIONARIO

Escala de Satisfacción Laboral

Fecha: ___/___/___

Instrucciones

El siguiente cuestionario es anónimo, Responde con sinceridad, colocando una X debajo de las opciones de respuesta siguientes, teniendo en cuenta tus emociones, las relaciones con tus compañeros, valores y capacidades que se señalan, posees en los niveles: Nunca **(1)**, A veces no **(2)**, A veces si **(3)**, Casi siempre **(4)** y Siempre **(5)**.

	Ítems	1	2	3	4	5
1	Siento que mi trabajo va acorde con mis habilidades.					
2	Siento que recibo retroalimentación en mi trabajo.					
3	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas salariales acorde a mi desempeño.					
4	Siento que tengo oportunidad de ascender en mi trabajo.					
5	Me siento cómodo en el ambiente Físico en el que laboro.					
6	Me siento cómodo con el ambiente psicológico que me genera el lugar donde laboro.					
7	Mantengo una buena relación con mis compañeros.					
8	Siento que mis compañeros me dan la oportunidad de aprender de ellos.					
9	Siento que el puesto que tengo está acorde a mi desempeño en la empresa.					

Instrumento 2: Escala de síndrome de burnout

CUESTIONARIO

Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los alumnos y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.

Instrucciones

Señale el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= NUNCA.

1= POCAS VECES AL AÑO.

2= UNA VEZ AL MES O MENOS.

3= UNAS POCAS VECES AL MES.

4= UNA VEZ A LA SEMANA.

5= UNAS POCAS VECES A LA SEMANA.

6= TODOS LOS DÍAS.

ITEM	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.						
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.						
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.						
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis clientes/usuarios.						
5	Creo que estoy tratando a algunos clientes/usuarios como si fueran objetos impersonales.						

6	Siento que trabajar todo el día con los clientes/usuarios supone un gran esfuerzo y me cansa.						
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de los clientes/usuarios.						
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.						
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis clientes/usuarios.						
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión docente.						
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.						
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.						
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.						
14	Creo que trabajo demasiado.						
15	No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis clientes/usuarios.						
16	Trabajar directamente con los clientes/usuarios me produce estrés.						
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes/usuarios.						
18	Me siento motivado después de trabajar en contacto con los clientes/usuarios.						
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.						
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.						
21	En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma.						
22	Creo que los clientes/usuarios me culpan de algunos de sus problemas.						

Rossi

Shaul Saul Couf

Shaul Saul Couf

Base de datos

Satisfacción Laboral

	V1P1	V1P2	V1P3	V1P4	V1P5	V1P6	V1P7	V1P8	V1P9
1	4	5	5	4	4	4	5	4	3
2	4	5	5	4	4	4	5	4	3
3	4	5	5	4	4	4	5	4	3
4	2	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	5	5	4	4	4	5	4	3
7	4	5	5	4	4	4	5	4	3
8	4	5	5	4	4	4	5	4	3
9	2	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	5	5	4	4	4	5	4	3
12	4	5	5	4	4	4	5	4	3
13	4	5	5	4	4	4	5	4	3
14	2	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	5	5	4	4	4	5	4	3
17	4	5	5	4	4	4	5	4	3
18	4	5	5	4	4	4	5	4	3
19	2	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	5	5	4	4	4	5	4	3
22	4	5	5	4	4	4	5	4	3
23	4	5	5	4	4	4	5	4	3
24	2	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	5	5	4	4	4	5	4	3
27	4	5	5	4	4	4	5	4	3
28	4	5	5	4	4	4	5	4	3
29	2	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	5	5	4	4	4	5	4	3
32	4	5	5	4	4	4	5	4	3
33	4	5	5	4	4	4	5	4	3
34	5	5	5	4	2	4	4	4	4
35	4	5	5	5	4	5	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Rossi

Shaul Saul Couf

Shaul Saul Couf

Síndrome de Burnout

	V2P1	V2P2	V2P3	V2P4	V2P5	V2P6	V2P7	V2P8	V2P9	V2P10	V2P11	V2P12	V2P13	V2P14	V2P15	V2P16	V2P17	V2P18	V2P19	V2P20	V2P21	V2P22
1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	5	5	3	3	2	2	3	4	3	3	3
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3
4	3	5	2	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	4	4
6	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
7	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5
8	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4
9	2	2	4	4	3	3	4	2	4	3	3	5	5	1	5	4	4	2	5	5	1	5
10	5	3	3	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5
11	4	3	4	5	5	3	4	4	5	4	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
12	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
13	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4
14	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
15	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	3	3	3	3	4	4	2	4	5	4	3	3
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4
20	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	5	5	5	4	4	5	3	5	5
23	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
24	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
25	5	1	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
26	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	2	3	2	1	4	3	3	2	4	5	3	5
28	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
29	4	4	4	4	5	4	4	4	5	2	2	2	3	3	3	4	5	4	5	4	2	3
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
31	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5
32	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5
33	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
35	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4
36	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4

Rossi

Shaul Saul Couf

Shaul Saul Couf