



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES

## **TESIS**

# **“SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ESTACIONES DE SERVICIO EN PANDEMIA COVID 19, JAÉN 2021”**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. VÁSQUEZ GUERRERO, JULLIANA YOVELLY**

**PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ASESOR:**

**MG. BORDA SOAQUITA ANA LUZ MARGARITA**

**JAEN – PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por guiarme en el camino correcto y deseo de superación, porque nunca me ha abandonado, por darme un gran hijo y gran padre, por permitirme conocer excelentes maestros y amigos, y porque ha llenado mi corazón con la luz de su espíritu dejando que cumpla esta meta.

A mi hijo Adrián Maximiliano Pinzón Vásquez, es el mejor regalo que haya podido recibir de parte de Dios. Eres mi mayor tesoro y también la fuente más pura de mi inspiración; por eso quiero agradecerte cada momento de felicidad con el que colmas mi vida. Te doy las gracias, hijo mío, por darle sentido a mi vida y permitirme ser cada día mejor madre junto a ti. Gracias a ti he podido cumplir con todas mis obligaciones académicas necesarias, pues de otra manera esta tesis no hubiera culminado con el mismo éxito.

A mi padre, este es un logro que quiero compartir contigo, gracias por creer en mí. Quiero que sepas que ocupas un lugar especial.

A mis guías y mentores, quienes con su apoyo me ayudaron a alcanzar mis objetivos y a no rendirme jamás.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Alas Peruanas por las enseñanzas brindadas durante mis años de educación superior, permitiéndome hoy ser una profesional. Así también a cada uno de los docentes que con esfuerzo y esmero me brindaron sus conocimientos y guiaron mis pasos en la universidad.

A mi asesor MBA. Ricardo Rivera Tantachuco, por haberme guiado en la elaboración de este trabajo de investigación, por su orientación y conocimiento de la mejor manera para culminar exitosamente mi tesis.

Y a todas las personas que me apoyaron y me apoyan en el transcurso de mi vida,

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN .....	x
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>11</b>
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	11
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
1.2.1. Delimitación Espacial .....	13
1.2.2. Delimitación Social.....	14
1.2.3. Delimitación Temporal .....	14
1.2.4. Delimitación Conceptual .....	14
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.3.1. Problema Principal.....	14
1.3.2. Problemas Secundarios .....	14
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN....	<b>¡Error! Marcador no definido.5</b>
1.4.1. Objetivo General.....	<b>¡Error! Marcador no definido.5</b>
1.4.2. Objetivos específicos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.5</b>
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN;	<b>¡Error! Marcador no definido.5</b>
<b>definido.5</b>	
1.5.1. Hipótesis general.....	<b>¡Error! Marcador no definido.5</b>
1.5.2. Hipótesis secundarias .....	<b>¡Error! Marcador no definido.5</b>
1.5.3. Variables .....	<b>¡Error! Marcador no definido.6</b>
1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN;	<b>¡Error! Marcador no definido.9</b>
<b>definido.9</b>	
1.6.1. Tipo y nivel de la investigación .....	19
a) Tipo de investigación .....	19
b) Nivel de investigación.....	19
1.6.2. Método y diseño de la investigación.....	19

a) Método de investigación.....	19
b) Diseño de investigación .....	20
1.6.3. Población y Muestra de la Investigación .....	21
a) Población .....	21
b) Muestra.....	21
1.6.4. Técnicas e Instrumentos de la recolección de datos.....	21
a) Técnicas .....	21
b) Instrumentos .....	21
1.6.5. Justificación, importancia y limitaciones de la investigación .....	23
a) Justificación.....	23
b) Importancia.....	24
c) Limitaciones .....	24
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>25</b>
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	25
2.2. BASES TEÓRICAS.....	29
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	41
2.4. BASES HISTÓRICAS.....	42
2.5. BASE LEGAL .....	43
<b>CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>44</b>
3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y FUGURAS .....	44
3.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	62
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>66</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>67</b>
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	68
ANEXOS.....	76

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización síndrome de Burnout.....	17
Tabla 2 Operacionalización satisfacción laboral .....	18
Tabla 3 Confiabilidad síndrome de Burnout.....	22
Tabla 4 Confiabilidad satisfacción laboral .....	22
Tabla 5 Confiabilidad síndrome de Burnout y satisfacción laboral.....	23
Tabla 6 Prueba de normalidad .....	23
Tabla 7 Dimensión cansancio emocional .....	44
Tabla 8 Dimensión despersonalización .....	45
Tabla 9 Dimensión realización personal.....	46
Tabla 10 Dimensión satisfacción por el trabajo.....	47
Tabla 11 Dimensión tensión relacionada con el trabajo .....	48
Tabla 12 Dimensión competencia profesional.....	49
Tabla 13 Dimensión presión por el trabajo.....	50
Tabla 14 Dimensión promoción profesional.....	51
Tabla 15 Dimensión relación interpersonal con sus jefes.....	52
Tabla 16 Dimensión relación interpersonal con los compañeros .....	53
Tabla 17 Dimensión características extrínsecas de estatus.....	54
Tabla 18 Dimensión monotonía laboral.....	55
Tabla 19 Nivel Síndrome de Burnout .....	56
Tabla 20 Nivel Satisfacción Laboral.....	57
Tabla 21 Correlación cansancio emocional y satisfacción laboral .....	58
Tabla 22 Correlación despersonalización y satisfacción laboral .....	59
Tabla 23 Correlación realización personal y satisfacción laboral .....	60
Tabla 24 Relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral.....	61

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dimensión cansancio emocional .....	44
Figura 2 Dimensión despersonalización .....	45
Figura 3 Dimensión realización personal .....	46
Figura 4 Dimensión satisfacción por el trabajo .....	47
Figura 5 Dimensión tensión relacionada con el trabajo.....	48
Figura 6 Dimensión competencia profesional .....	49
Figura 7 Dimensión presión por el trabajo .....	50
Figura 8 Dimensión promoción profesional .....	51
Figura 9 Dimensión relación interpersonal con sus jefes .....	52
Figura 10 Dimensión relación interpersonal con los compañeros .....	53
Figura 11 Dimensión características extrínsecas de estatus .....	54
Figura 12 Dimensión monotonía laboral .....	55
Figura 13 Nivel Síndrome de Burnout.....	56
Figura 14 Nivel Satisfacción Laboral .....	57

## RESUMEN

El síndrome de Burnout se considera una de las causas principales del ausentismo y quebrantamiento de la salud en los trabajadores, siendo necesario prevenir riesgos psicosociales que causen crónico estrés laboral; así también, existe interés científico y organizacional en la satisfacción laboral durante este último siglo, al ser parte del impulso para que un trabajador se sienta feliz y productivo. Ambas variables importantes en los recursos humanos, promueve como objetivo determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral durante la Covid 19 en las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 de la ciudad de Jaén en el 2021; la investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo con alcance correlacional y el diseño fue no experimental; asimismo, se consideraron 2 cuestionarios para la obtención de la información, siendo utilizados en 26 colaboradores. Los resultados encontrados son niveles bajos de Síndrome de Burnout 57.69% y colaboradores satisfechos 38.46%; concluyendo que existe relación negativa entre las variables.

Palabras clave: síndrome de Burnout, estrés, satisfacción laboral, organización.



## **ABSTRACT**

Burnout syndrome is considered one of the main causes of absenteeism and poor health in workers, being necessary to prevent psychosocial risks that cause chronic work stress; Likewise, there is scientific and organizational interest in job satisfaction during this last century, as it is part of the impulse for a worker to feel happy and productive. Both important variables in human resources, it promotes as an objective to determine the relationship between Burnout syndrome and job satisfaction during Covid 19 at the Gran Prix, Petroracing and Formula 1 service stations in the city of Jaén in 2021; the research was developed with a quantitative approach with a correlational scope and the design was non-experimental; Likewise, 2 questionnaires were considered to obtain the information, being used in 26 collaborators. The results found are low levels of Burnout Syndrome 57.69% and satisfied collaborators 38.46%; concluding that there is a negative relationship between the variables.

**Keywords:** Burnout syndrome, stress, job satisfaction, organization.

## INTRODUCCIÓN

El Síndrome de desgaste profesional, agotamiento emocional o Burnout se dio inició con los estudios en 1974; estableciéndose que en los años 80 el síndrome sólo se presentaba en trabajadores del sector salud; sin embargo, se amplió en la década de los 90 en diversos individuos y profesionales, quebrantando su salud y consecuencias laborales desfavorables para la institución. De la misma manera, al ser los individuos quienes logran los objetivos, es importante que se sientan satisfechos y reconocidos por el trabajo realizado, esto conlleva a que cualquier organización promueva ventaja competitiva, siendo así exitosa. Diversos estudios, como la realizada en las estaciones de servicio, señalan la relación inversa o negativa entre las variables, es decir a menor síndrome de Burnout la satisfacción de los colaboradores se incrementará, surgiendo así la importancia del estudio de las variables.

La investigación se ha desarrollado por capítulos, en el primer capítulo se realizó el planteamiento del problema; el segundo capítulo es referente al marco teórico; en el tercer capítulo se manifiesta la presentación, análisis e interpretación de los resultados; por último culmina el trabajo con las conclusiones y recomendaciones.



## CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Los efectos de la COVID 19 han producido una crisis global multisectorial y multinivel. Ante esta situación, las empresas han tratado de mantener sus economías y actividades comerciales. Sin embargo, algunas respuestas no han dado resultados en el aspecto laboral, dentro de ellos el psicológico (Márquez y Iglesias, 2021). Las empresas en Argentina han adoptado diferentes acciones ante el COVID 19, aunque en junio un 8% tenía riesgo de cerrar definitivamente. Las dificultades implicaban la inacción de los trabajadores por el riesgo ocupacional, por lo cual las empresas mostraron cambios al realizar cerca del 60% trabajo remoto (Bargados, 2021).

El síndrome de Burnout es una condicionante que surge al existir una excesiva demanda recursos, energía y disponibilidad de los trabajadores, lo cual incide en la integridad de quienes lo padecen, siendo evidente la insatisfacción al realizar sus labores (Rojas et al., 2021). En el mundo, los indicadores de ansiedad y estrés se han elevado, teniendo consecuencias fisiológicas y psicológicas, así como negativas emociones como ansiedad, depresión y frustración, siendo los trabajadores vulnerables y propensos a evidenciar alteraciones psicológicas y físicas, factores que promueven insatisfacción en el trabajo (Huarcaya, 2020).

El Burnout tiene consecuencias individuales e institucionales, entre ellos la baja satisfacción laboral, vista en la mayor rotación de personal y decrecimiento de la productividad (Koppmann et al., 2021). El confinamiento ha generado que los individuos desarrollen problemas de sueño, ansiedad, preocupación y sobre todo estrés e insatisfacción (González et al., 2020; Sandín et al., 2020). Del mismo modo, si bien se constata la relación con el desempeño laboral, aún son pocos los datos de asociación específica entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral (Salgado y Leria, 2020).

Las organizaciones buscan ser competitivas y exitosas, encargándose los individuos de lograr los objetivos, por lo tanto es importante se sientan satisfechos y reconocidos por el trabajo realizado (Macías et al., 2020). Comúnmente se evidencia insatisfacción en los trabajadores al señalar que las estrategias motivacionales y de felicidad son dirigidas a la fuerza de producción y no a la administrativa. (Ramírez et al., 2020); por lo que actualmente, las empresas deducen los problemas que se relacionan al desempeño e insatisfacción, por lo que se requiere indagar los factores que generan su desequilibrio (Agurto et al., 2020).

Hoy con la aparición del coronavirus, se evidencia un inesperado giro en la convivencia, practicando diversos protocolos con la finalidad de sobrevivir (Becerra, 2020). Los retos para enfrentar esta pandemia son de corto y largo plazo, evidentemente la reactivación económica es una necesidad, por lo que esta debe darse de manera progresiva y cumpliendo los protocolos establecidos para reducir la circulación del virus (Cabezas, 2020).

Las organizaciones están en continua competencia, por lo que se interesan en la persona y en su satisfacción laboral para retener a los mejores trabajadores, adquiriendo una ventaja competitiva. La mala gestión al presentar un ambiente laboral negativo, trae consigo problemas físicos y psíquicos, así como insatisfacción en los trabajadores (Porras, 2020). En los últimos años, el síndrome de Burnout es un problema en el ámbito laboral, encontrándose asociado a la depresión, ansiedad, estrés y menor satisfacción laboral (Lozano, 2021).

En el interior de las organizaciones los retos son diversos y variados; es así que la satisfacción laboral es fundamental e importante al analizar el personal. Sin embargo, las acciones no son las adecuadas para incrementar la satisfacción en su personal, lo cual impide el logro de los indicadores de desempeño. Por otro lado, los trabajadores se enfrentan a diversas dificultades como la incomodidad y desapego, hasta niveles altos de estrés, incrementando su gravedad y consecuencias negativas para las personas y organización, siendo un elemento asociado el síndrome de Burnout (Chinchayán y Rebaza, 2020).

Las organizaciones por la alta competitividad del mercado trabajan bajo presión, hecho que se evidencia en las estaciones de servicio, además de diversos acontecimientos que llama la atención como investigadora, lo cual puede producir en los trabajadores desequilibrios físicos y de salud. Se evidencia algunos desajustes como conflictos interpersonales, escaso trabajo en equipo y comunicación, equipos de trabajo en mal estado, falta de procesos de motivación a los trabajadores, escasa empatía, exposición a los vapores del combustible, así como la falta de protección en cuanto a seguridad y la salud de los trabajadores; lo referido generaría poco compromiso, baja productividad e insatisfacción del personal en las organizaciones estudiadas. Adicional a lo planteado, se evidencia otra problemática que se debe solucionar para generar una empresa altamente competitiva como es el caso de pérdidas de dinero, equipos y desconocimiento de tareas.

Tras lo revisado, es muy poco lo estudiado y relacionado a este rubro comercial; por lo tanto, es necesario e importante estudiar los niveles y la relación entre las variables al ser eminentes influenciadores en el bienestar laboral y emocional de los trabajadores, lo cual puede afectar negativamente el desempeño de la organización, al considerar que el personal del grifo se encuentra cumpliendo un trabajo excesivo y con temor al contagio de la COVID 19, realizando trabajos adicionales como la desinfección constante y horas extras; asimismo, el desarrollo de sus rutinarias funciones les genera fatiga, desgano e incremento de estrés y más como Burnout, lo que repercutiría en su satisfacción laboral.

## **1.2. Delimitación de la Investigación**

### ***1.2.1. Delimitación espacial***

El trabajo se realizó en la Región de Cajamarca, Provincia de Jaén, Distrito de Jaén, estaciones de servicios Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1.

### ***1.2.2. Delimitación social***

Se consideran todos los trabajadores que laboran en las 3 estaciones de servicio.

### ***1.2.3. Delimitación temporal***

El tiempo que se utilizará para realizar la investigación es de diciembre 2021 a febrero del 2022.

### ***1.2.4. Delimitación conceptual***

Se tomó la teoría relacionada a las variables síndrome de Burnout y satisfacción laboral.

## **1.3. Problema de Investigación**

### ***1.3.1. Problema principal***

¿Cómo es la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral durante la Covid 19 en las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 de la ciudad de Jaén en el 2021?

### ***1.3.2. Problemas secundarios***

a.- ¿Qué nivel del síndrome de Burnout durante la Covid 19 presenta el personal de las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 de la ciudad de Jaén en el 2021?

b.- ¿Qué nivel de satisfacción laboral durante la Covid 19 se evidencia en las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 de la ciudad de Jaén en el 2021?

c.- ¿Qué correlación existe entre las dimensiones del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral durante la Covid 19 en las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 de la ciudad de Jaén en el 2021?

## **1.4. Objetivos de la Investigación**

### ***1.4.1. Objetivo general***

Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral durante la Covid 19 en las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 de la ciudad de Jaén en el 2021.

### ***1.4.2. Objetivos específicos***

a.- Identificar el nivel de síndrome de Burnout durante la Covid 19 presenta en las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 de la ciudad de Jaén en el 2021.

b.- Identificar el nivel de satisfacción laboral durante la Covid 19 que se evidencia en las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 de la ciudad de Jaén en el 2021.

c.- Identificar la correlación entre las dimensiones del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral durante la Covid 19 en las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 de la ciudad de Jaén en el 2021.

## **1.5. Hipótesis y Variables de la Investigación**

### ***1.5.1. Hipótesis general***

Existe relación negativa y significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral durante la Covid 19 en las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 de la ciudad de Jaén en el 2021.

### ***1.5.2. Hipótesis secundarias***

a.- Es medio el nivel de síndrome de Burnout durante la Covid 19 en las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 de la ciudad de Jaén en el 2021.



b.- Es regular la satisfacción laboral durante la Covid 19 en las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 de la ciudad de Jaén en el 2021.

c.- Existe correlaciones negativas altas entre las dimensiones del síndrome de Bornout y la satisfacción laboral durante la Covid 19 en las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 de la ciudad de Jaén en el 2021.

### **1.5.3. Variables**

#### ***Variable dependiente: satisfacción laboral.***

Definición conceptual: definida como “la actitud general de un empleado, hacia el trabajo que desempeñe” (Robbins y Coulter, 2014, p.449).

Definición operacional: diversas percepciones que muestra el trabajador con respecto a la satisfacción por el trabajo, tensión relacionada con el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo, promoción profesional, relación Interpersonal con sus jefes, relación Interpersonal con los compañeros, características extrínsecas de estatus y la monotonía laboral.

#### ***Variable independiente: síndrome de Burnout.***

Definición conceptual: se cita a la investigadora Maslach quien profundizó el tema definiéndolo como “una respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo” (Olivares, 2017, p.59).

Definición operacional: reacciones de los individuos referentes a cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

**Tabla 1***Operacionalización síndrome de Burnout*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador (niveles)</b>	<b>Items (Anexo B)</b>	
Síndrome de Burnout	Se cita a la investigadora Maslach quien profundizó el tema definiéndolo como “una respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo” (Olivares, 2017, p.59).	Reacciones de los individuos referentes a cansancio emocional, despersonalización y realización personal.	Cansancio emocional	Agotamiento de las emociones	1	
				Cansancio por las labores	2	
				Fatiga	3	
				Trabajo	4	
				Desgaste al realizar el trabajo	5	
				Frustración	6	
				Tiempo que pasa en el trabajo	7	
				Trabajo que cansa con personas	8	
				Limitaciones de sus posibilidades	9	
			Despersonalización	Trato impersonal	10	
				Dureza con la gente	11	
				Endurecimiento de emociones	12	
				Importancia por los compañeros	13	
				Culpa por los problemas	14	
				Comprensión hacia mis compañeros	15	
				Eficacia en las tareas	16	
				Influencia hacia otros	17	
				Realización personal	Energía	18
					Ambiente favorable	19
					Estima	20
			Consecución de acciones		21	
			Trato de problemas emocionales		22	

*Fuente.* Elaboración propia

**Tabla 2***Operacionalización satisfacción laboral*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador (niveles)	Items (Anexo C)
Satisfacción laboral	Definida como “la actitud general de un empleado, hacia el trabajo que desempeña” (Robbins y Coulter, 2014, p.449).	Diversas percepciones que muestra el trabajador con respecto a la satisfacción por el trabajo, tensión relacionada con el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo, promoción profesional, relación Interpersonal con sus jefes, relación Interpersonal con los compañeros, características extrínsecas de estatus y la monotonía laboral.	Satisfacción por el trabajo	Satisfecho con el trabajo	1
				Interés por lo que realizo	2
				Vale la pena lo que hago	3
				Merecimiento del puesto	4
				Responsabilidad al tomar decisiones	5
			Tensión relacionada con el trabajo	Cansado con el trabajo	6
				Desconexión con el trabajo	7
				Empleo a fondo	8
				Alteración del ánimo	9
			Competencia profesional	Capacitado para el trabajo	10
				Recursos para realizar el trabajo	11
				Estrés por la competitividad	12
			Presión del trabajo	Tiempo para el trabajo	13
				Carga de trabajo excesiva	14
			Promoción profesional	Oportunidad de aprender	15
				Reconocimiento	16
				Promoción	17
			Relación interpersonal con sus jefes	Relación con superiores	18
				Expectativa de mi trabajo	19
			Relación interpersonal con los compañeros	Relaciones con mis compañeros	20
			Características extrínsecas de estatus	Independencia para el trabajo	21
				Sueldo adecuado	22
			Monotonía laboral	Trabajo monótono	23
				Problemas de mis compañeros	24

*Fuente.* Elaboración propia

#### **4.1. Metodología de la Investigación**

##### **4.1.2. Tipo y Nivel de Investigación**

###### **a) Tipo de investigación**

El trabajo de investigación al identificar los niveles de las variables mediante las medidas toma un enfoque cuantitativo, citando a Hernández et al. (2014) “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

###### **b) Nivel de investigación**

El nivel que se utilizará es el correlacional, ya que se relaciona las variables de estudio para lograr el objetivo; a juicio de Hernández et al. (2014) “tiene por finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p.93).

##### **1.6.2. Método y Diseño de la Investigación**

###### **a) Método de investigación**

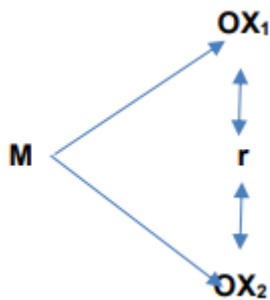
**Inductivo:** al ser específica la investigación en una empresa, se obtiene información que proporcionará incremento en el conocimiento científico; de acuerdo con Rodríguez y Pérez (2017) “es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales” (p.10).

**Hipotético:** se deduce una hipótesis de la cual se obtiene predicciones para ser verificadas mediante la investigación, determinando si existe relación entre las variables, de esta manera se comprueba su veracidad o no de la hipótesis planteada (Rodríguez y Pérez, 2017).

### ***b) Diseño de investigación***

El diseño utilizado es no experimental, ya que los fenómenos o hechos se analizarán tal como ocurren; los autores señalan que “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández et al., 2014, p.152).

De la misma manera el estudio es transversal, ya que los cuestionarios desarrollados serán aplicados en una sola oportunidad; “estas Investigaciones recopilan datos en un momento único” (Hernández et al., 2014, p.154). Además el estudio es correlacional al pretender determinar la relación entre las variables.



Donde:

M: muestra de trabajadores

X1: síndrome de burnout

X2: Satisfacción laboral

O: Observación

r: Relación

### **1.6.3. Población y Muestra de la Investigación**

#### **a) Población**

La población se encuentra compuesta por la totalidad de trabajadores los cuales suman 26; desempeñando sus funciones en las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 de la ciudad de Jaén.

#### **b) Muestra**

Para contar con una muestra significativa y no teniendo limitaciones, se ha considerado a todos los colaboradores de las estaciones de servicio Gran Prix (13), Petroracing (8) y Fórmula 1 (5) de la ciudad de Jaén; haciendo un total de 26 trabajadores.

### **1.6.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **a) Técnica**

La técnica más aplicada en las investigaciones sociales es la encuesta, por lo tanto se le tomará en consideración; como lo plantean los autores “esta es una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida” (López-Roldán y Fachelli, 2015, p.8).

#### **b) Instrumentos**

Para el acopio de los datos el instrumento fue el cuestionario “el cual consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Hernández, et al., 2014, p.217) se utilizará:

a. Para el síndrome de Burnout se toma el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) elaborado por Maslach y Jackson (1981), este cuestionario se encuentra compuesto

por 22 interrogantes, considerando la escala de Likert con respuestas y valoración: muy de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2) y muy en desacuerdo (1).

b. Para la satisfacción laboral se ha considerado el cuestionario de Font-Roja; este se encuentra compuesto por 24 interrogantes considerando la escala de Likert con respuestas y valoración: muy de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2) y muy en desacuerdo (1).

Ambos instrumentos han sido validados mediante expertos como se aprecia (Anexo D), de la misma manera, se realizó una encuesta piloto para poder determinar la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach.

**Tabla 3**

*Confiabilidad síndrome de Burnout*

<b>Síndrome de Burnout</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	22

**Tabla 4**

*Confiabilidad satisfacción laboral*

<b>Satisfacción laboral</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	24

**Tabla 5***Confiabilidad síndrome de Burnout y satisfacción laboral*

<b>Síndrome de Burnout y satisfacción laboral</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	46

*Nota.* Se observa que los instrumentos al encontrarse cercanos a 1 son confiables (Hernández et al., 2014).

Se realizó la prueba de normalidad de los datos para identificar el coeficiente de correlación a utilizar, obteniéndose:

**Tabla 6***Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gf	Sig.
Síndrome de Burnout	,829	26	,001
Satisfacción laboral	,900	26	,015

*Nota.* Se realizó la prueba de normalidad mediante Shapiro-Wilk por ser la muestra menor a 50, obteniéndose un nivel de significancia de 0.01 y 0.015, siendo menores al propuesto 0.05, identificando que los datos tienen distribución normal utilizando el Coeficiente de Correlación de Spearman.

### **1.6.5. Justificación e Importancia de la Investigación**

#### **a) Justificación**

Se justifica de manera teórica al incrementar el conocimiento de las variables para otorgar una mejor explicación y entendimiento, lo cual favorecerá a la investigadora y lectores interesados en el tema; es justificable también metodológicamente al seguir un adecuado proceso investigativo, empleando técnicas e instrumentos como el cuestionario,



dándoles valides, confiabilidad y procesamiento mediante un software estadístico los cuales permiten medir las variables y correlaciones de las variables para el logro de objetivos. Por último se justifica de forma práctica al tener el Síndrome de Burnout consecuencias individuales e institucionales; de la misma manera, al pretender las organizaciones ser competitivas y exitosas en el mercado, requieren que su personal se encuentra satisfecho para ser una ventaja competitiva y lograr los objetivos planeados; por lo tanto, se realiza la investigación al existir la necesidad de conocer si existe o no el síndrome de Burnout en los trabajadores de las diferentes estaciones de servicio; asimismo, identificar si los problemas que manifiestas son un factor que generan satisfacción e insatisfacción.

### ***b) Importancia***

Al ser escasas las investigaciones con las variables referidas y estar presente en cualquier profesión o persona, es necesario realizar este trabajo en las estaciones de servicio al no haberse realizado en este rubro, ya que al encontrar factores que producen desequilibrio en las emociones de los trabajadores, se generarán acciones o estrategias que contrarresten los negativos factores con el propósito de mantener colaboradores sanos en lo físico y psicológico, hechos que proporcionarán satisfacción en el personal para un adecuado desempeño lo cual será una ventaja competitiva para este tipo de organización.

### ***c) Limitaciones***

Se generó retraso en la realización de las encuestas debido al horario y asistencia de los trabajadores de las estaciones de servicio.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la Investigación

Entre los antecedentes internacionales se pone en evidencia la investigación de Bustamante (2020) quién realizó en España “De la libertad al estrés. Un estudio sobre Burnout y el género”. Tuvo como objetivo observar las variaciones según género indistintamente del sector; como instrumento se utilizó el cuestionario MBI el cual fue aplicado a una muestra de 627 trabajadores mediante un estudio descriptivo. En los resultados se evidencia la presencia del síndrome con una media de 2.97, siendo más preponderante en los varones que en las mujeres en las 3 dimensiones del cuestionario, agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional. Concluye que entre hombres y mujeres no hay diferencias significativas, por lo que el género de las personas no influye para el desarrollo del síndrome; así también, es importante la gestión ante el estrés y que todo individuo sea capaz de afrontarlo.

Gutiérrez (2020) desarrolló en Ecuador “Clima organizacional y su influencia con el síndrome de Burnout en los colaboradores de Dilipa, en el año 2019”; el autor buscó la relación entre las variables bajo un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental; la muestra quedó establecida en 101 trabajadores a quienes se les aplicó el test MBI para el síndrome de Burnout y EDCO para clima organizacional. Los resultados muestran que solo un 3% de trabajadores muestran el síndrome; en cuanto al cansancio emocional es bajo 92%; la despersonalización es alta 53% y la realización personal bajo 80%. Concluyendo que solo el mínimo de personas puede presentar síntomas del síndrome si se presentaran eventos desfavorables en la organización, debido a que los individuos tienen la capacidad de dar solución a los conflictos conductuales y emocionales; mientras los que padecen el síndrome es por falta de motivación y empatía de los compañeros y superiores.

Giraldo y Giraldo (2020) realizaron en el artículo “Factores salariales y emocionales asociados a la satisfacción laboral en Colombia”; esta investigación fue descriptiva: la muestra quedó establecida en 15.305 individuos; como instrumento se utilizó el cuestionario de ECV 2018. Se encontró dentro de los resultados que la satisfacción de los trabajadores se encuentra asociada a la remuneración y factores emocionales presentando como nivel de significancia 0.00. Los autores llegan a la conclusión que el poder trabajar desde casa es un factor emocional que negativamente se asocia a la satisfacción del empleado; además los factores negativos para la insatisfacción del empleado son las desfavorables condiciones de trabajo, ya sean físicas, psicológicas o ambientales, al ser indicadores relevantes de la salud mental y física, encontrándose vinculado a la calidad del empleo que ostenta; otro de los factores negativos que afectan la satisfacción del trabajador son las largas jornadas laborales.

Freire et al. (2020) realizaron “Estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una compañía que fabrica productos químicos para la construcción en Durán – Ecuador”; teniendo como objetivo la asociación de las variables; desarrollada bajo un estudio descriptivo correlacional transversal y diseño no experimental; para el acopio de la información se utilizaron la encuesta de estrés laboral de la OIT-OMS y el cuestionario de satisfacción laboral S20/S23, aplicado a una muestra de 110 trabajadores. Los resultados muestran bajo nivel de estrés y alta satisfacción en el 61,5 % de los casos. Concluyen que al realizar la correlación entre las variables se evidencia relación negativa entre las ellas; por lo tanto se pone de manifiesto que si se incrementara el estrés en la fábrica la satisfacción de los colaboradores bajaría.

Entre los estudios nacionales Manrique (2020) plantea la investigación “Impacto del síndrome de Burnout sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa-2020”; pretendió como objetivo establecer el grado de asociación entre las variables; desarrollado bajo un alcance descriptivo

y correlacional con naturaleza cuantitativa; como instrumento se aplicó el cuestionario a una muestra de 30 trabajadores. Se obtuvo como resultado con el coeficiente de Pearson  $-.689$  siendo una correlación negativa media y el nivel de significancia  $.000 < 0,05$ . Concluye que existe relación significativa y negativa entre las variables; no se evidencia que padecen del síndrome por presentar cinismo y agotamiento medio bajo y eficacia profesional alta; así también se encuentran satisfechos en su trabajo.

Hurtado (2020) realizó “Convivencia entre resiliencia y síndrome de Burnout en trabajadores de atención al cliente en Lima”; tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables; el estudio fue no experimental, correlacional y de corte transversal; se constituyó la muestra en 60 trabajadores de 3 empresas utilizando la escala de resiliencia de Wagnild y Young, y el inventario de burnout de Maslach. Los resultados muestran la existencia del síndrome en el 30 % de trabajadores; en cuanto a sus dimensiones: cansancio emocional alto 45%, despersonalización alta 37% y realización personal baja 67%. Llega a concluir que un empleado requiere de fortaleza emocional para enfrentar las dificultades que se presentan en su trabajo; los empleados que tienen directa interacción con clientes tienen niveles menores de realización personal, llegando a desgastar al trabajador lo que provocaría el síndrome; siendo necesario que se realice programas que se enfoquen en la salud mental del trabajador para mantenerlos sanos y satisfechos.

Barrera (2018) desarrolló “Síndrome de burnout en despachadores de combustibles de una zona en una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana”; teniendo como objetivo determinar su nivel; presentó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, diseño no experimental de corte transversal; la muestra estuvo constituida por 111 individuos. Los resultados en cuanto al cansancio emocional es medio 63.1%; la despersonalización baja con 80.2% y realización personal media con 53,2%; solo el 13% muestra riesgo de síndrome de Burnout. Concluye que no se considera en quienes despachan

combustible riesgo de que presenten el síndrome al ser favorables los resultados en las dimensiones que contiene la variable.

Silva y Zevallos (2020) en su tesis “Comparación de la satisfacción laboral según los estilos de liderazgo en una empresa privada de distribución y comercialización de combustible de Arequipa y Tacna”; presentó como objetivo la comparación de la satisfacción con los estilos de liderazgo; la investigación es cuantitativa, tipo descriptiva comparativa, diseño no experimental y transversal; la muestra estuvo constituida por 9 jefes y 71 trabajadores, a los cuales se les aplicó como instrumento el cuestionario. Los resultados muestran satisfacción en los trabajadores 79%. Los autores concluyen que los trabajadores se encuentran satisfechos y que en ellos predomina la satisfacción extrínseca en relación a los beneficios y remuneración; también requieren de satisfacción intrínseca por el crecimiento y desarrollo personal y profesional.

Chávez y Siccha (2020) realizaron la investigación “Compensaciones monetarias y la satisfacción laboral en las estaciones de servicios Primax, del distrito de Trujillo – 2020”; presentó como objetivo la relación entre variables; el tipo de investigación fue descriptiva y básica, diseño no experimental, utilizando el cuestionario como instrumento. Dentro de los resultados se encontró que la satisfacción en los trabajadores presenta un nivel bajo 49%, seguido de medio 36.7% y solo alto 14.1% en la estación de servicio; en cuanto a sus compensaciones son deficientes 50.8%, regulares 40.6% y buenas 8.6%. Concluyen que las compensaciones monetarias son muy importantes y consideradas por el personal, relacionándose directa y significativamente con las satisfacción de los trabajadores.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. *Síndrome de Burnout***

#### **2.2.1.1. *Definición.***

Maslach (1993) considera que es un síndrome de aspecto psicológico de despersonalización, agotamiento emocional y disminución de la realización personal, que ocurre en individuos de apariencia normal.

Olivares (2017) cita a la investigadora Maslach quien profundizó el tema definiéndolo como “una respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo” (p.59).

Lovo (2021) señala que es la “secuencia predecible de la persistencia de un estresor dentro del ámbito laboral, seguido por un periodo de mal ajuste a los cambios que se harían necesarios para mantener la homeostasis psicológica del individuo” (p. 112).

#### **2.2.1.2. *Situaciones en el trabajo que causan el Síndrome de Burnout.***

Desde la posición de Maslach (2009) existen estas situaciones:

a. Sobrecarga laboral: son las excesivas funciones, actividades, tareas u otros quehaceres que se le asigna a la persona, estas pueden sobrepasar el tiempo y recursos disponibles para su ejecución en el tiempo y calidad que se espera. Puede también suceder en el individuo que se aparte o desentienda de su vida familiar, pudiendo desencadenar el síndrome.

b. Falta de control: se presenta cuando a la persona se le retira la libertad para que tome sus decisiones, más aun con la pericia y capacidad para hacerlo. Además, al sentir que no dominan los frecuentes altibajos de su postura económica. Se adiciona que en otros casos,

no dominan las decisiones que toma la alta dirección como una destitución, reducción de sueldos, cambio de jefatura, funciones adicionales, entre otros.

c. Recompensas insuficientes: ocurre cuando los individuos sienten y perciben que sus haberes económicos no justifican el esfuerzo por la calidad de resultados entregados a la organización. Dejando de lado la parte económica, también puede surgir frustración por la falta de agradecimiento y reconocimientos a la buena labor.

d. Ausencia de imparcialidad: aparece al percibir las personas injusticias en lo referente al trato y respeto. De la misma manera, si existen injusticias al asignarse los sueldos y recompensas.

e. Quiebre en la comunidad: esto es referido a los vínculos que tienen las personas en su centro laboral con los compañeros de trabajo. Lo que puede agudizar el síndrome y ser agobiante es la falta de auxilio, compañerismo y solidaridad, así como la falta de empatía.

Molina (2020) agrega que otras causas del síndrome relacionadas al trabajo es la *falta de motivación*, derivado de la falta de incentivos económicos, ascensos, reconocimiento y un sistema que atienda las necesidades del personal; otra es la *falta de confianza*, al presentar las personas desconfianza ante quienes les atienden, recibiendo agresiones verbales o físicas en diversas ocasiones.

Se puede determinar que existen diversas situaciones que desencadenan el síndrome en el trabajo, lo que podría originar en los trabajadores desequilibrios en lo laboral y emocional para realizar acertadamente sus labores, como un desempeño laboral bajo e insatisfacción del personal.

### ***2.2.1.3. Variables individuales y sociales que facilitan a desencadenar el Síndrome de Burnout.***

El Ministerio de Trabajo (2016) proporciona las siguientes variables:

a. Género: en cuanto a esta variable, el sexo femenino es el más proclive de padecerlo que entre los del sexo masculino.

b. Edad: se evidencia que padecen en mayor proporción este síndrome las personas que presentan una edad menor a los 40 años. Al tener una mayor pericia a partir de los 40, se afronta de la mejor manera el síndrome.

c. Personalidad: recae en personas con dos tipos de personalidad. Los que presentan estrés severo o Burnout son aquellos minuciosos, muy competitivos y con expectativas o perspectivas irreales. Otros que también son vulnerables son los que pasan desapercibidos, observadores y pasivos.

d. Estado civil: evidente en las personas solteras, al no poseer el apoyo de la familia, siendo esta un arma poderosa para salir de una nefasta situación.

e. Etapa en la carrera profesional: habitualmente se presenta con una mayor intensidad en las personas que recién la inician, pues presentan un alto estrés al tratar de mostrar sus capacidades y cualidades.

f. En lo referente a las variables sociales, se puede referir a la familia, círculo social, pertenecientes a grupos de diferente religión, así como otros grupos sociales.

Martínez (2010) señala entre estas variables las relaciones entre amigos y familiares, siendo de importancia porque le permiten a la persona sentirse valorado, querido y cuidado.

Ante estas variables, los directivos de las diversas organizaciones deben de tener en consideración lo anteriormente descrito para que dentro de sus programas abocados al personal se tomen en cuenta.



#### ***2.2.1.4. Fases para llegar a padecer el Síndrome de Burnout.***

Como plantea la Secretaría de acción sindical, salud laboral y medio ambiente (2006), se presentan las siguientes fases:

a. Fase inicial: el trabajador comienza su labor con emoción, pasión y buenas expectativas. Los asuntos que se encuentran por resolver así como los problemas son percibidos como pasajeros. Se identifican con sus pares y con los demás individuos de la organización. Tiene la disposición a extender su jornada de trabajo. El trabajador al pasar por esta etapa, puede que sea considerado una amenaza por quienes tienen un mayor tiempo en la organización.

b. Fase de estancamiento: a pesar de la energía y tiempo dedicado, lo que espera el individuo aún no llega, entonces la crisis por el estancamiento ha llegado. Puede ser que el trabajador tenga la sensación de haber sido vencido, sin embargo aún no lo confirma. Se presenta altibajos en su entusiasmo y expectativas. Le invade la incertidumbre y el aislamiento al buscar respuestas lo cual embarga al trabajador surgiendo el negativismo.

c. Fase de frustración: el trabajador pone su eficacia en tela de juicio, su poco entusiasmo que presenta puede ocasionar desidia y abandono por falta de recursos y respuestas de la organización. El trabajo le comienza a parecer intrascendente. Se presenta temor al mantenerse en esta situación hasta su jubilación. Empieza a surgir la impotencia, cólera, susceptibilidad y mal genio, pudiendo presentar problemas psicosomáticos como la migraña, gastritis e hipertensión.

d. Fase de hiperactividad y apatía: el trabajador se abandona. Trabaja y a todo le dice “sí” pero por inercia. No presta atención y escucha estando el individuo apresurado. Desea realizar muchas actividades, sin embargo a las finales no hace nada. En esta situación ha llegado el colapso. Empieza a aislarse y apartarse de sus compañeros y trabajo; también la

incertidumbre, desesperanza y resignación. El trabajador se descuida y despreocupa de sus laborales. Se espera que acontezca la catástrofe.

e. Fase de estar quemado: “¡Ya no puedo más!” es la frase común, surge la necesidad de pedir el traslado o marcharse. Se produce un colapso general en lo emotivo, físico y cognitivo). El Burnout ocasiona el apartarse y desentenderse del puesto de trabajo.

#### ***2.2.1.5. Consecuencias de padecer el Síndrome de Burnout.***

El Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables (2010), da a conocer las siguientes consecuencias:

a. En la salud integral: se presenta alteración del sueño, depresión, migrañas, problemas respiratorios y estomacales, disfunciones menstruales, trastornos en la vida sexual, consumo de drogas y otras sustancias. En cuanto al sistema de defensa se deprime, estando propensos a contraer distintos tipos de enfermedades o las que ya existen se pueden complicar padeciendo diabetes, asma, cáncer, entre otras.

b. En el rendimiento laboral: provoca insatisfacción en lo personal y laboral, lo que incrementa el nivel de ausentismo, bajo desempeño y riesgo de padecer posibles accidentes.

c. En las relaciones interpersonales: presentan irritabilidad, apatía, intolerancia y aislamiento social, originando deterioro en las relaciones interpersonales.

d. En la calidad de atención: se vuelve hostil la atención con el cliente, siendo descortés y sin empatía, generando rivalidad y enemistad. Las respuestas ante los requerimientos de los a clientes suele ser con escasa asertividad.

Marrau (2004) pone de manifiesto como consecuencias que desarrollan ante tantas tareas sobre esfuerzo que causa estados de fatiga y ansiedad; pérdida de la ilusión y desmoralización; se pierde la vocación y pérdida de valores hacia la organización.

Se puede observar que son diversas las consecuencias, afectando negativamente las actividades diarias del personal en lo que se refiere a lo laboral, del mismo modo en la salud, en las relaciones con los demás y en la atención a los clientes.

#### ***2.2.1.6. Dimensiones del síndrome de Burnout.***

De acuerdo a “Maslach Burnout Inventory” (MBI) las dimensiones son:

a.- Cansancio emocional: se encuentra exhausto emocionalmente por las demandas que origina su trabajo. Es caracterizada por dejar a los individuos sin energías ni recursos, así como la sensación de que nada más puede ofrecer, evidenciando síntomas emocionales y físicos. Se manifiesta la ansiedad, irritabilidad y cansancio los cuales no son recuperados mediante el descanso. El indicador que muestra se encuentra de manera proporcional a la intensidad del síndrome; en otras palabras, a un mayor nivel, el nivel de estrés que experimenta el individuo es mayor (Buzzetti, 2005)

b.- Despersonalización: son las actitudes negativas, como las insolentes respuestas y escasa empatía o insensibilidad hacia las personas que solicitan algún servicio, como también a sus pares. Además se trata a los individuos como objetos, se actúa de manera impersonal y distante. La puntuación que se obtenga guarda directa proporción con el nivel de estrés (Buzzetti, 2005).

c.- Realización personal: son los sentimientos de valoración hacia la eficacia en el trabajo como a la realización personal. Las personas tienen la sensación de que no obtienen logros al realizar su trabajo, calificándose ellos mismos de forma negativa. Se autoevalúan negativamente, desde su posición, los trabajadores sienten que no se están desempeñando de una manera adecuada como lo realizaban al inicio. Asimismo, tienen la sensación de que son ineficientes y que no progresan, no se adecuan y cada proyecto nuevo lo toman como abrumador (Buzzetti, 2005).

## **2.2.2. Satisfacción Laboral**

### ***2.2.2.1. Definición.***

Diez de Castro (2001) plantea que “la satisfacción, es el bienestar que se experimenta cuando un deseo es satisfecho” (p.17).

Según Palma, (2005) “la satisfacción Laboral se entiende como una reacción afectiva que surge al contrastar la realidad laboral con las expectativas relacionadas con esa realidad” (p. 12).

Robbins y Coulter (2014) la define como “la actitud general de un empleado, hacia el trabajo que desempeñe” (p.449).

### ***2.2.2.2. Características de las organizaciones que buscan la satisfacción de sus colaboradores.***

De acuerdo con Palací (2005), una equilibrada organización satisface a sus colaboradores con las siguientes características:

- a. Presentan un concepto con varias aristas de confort psicológico para sus trabajadores en cuanto a lo social, físico y emocional.
- b. Tienen un enfoque que garantiza la salud en toso los niveles, grupal, individual y toda la organización.
- c. Supervisan constantemente la salud, siendo un aspecto importante a través del tiempo.
- d. Tienen presente y constante la promoción de políticas y proyectos para mejorar la felicidad de sus trabajadores.
- e. Cohesionan dos niveles: primero entre el entorno externo y la organización; y segundo, entre los elementos dentro de la misma.

f. Cuidan todas aquellas tensiones que influyen en el cuidado integral de la salud de los trabajadores.

Estas características pretenden impulsar a que las organizaciones busquen la satisfacción de sus colaboradores, por lo que se requiere mantener programas efectivos en el personal con el propósito de mantenerlos satisfechos y felices en las empresas.

### ***2.2.2.3. Actitudes de un trabajador satisfecho que se orienta a satisfacer al cliente.***

Teniendo en cuenta a Tschohl (2008) las actitudes son:

a. Mentalidad de que el cliente es lo primero: el trabajador se asegura de que las necesidades que tiene el cliente sean satisfechas, llegando al punto de sacrificarse para el logro de su objetivo.

b. Profesionalismo: buscar siempre estar lo más preparado para atenderle y servirle al cliente.

c. Actitud positiva: presenta mucho entusiasmo, muestra la actitud siempre de que sí se puede.

d. Orientado a las personas: muestra alto interés y empatía con las solitudes de los clientes. Trata de entablar relación de amistad.

e. Disponibilidad: busca en todo momento resolver los problemas que se presentan y a la vez sugiere soluciones.

f. Respuesta personalizada: trata en todo momento de entender las expectativas y preferencias en particular de cada uno de los clientes.

g. Respeto básico: muestra cortesía, respeta su espacio y tiempo de los clientes.

h. Confiabilidad: realiza sus labores de manera correcta, busca ejecutar las acciones lo mejor posible y no lo que es más fácil.

García (2010) sostiene que son diversas las actitudes que muestra un trabajador satisfecho, entre ellas que es muy detallista con los clientes, se encuentra disponibles ante cualquier solicitud, muestran respeto ante sus compañeros de trabajo, buscan solucionar los problemas y se encuentran siempre dispuestos.

Se muestran diversas actitudes con las que debe contar un trabajador para buscar la lealtad de los clientes, por lo que hay que tomarlas en cuenta al momento de la inducción del trabajador y cuando se les capacite; considerando en primer la satisfacción de este.

#### ***2.2.2.4. Tipos de satisfacción laboral.***

A juicio de Landy y Conte (2005) los tipos de satisfacción laboral son:

a. Insatisfacción constructiva: existe la insatisfacción, sin embargo conserva sus ambiciones y pretensiones; por esta razón el trabajador hace un esfuerzo por enfrentar la realidad mediante alternativas que soluciones el problema. Se interpreta como aquel trabajador que “no ha tirado la toalla” con facilidad.

b. Insatisfacción fija: existe la insatisfacción; por lo contrario, el trabajador no realiza ningún esfuerzo por enfrentar y reprimir los sucesos, no teniendo ánimo para proponer algunas soluciones. Se encuentra sumergido en el permanente desagrado, lo cual puede desarrollo algún proceso patológico.

c. Seudo-satisfacción: existe la insatisfacción, enfrenta los problemas que son irremediables y la frustración. El trabajador niega de alguna manera la actual situación por un motivo de carácter personal.

d. Satisfacción progresiva: la persona se siente muy complacido en lo referente a su trabajo. Si el nivel de ambición y/o aspiración se incrementa, esta persona tratará en lo posibles de obtener y lograr un mayor nivel de agrado de su trabajo.

e. Satisfacción estable: la persona se encuentra contenta y complacida, sostiene la condición de voluntarioso y animado; sin embargo se debe tener en consideración que el incremento de pretensión y ambición, se tornará lo principal en su existencia, muchas de las veces por la escasas o falta de incentivos o atractivos laborales.

f. Satisfacción conformista: el grado de satisfacción se torna indefinido, inestable y confuso, la persona reduce el nivel de sus ambiciones y pretensiones para estar en equidad con las desfavorables condiciones de su puesto y del ambiente de trabajo.

Según Pereda et al. (2014) existen dos tipos de satisfacción laboral.

a. Satisfacción intrínseca: la cual hace énfasis en los aspectos que se encuentran relacionados con el puesto de trabajo, como es la responsabilidad que este le proyecta.

b. Satisfacción extrínseca: esta hace énfasis en los factores o aspectos de lo externo a las responsabilidades en el puesto de trabajo, como ejemplo son los incentivos o el salario.

#### ***2.2.2.5. Cómo reducir los niveles de insatisfacción y estrés***

Chiavenato (2009) considera los siguientes métodos para incrementar la satisfacción y reducir el estrés:

a. Enriquecimiento del trabajo: se asignan diferentes tareas que promueven nuevos desafíos en el trabajador, anulando lo rutinario y aburrido de realizar funciones comunes y sencillas día a día.

b. Rotación de puestos: al igual que la anterior, el cambiar de puesto y realizar distintas funciones y complejas tareas, es una manera de huir lo cotidiano y rutinario.

c. Análisis de puestos: está el beneficio de que el trabajador tenga en claro lo que la empresa espera del que ocupe el cargo; asimismo, solicitar al trabajador indique que puede dar con su estadía en el puesto.

d. Entrenamiento de habilidades: el propósito es incrementar y desarrollar la capacidad en la persona que afronte, plantee metas y supere los acontecimientos e inconvenientes. Se busca la colaboración de colegas. Se tiene como objetivo el incremento de habilidades para que entienda, prevea y controle lo que ocurre en el trabajo.

e. Oportunidad para hablar del trabajo: para garantizar una expresión constructiva y activa de lo frustrante del trabajo, se debe permitir la presentación de quejas formales así como emitir sus opiniones verbalizadas.

f. Participación en la toma de decisiones: la implicancia de tomar decisiones con base en sus propias opiniones, permite manejar la insatisfacción y el estrés; así también posibilita el reducir enfrentamientos, absentismo y estrés.

Mansilla (2012) plantea que diversas organizaciones otorgan opciones para disminuir el estrés, siendo estas:

a. Asesoría al trabajador: otorgada por medio de especialistas con el objetivo de obtener métodos o alternativas que reduzca el estrés.

b. Asesoría al gerente: también por medio de especialistas, con el propósito de suministrar herramientas que le proporcione participación, buen liderazgo y mejor comunicación.

c. Meditación: implica una profunda reflexión, relajada y concentrada para una reestructuración emocional y física. Se requiere un ambiente vacío y cómodo. Diversas organizaciones cuentan con una sala para esta acción.

d. Biorrealimentación: es una técnica novedosa con orientación médica, la cual utiliza instrumentos para que el trabajador reciba información y mida sus procesos biológicos en tiempo real como su frecuencia cardiaca, secreción de jugos gástricos, consumo de oxígeno, entre otros que le permita minimizar los efectos del estrés.



### ***2.2.2.6. Dimensiones de la satisfacción laboral.***

Manrique et al. (2019) proponen las dimensiones de Font-Roja para identificar el nivel de satisfacción laboral, siendo este aplicado en diversos estudios en países como España, Chile, Colombia y Perú; siendo estas:

a. Satisfacción por el trabajo: este se refiere a la satisfacción la cual experimenta los trabajadores en su puesto de trabajo.

b. Tensión relacionada con el trabajo: manifestado como la tensión que le acarrea al individuo en el ejercicio de su labor.

c. Competencia profesional: todo lo referido a la preparación que tiene como profesional el cual está acorde al puesto laboral que tiene.

d. Presión del trabajo: referido a la carga laboral que tiene el trabajador lo cual la percibe como presión.

e. Promoción profesional: es el nivel en que un trabajador considera que puede mejorar, estando en relación con su nivel como profesional y también al reconocimiento por su trabajo.

f. Relación Interpersonal con sus jefes: se refiere a lo considerado que es el trabajador en cuanto a las expectativas que tienen los jefes de él en el desempeño de sus tareas.

g. Relación Interpersonal con los compañeros: se encuentra referido al nivel de satisfacción que produce la relación entre compañeros de trabajo.

h. Características extrínsecas de estatus: referido al nivel en que el trabajador muestra un estatus concreto, tanto retributivo como de independencia en el desempeño del puesto como de la organización.

i. Monotonía laboral: esta última dimensión se encuentra referida a el nivel en que el trabajador es ve afectado en su relación con sus compañeros de trabajo y la escasa variedad de sus labores.

### 2.3. Definición de Términos Básicos

Estrés laboral: negativa reacción mostrada por los individuos ante la alta presión que están sometidos, consecuencia de las demandas, restricciones y oportunidades (Robbins y Coulter, 2014).

Síndrome de Burnout: se cita a la investigadora Maslach quien profundizó el tema definiéndolo como “una respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo” (Olivares, 2017, p.59).

Estación de servicio: es el que se encuentra en diversos puntos de las zonas urbanas y de carreteras, en donde se adquiere diversos combustibles, como también echar aire a los neumáticos, agua u otros de urgencia o mantenimiento (Asociación de grifos y estaciones de servicio del Perú, 2020)

Satisfacción laboral: definida como “la actitud general de un empleado, hacia el trabajo que desempeñe” (Robbins y Coulter, 2014, p.449).

Productividad del empleado: es la eficacia y eficiencia tomada en cuenta para medir el desempeño del trabajador (Robbins y Coulter, 2014, p.449).

Actitud: es el estar predispuesto a responder positiva o negativamente a ciertos individuos, situaciones u objetos. Conformar la base de las emociones en cuanto a las relaciones interpersonales y de identificación de la persona con los demás (Chiavenato, 2009).

Covid 19: virus contagioso transmitido de persona a persona mediante secreciones respiratorias, tos o por contactos cercanos; las gotas se transmiten hasta dos metros; asimismo, se contagia por las manos contaminadas con secreciones y en contacto con la nariz, boca u ojos (Maguiña et al., 2020).

## 2.4. Bases Históricas

El Síndrome de desgaste profesional, agotamiento emocional o burnout se dio inició con los estudios del investigador Herbert Freudenberger (1974), quien lo conceptualizó como “fatiga gradual y mental, pérdida de motivación y compromiso hacia el trabajo” (Ibarra, et al., 2018, p.72); asimismo, De igual modo indica en su investigación que es la descripción operacional y conceptual que presenta una persona en su psicología, representando a largo plazo alto agotamiento emocional a nivel de respuesta y de interpretación (Torres, et al., 2019). Desde 1977 se pone de manifiesto y se habla del síndrome como la respuesta que se tiene ante el estrés crónico en el ambiente de trabajo (Copca et al., 2017); de acuerdo a los autores, lo que sorprende es el alcance que tienen sus síntomas, generando negativas actitudes en el empleado como para la organización.

Según Caballero et al. (2010), establecen que en los años 80 el síndrome inicialmente sólo se presentaba en trabajadores que pertenecían al sector salud; sin embargo, se amplió la lista de profesionales en la década de los 90 incluyendo a administrativos, militares, entrenadores, técnicos en informática, personal que labora en el poder judicial, consultores, mandos medios, gerentes, amas de casa y atletas. De acuerdo García-Campayo et al. (2016) el síndrome de burnout en inicio se estudiaba en las carreras profesionales que implican servicio y atención, sin embargo, “se reconceptualizó para mejorar su validez y hacerla aplicable a todo tipo de ocupaciones” (p.401).

Taylor a comienzos del siglo XX realizó una investigación en la empresa norteamericana Bethlehem Steell, asumiendo que la satisfacción se relacionaba con los incentivos, ganancias del trabajo y el lograr objetivos. Más adelante estudios realizados por Elton Mayo en Wester, aplicando una serie de instrumentos, identificó elementos de insatisfacción y satisfacción, siendo utilizados los resultados para incrementar el nivel de

relaciones humanas. Asimismo, estudios como el de Hawthorne entre 1924 y 1933 realizados por Elton Mayo sobre la satisfacción laboral en la Universidad de Harvard, identificó factores que afectaban la productividad de los colaboradores como la iluminación; ante los hallazgos sugirió cambios en las condiciones laborales (Sánchez, 2019).

Elton Mayo afirma que si un individuo se relaciona de forma positiva con sus compañeros definía su satisfacción, incluso los factores como la estima, seguridad, interés por las tareas se encontraban debajo de la interrelación entre compañeros y trabajador. Los hallazgos promovieron conclusiones importantes, como el que un empleado no solamente labora por lo que le pagan, si no por distintos intereses individuales; de esta manera se da comienzo a nuevas investigaciones relacionado a la satisfacción laboral. Por otro lado Hoppock en 1935 indagó la relación entre el trabajador y la organización, convirtiéndose el estudio de la satisfacción laboral en un tema de estudio común (Pérez, 2011).

## **2.5. Base Legal**

Decreto Supremo N° 013-2021-TR, Política Nacional del empleo decente

Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su reglamento aprobado por el Decreto Supremo N°005-2012-TR.

Decreto Supremo N° 007-2002-TR, reglamento de jornada de trabajo, horario y trabajo en sobretiempo.

## CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### 3.1. Análisis de Tablas y Figuras

#### Síndrome de Burnout

**Tabla 7**

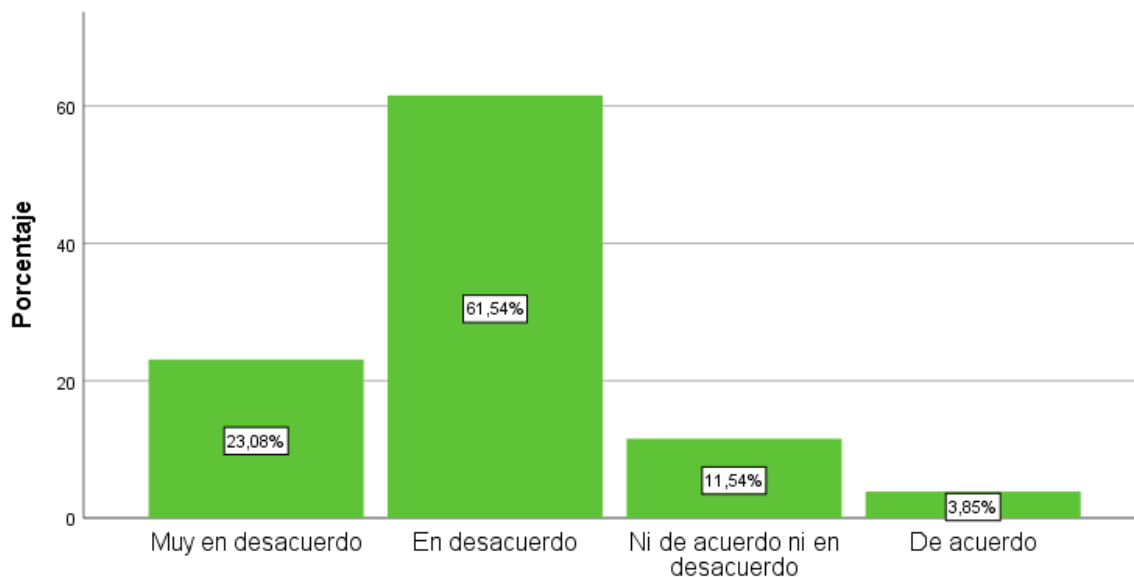
*Dimensión cansancio emocional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	6	23,1	23,1	23,1
	En desacuerdo	16	61,5	61,5	84,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	11,5	11,5	96,2
	De acuerdo	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

*Nota.* Encuesta realizada a colaboradores

**Figura 1**

*Dimensión cansancio emocional*

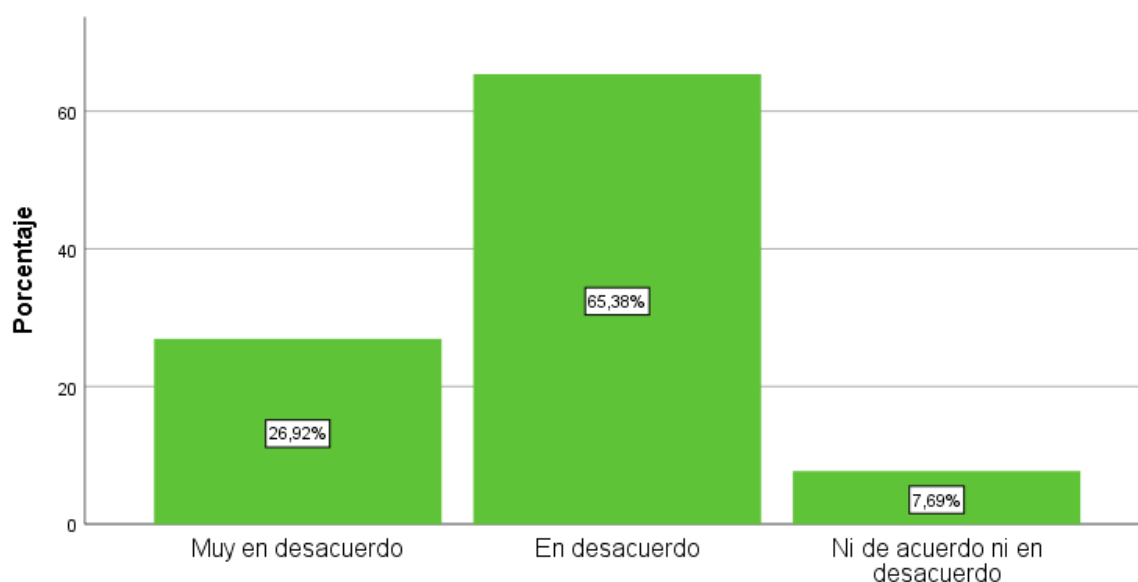


*Nota.* Se visualiza que el mayor porcentaje 61.54% de los colaboradores de las estaciones de servicio responden estar en desacuerdo con las interrogantes de la dimensión cansancio emocional; por otro lado el menor porcentaje 3.85% sostiene estar de acuerdo.

**Tabla 8***Dimensión despersonalización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	7	26,9	26,9	26,9
En desacuerdo	17	65,4	65,4	92,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	7,7	7,7	100,0
Total	26	100,0	100,0	

*Nota.* Encuesta realizada a colaboradores

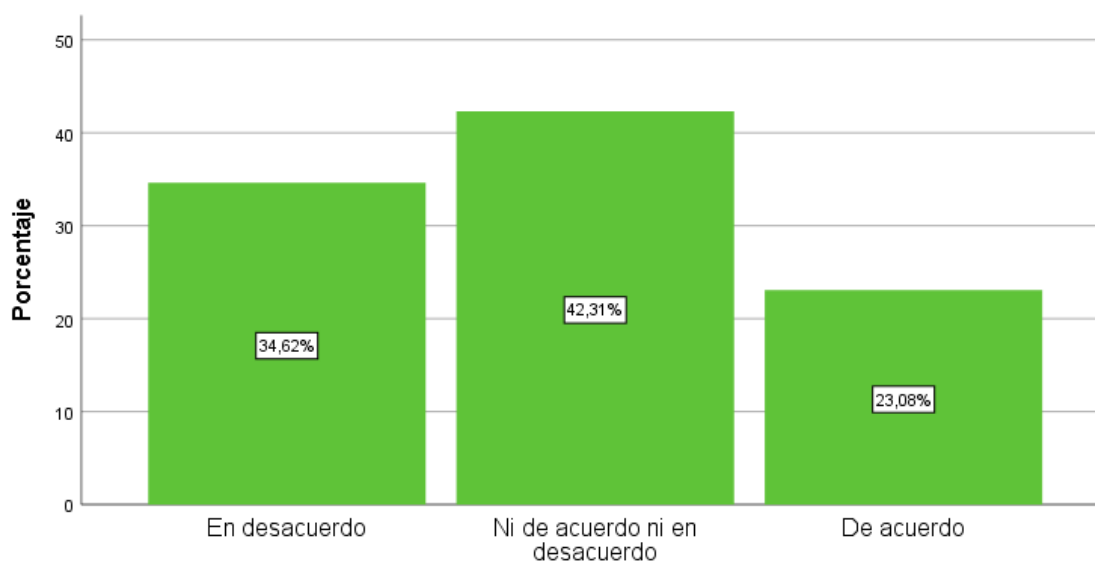
**Figura 2***Dimensión despersonalización*

*Nota.* Se visualiza que el mayor porcentaje 65.38% de los colaboradores de las estaciones de servicio responden estar en desacuerdo con las interrogantes de la dimensión despersonalización; mientras el menor porcentaje 7.69% refiere ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 9***Dimensión realización personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	9	34,6	34,6	34,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	42,3	42,3	76,9
	De acuerdo	6	23,1	23,1	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

*Nota.* Encuesta realizada a colaboradores

**Figura 3***Dimensión realización personal*

*Nota.* Se visualiza que el mayor porcentaje 42.31% de los colaboradores de las estaciones de servicio responden estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con las interrogantes de la dimensión realización personal; por otro lado el menor porcentaje 23.08% afirma estar de acuerdo.

## Satisfacción Laboral

**Tabla 10**

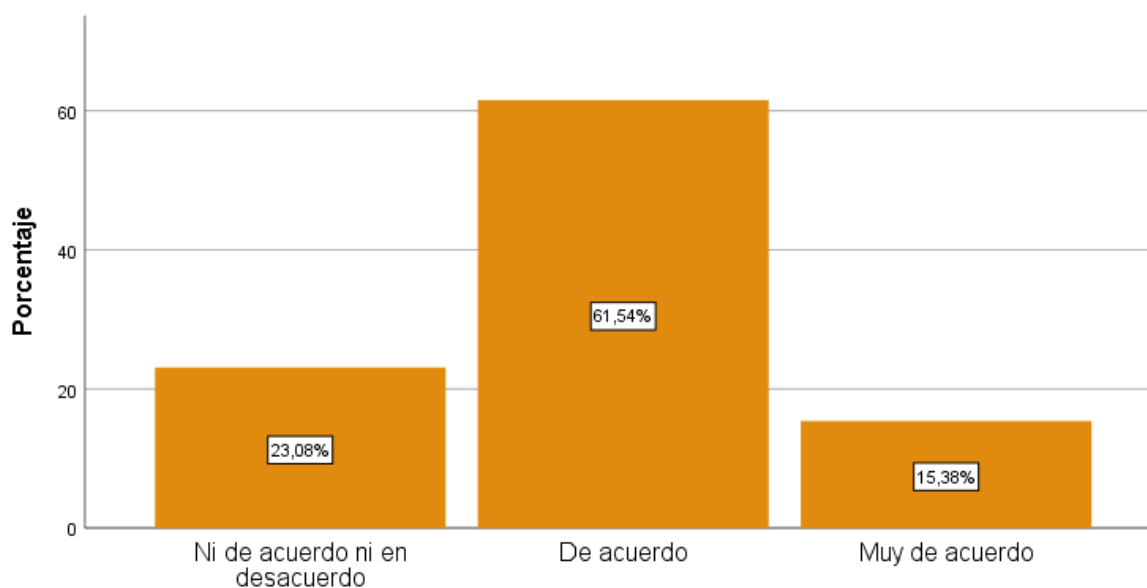
*Dimensión satisfacción por el trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	23,1	23,1	23,1
	De acuerdo	16	61,5	61,5	84,6
	Muy de acuerdo	4	15,4	15,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

*Nota.* Encuesta realizada a colaboradores

**Figura 4**

*Dimensión satisfacción por el trabajo*



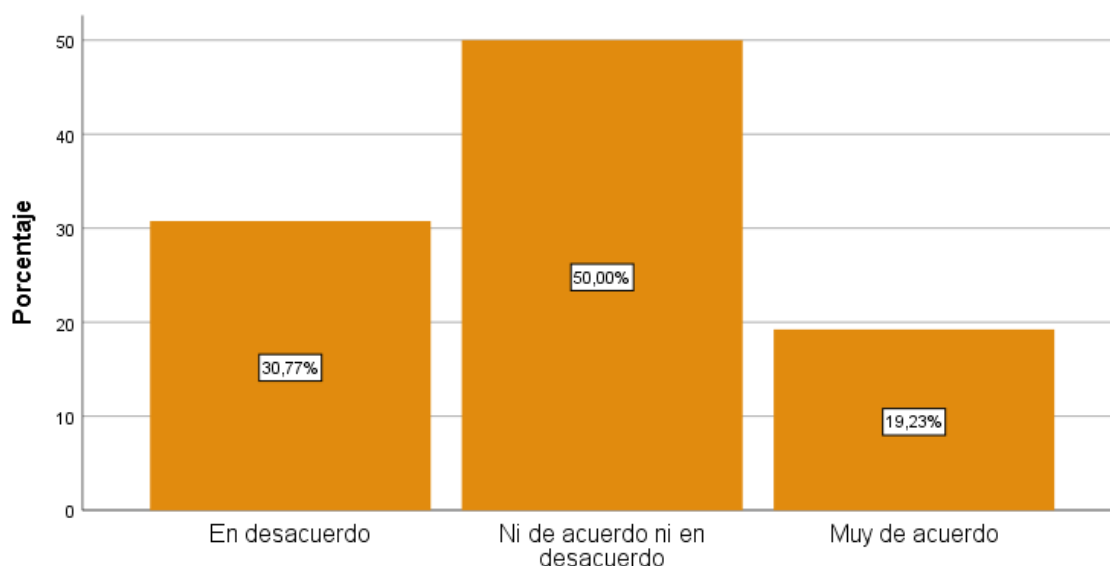
*Nota.* Se visualiza que el mayor porcentaje 61.54% de los colaboradores de las estaciones de servicio responden estar de acuerdo con las interrogantes de la dimensión satisfacción por el trabajo; mientras el menor porcentaje 15.38% sostiene estar muy de acuerdo.



**Tabla 11***Dimensión tensión relacionada con el trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	8	30,8	30,8	30,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	50,0	50,0	80,8
	Muy de acuerdo	5	19,2	19,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

*Nota.* Encuesta realizada a colaboradores

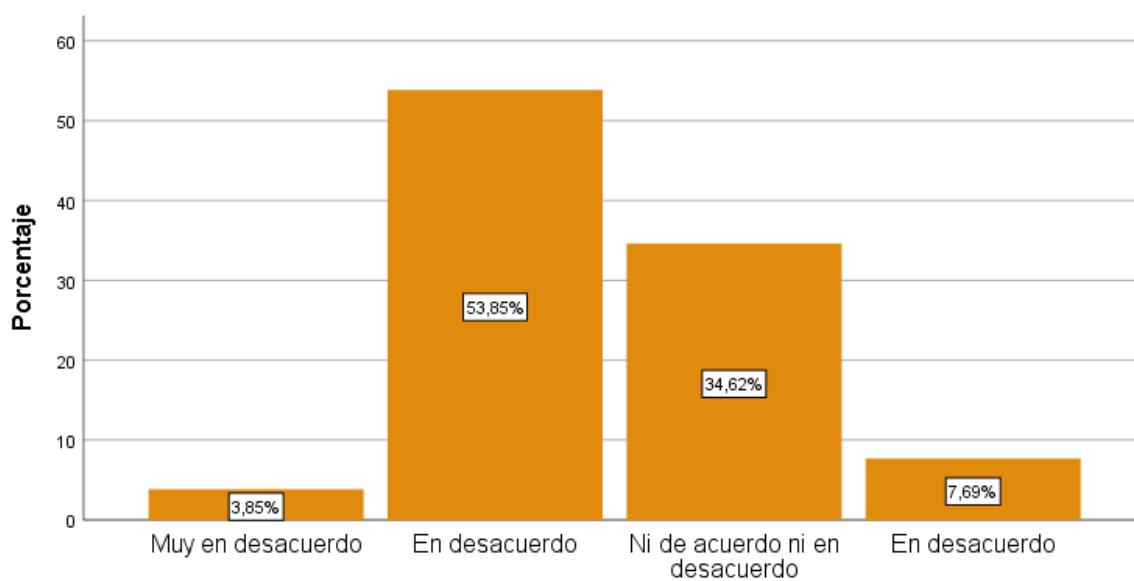
**Figura 5***Dimensión tensión relacionada con el trabajo*

*Nota.* Se visualiza que el mayor porcentaje 50.00% de los colaboradores de las estaciones de servicio responden ni de acuerdo ni en desacuerdo con las interrogantes de la dimensión tensión relacionada con el trabajo; por otro lado el menor porcentaje 19.23% refiere estar muy de acuerdo.

**Tabla 12***Dimensión competencia profesional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	3,8	3,8	3,8
	En desacuerdo	14	53,8	53,8	57,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	34,6	34,6	92,3
	En desacuerdo	2	7,7	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

*Nota.* Encuesta realizada a colaboradores

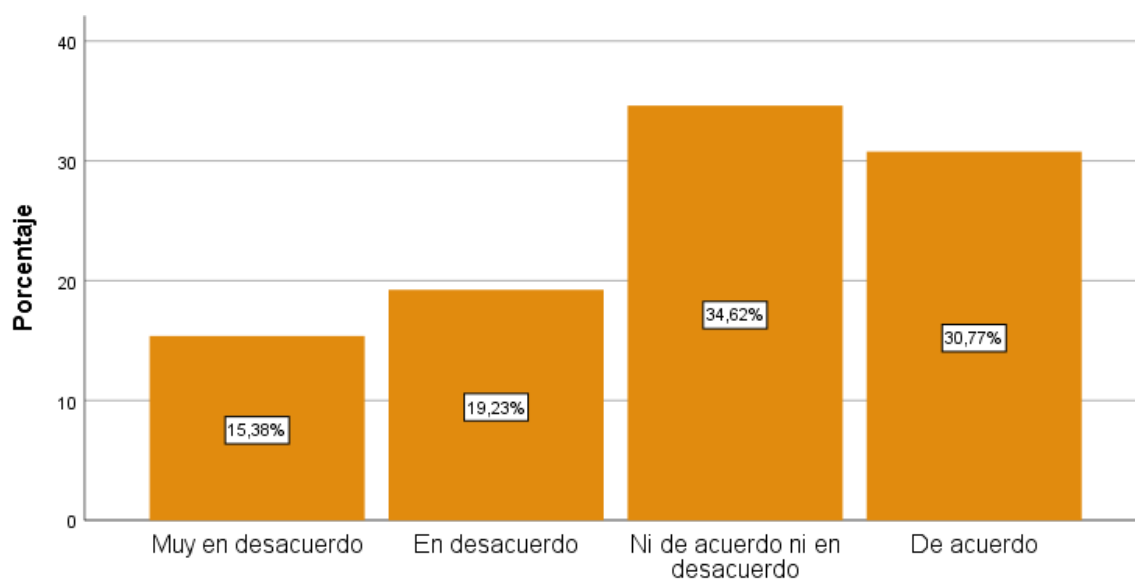
**Figura 6***Dimensión competencia profesional*

*Nota.* Se visualiza que el mayor porcentaje 53.85% de los colaboradores de las estaciones de servicio responden estar en desacuerdo con las interrogantes de la dimensión competencia profesional; mientras el menor porcentaje 3.85% sostiene estar muy en desacuerdo.

**Tabla 13***Dimensión presión por el trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	4	15,4	15,4	15,4
	En desacuerdo	5	19,2	19,2	34,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	34,6	34,6	69,2
	De acuerdo	8	30,8	30,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

*Nota.* Encuesta realizada a colaboradores

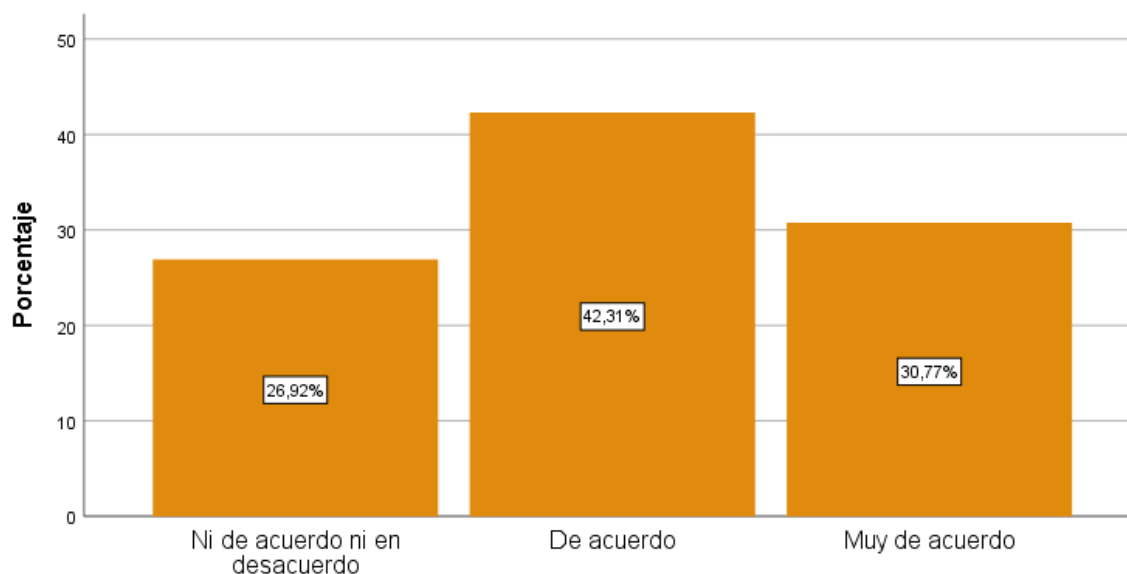
**Figura 7***Dimensión presión por el trabajo*

*Nota.* Se visualiza que el mayor porcentaje 34.62% de los colaboradores de las estaciones de servicio responden estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con las interrogantes de la dimensión presión por el trabajo; por otro lado el menor porcentaje 15.38% afirma estar muy en desacuerdo.

**Tabla 14***Dimensión promoción profesional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	26,9	26,9	26,9
De acuerdo	11	42,3	42,3	69,2
Muy de acuerdo	8	30,8	30,8	100,0
Total	26	100,0	100,0	

*Nota.* Encuesta realizada a colaboradores

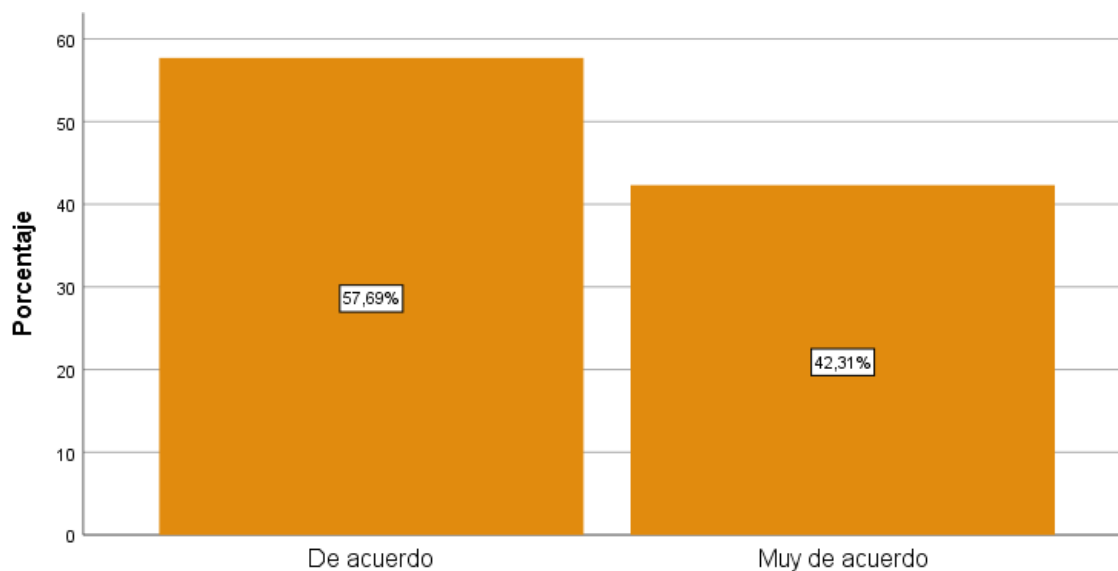
**Figura 8***Dimensión promoción profesional*

*Nota.* Se visualiza que el mayor porcentaje 42.31% de los colaboradores de las estaciones de servicio responden estar de acuerdo con las interrogantes de la dimensión promoción profesional; mientras que el menor porcentaje 26.92% afirma estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 15***Dimensión relación interpersonal con sus jefes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	15	57,7	57,7	57,7
	Muy de acuerdo	11	42,3	42,3	100,0
Total		26	100,0	100,0	

*Nota.* Encuesta realizada a colaboradores

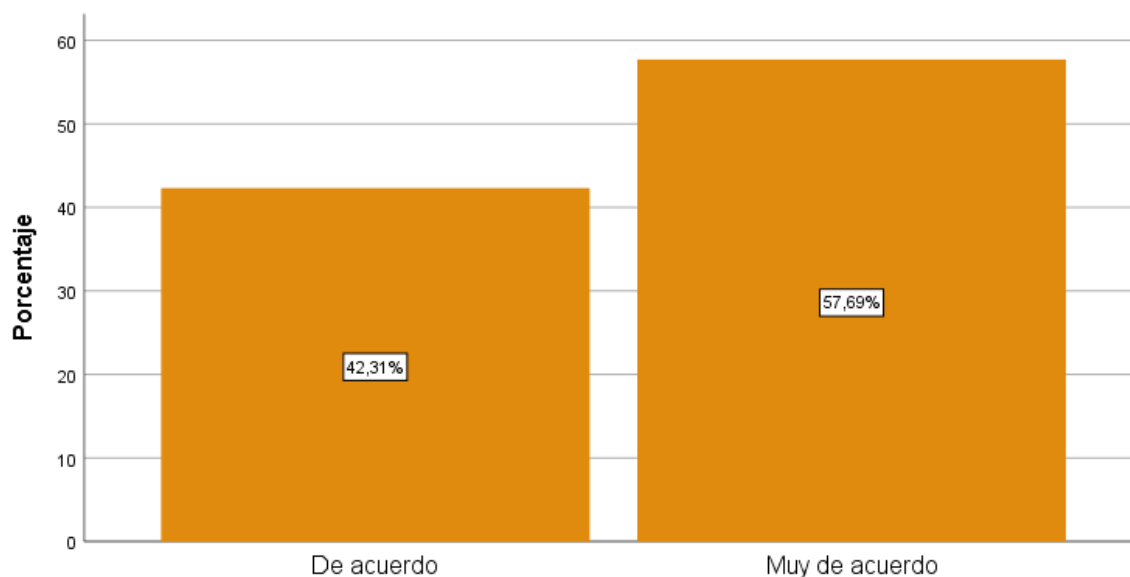
**Figura 9***Dimensión relación interpersonal con sus jefes*

*Nota.* Se visualiza que el mayor porcentaje 57.69% de los colaboradores de las estaciones de servicio responden estar de acuerdo con las interrogantes de la dimensión relación interpersonal con sus jefes; por otro lado el menor porcentaje 42.31% refiere estar muy de acuerdo.

**Tabla 16***Dimensión relación interpersonal con los compañeros*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	11	42,3	42,3	42,3
	Muy de acuerdo	15	57,7	57,7	100,0
Total		26	100,0	100,0	

*Nota.* Encuesta realizada a colaboradores

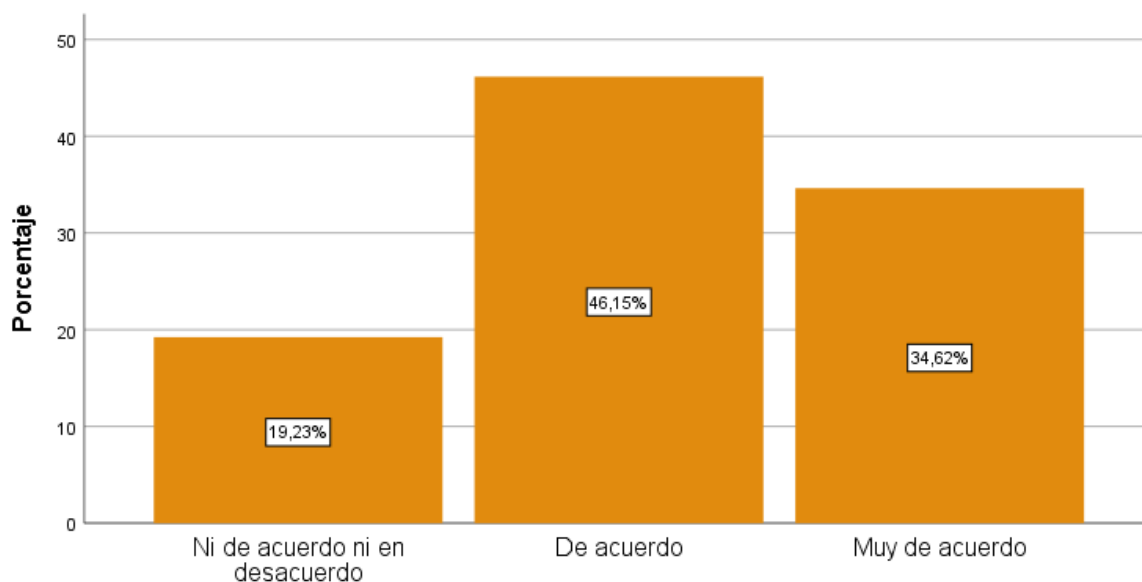
**Figura 10***Dimensión relación interpersonal con los compañeros*

*Nota.* Se visualiza que el mayor porcentaje 57.69% de los colaboradores de las estaciones de servicio responden estar muy de acuerdo con las interrogantes de la dimensión relación interpersonal con los compañeros; mientras el menor porcentaje 42.31% sostiene estar de acuerdo.

**Tabla 17***Dimensión características extrínsecas de estatus*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	19,2	19,2	19,2
	De acuerdo	12	46,2	46,2	65,4
	Muy de acuerdo	9	34,6	34,6	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

*Nota.* Encuesta realizada a colaboradores

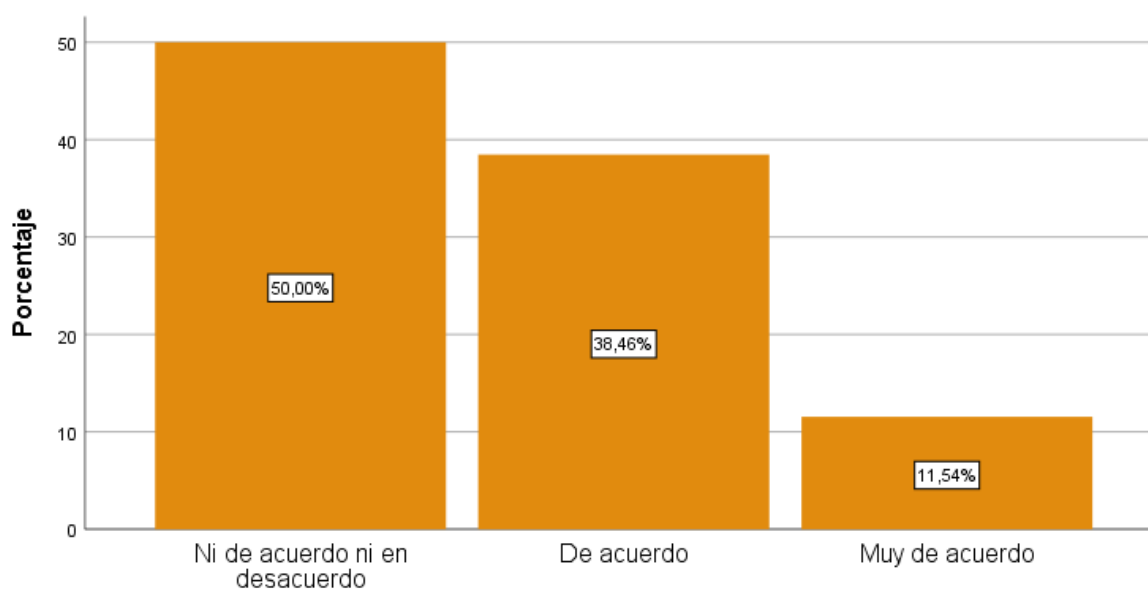
**Figura 11***Dimensión características extrínsecas de estatus*

*Nota.* Se visualiza que el mayor porcentaje 46.15% de los colaboradores de las estaciones de servicio responden estar de acuerdo con las interrogantes de la dimensión características extrínsecas de estatus; por otro lado el menor porcentaje 19.23% sostiene estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 18***Dimensión monotonía laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	50,0	50,0	50,0
	De acuerdo	10	38,5	38,5	88,5
	Muy de acuerdo	3	11,5	11,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

*Nota.* Encuesta realizada a colaboradores

**Figura 12***Dimensión monotonía laboral*

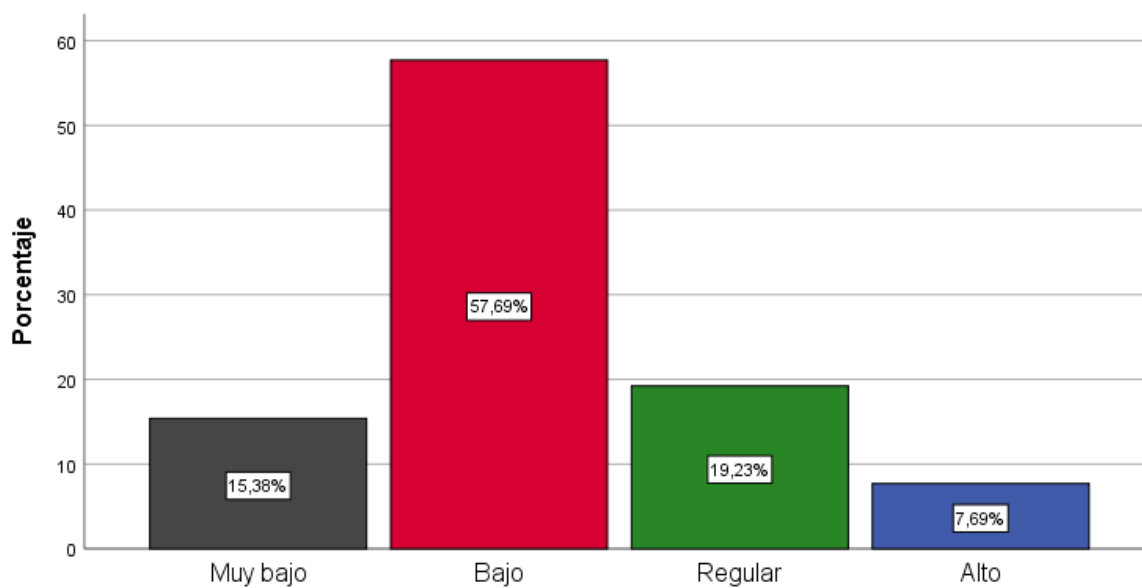
*Nota.* Se visualiza que el mayor porcentaje 50.00% de los colaboradores de las estaciones de servicio responden estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con las interrogantes de la dimensión monotonía laboral; por otro lado el menor porcentaje 11,54% refiere estar muy de acuerdo.



**Tabla 19***Nivel Síndrome de Burnout*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	4	15,4	15,4	15,4
	Bajo	15	57,7	57,7	73,1
	Regular	5	19,2	19,2	92,3
	Alto	2	7,7	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

*Nota.* Encuesta realizada a colaboradores

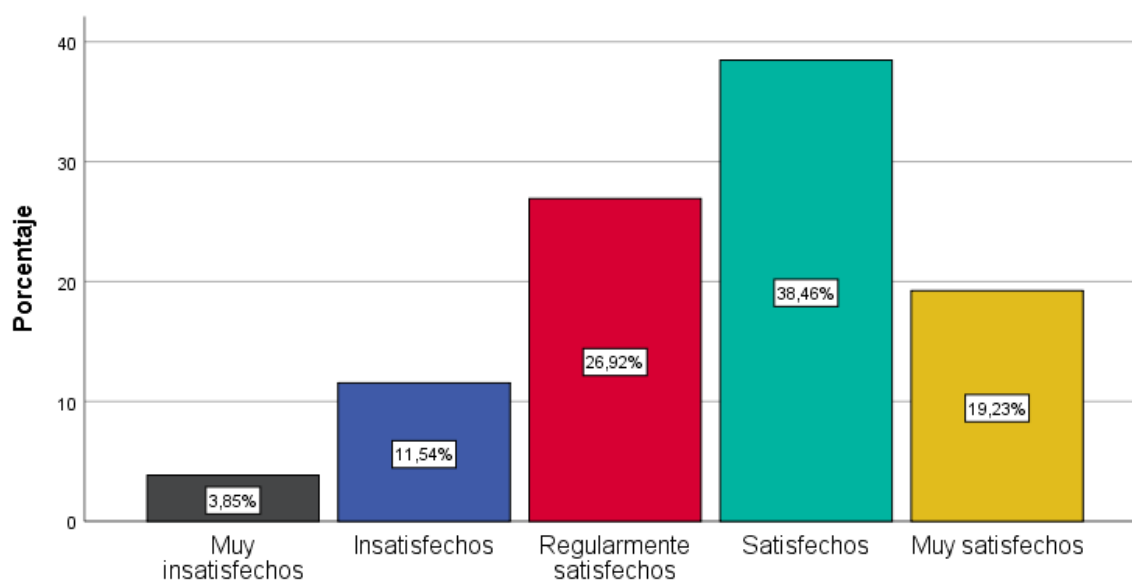
**Figura 13***Nivel Síndrome de Burnout*

*Nota.* Se observa que el mayor porcentaje 57.69% de los colaboradores de las estaciones de servicio presentan bajo síndrome de Burnout; un 19.23% regular; el 15.38% muy bajo; mientras que el menor porcentaje 7.69% alto síndrome.

**Tabla 20***Nivel Satisfacción Laboral*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfechos	1	3,8	3,8	3,8
	Insatisfechos	3	11,5	11,5	15,4
	Regularmente satisfechos	7	26,9	26,9	42,3
	Satisfechos	10	38,5	38,5	80,8
	Muy satisfechos	5	19,2	19,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

*Nota.* Encuesta realizada a colaboradores

**Figura 14***Nivel Satisfacción Laboral*

*Nota.* Se observa que el mayor porcentaje de colaboradores de las estaciones de servicio 38.46% se sientes satisfechos; seguido de regularmente satisfechos con 26.92%; muy satisfechos el 19.23%; mientras que el 11.54% se encuentran insatisfechos y el 3.85% muy satisfechos.

**Tabla 21***Correlación cansancio emocional y satisfacción laboral*

			Cansancio emocional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Cansancio emocional	Coefficiente de correlación	1,000	-,843**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	-,843**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

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

*Nota.* La correlación se realizó mediante el Rho de Spearman

Mediante el Rho de Spearman se evidencia correlación negativa considerable -0,843; así también al presentar significancia 0.000, se manifiesta que existe entre la dimensión cansancio emocional y la variable satisfacción laboral relación negativa y muy significativa.

**Tabla 22***Correlación despersonalización y satisfacción laboral*

			Despersonalización	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	-,789**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	-,789**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

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

*Nota.* La correlación se realizó mediante el Rho de Spearman

Mediante el Rho de Spearman se evidencia correlación negativa considerable -0,789; así también al presentar significancia 0.000, se manifiesta que existe entre la dimensión despersonalización y la variable satisfacción laboral relación negativa y muy significativa.

**Tabla 23***Correlación realización personal y satisfacción laboral*

			Realización personal	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	1,000	-,908**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	-,908**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

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

*Nota.* La correlación se realizó mediante el Rho de Spearman

Mediante el Rho de Spearman se evidencia correlación negativa muy fuerte -0,908; así también al presentar significancia 0.000, se manifiesta que existe entre la dimensión realización personal y la variable satisfacción laboral relación negativa y muy significativa.

**Tabla 24***Relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral*

			Síndrome de Burnout	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación	1,000	-,861**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	-,861**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

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

*Nota.* El nivel de correlación identificada es negativa y considerable -0,861

### Prueba de hipótesis

Hipótesis estadísticas:

H1: Existe relación negativa y significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral durante la Covid 19 en las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 de la ciudad de Jaén en el 2021.

H0: No existe relación negativa y significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral durante la Covid 19 en las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 de la ciudad de Jaén en el 2021.

Se observa en la tabla 24 que nivel de significancia es de 0.000, siendo este menor al error establecido de 0.05, por lo que se acepta H1 o hipótesis alterna; por lo tanto, se determina que existe relación negativa y significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral durante la Covid 19 en las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 de la ciudad de Jaén en el 2021.

### 3.2. Discusión de Resultados

Referente a la variable síndrome de Burnout, los resultados son favorables al encontrarse tras las interrogantes bajos niveles de cansancio emocional en la mayor parte de colaboradores 61.5%; estando emocionalmente estables, activos en el trabajo y que pueden tener mayores posibilidades en la organización; resultado similar a Gutiérrez (2020) y con Freire et al. (2020) al encontrar bajo nivel de cansancio emocional y estrés; por el contrario discrepa de los trabajos de Hurtado (2020) y Barrera (2018) al señalar los autores niveles altos y medios en la dimensión. Se corrobora lo aportado por Buzzetti (2005) al referir que si no se presentan estas falencias en el colaborador, este no presentará negativos síntomas emocionales y físicos.

En cuanto a la despersonalización, los trabajadores se encuentran en desacuerdo 65.38% es decir con bajos niveles, ya que tratan adecuadamente a sus compañeros de trabajo, les hacen conocer que son importantes; en contrapuesto les preocupa que se endurezcan emocionalmente y que les culpen por algún problema suscitado; estos resultados se contraponen a Gutiérrez (2020) y Hurtado (2020) quienes encontraron la despersonalización alta; teniendo compatibilidad con Freire et al. (2020) por encontrarse los trabajadores con bajos niveles en lo que acontece con la dimensión. Se comparte lo propuesto por El Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables (2010) al describir que el síndrome puede perjudicar las relaciones interpersonales; de igual manera con Buzzetti (2005) quien suscribe que la escasa empatía y sensibilidad promueven estrés y posterior síndrome.

Con respecto a la dimensión realización personal, esta presenta niveles bajos 42.3% y muy bajos 34.6%; al influir y aconsejar a sus compañero de forma positiva, tienen energía para desarrollar sus actividades, desarrollan un buen ambiente laboral y se sienten estimados por sus compañeros luego de culminada su jornada laboral; este resultado es equivalente con Gutiérrez (2020), Freire et al. (2020), Hurtado (2020) y Manrique (2020) por encontrarse bajo

nivel; por lo contrario señalan que no comprenden con facilidad el sentir de sus compañeros, escasa eficacia ante serios problemas y que a través de su trabajo no logran todavía lo que desean; contraviene a lo encontrado por Barrera (2018) al evidenciar en sus resultados nivel medio en los factores antes referidos. Estos acontecimientos reafirman a Maslach (2009) quien plantea que los vínculos e influencia entre empleados, el ambiente laboral saludable y el sentirse bien tras las actividades previenen estrés y el síndrome.

Lo expuesto evidencia bajos niveles de síndrome de Burnout 57.7% en las estaciones de servicio, estos resultados son semejantes a las investigaciones de Gutiérrez (2020), Freire et al. (2020), Manrique (2020) y Barrera (2018), quienes en los trabajos que realizaron encontraron en los trabajadores bajos niveles del síndrome, siendo estos datos favorables para las organizaciones estudiadas; por lo contrario no se comparte lo hallado por Bustamante (2020) al existir un nivel medio, así también con Giraldo y Giraldo (2020) y Hurtado (2020) por mantener altos niveles del síndrome. Se logra corroborar lo acontecido con El Ministerio de Trabajo (2016), Lovo (2021) y Olivares (2017) autores que ponen de manifiesto que si no existen estresores y conflictos en el trabajo, no habrá desequilibrio en la homeostasis psicológica de las personas, evitándose así el estrés y el síndrome.

En la variable satisfacción laboral, se tiene como resultado que los trabajadores se encuentran satisfechos 38.5%, producto de tener interés y que vale la pena lo que hacen, sus labores son adecuadas, cuentan con actitud para el trabajo, se sienten capacitados para realizar sus tareas y aprenden nuevas cosas; afirmando a García (2010) quien asevera que las actitudes y disponibilidad promueven satisfacción; así también si se esfuerzan pueden ser promocionados y mantienen buenas relaciones con sus jefes y compañeros, tal como como lo propone Tschohl (2008), al manifestar que lo acontecido les permiten organizar su trabajo y buscan apoyar a sus compañeros en sus problemas personales; resultados semejantes a Freire et al. (2020), Manrique (2020) y Silva y Zevallos (2020) quienes señalan que los diversos



factores descritos promueven y elevan la satisfacción de los colaboradores. Lo desarrollado contempla a Diez de Castro (2001) al plantear que se experimenta satisfacción cuando se cubren necesidades y deseos.

Entre las debilidades encontradas es la toma de decisiones, al ser muy poca su opinión al resolver problemas en oficina, hecho que se relaciona con Chiavenato (2009) y García (2010) al sentir satisfacción los trabajadores cuando buscan la solución de problemas tras sus decisiones tomadas; al finalizar la jornada se encuentran muy cansados y pocos reconocimientos, situación también encontrada por Silva y Zevallos (2020); además, piensan que el trabajo se vuelve monótono, siendo recomendable como lo sostiene Chiavenato. (2009) la rotación de puestos; por último, un aumento en el salario, a pesar que no es malo, les caería muy bien; situación similar encontrada por Giraldo y Giraldo (2020); Silva y Zevallos (2020) y Chávez y Siccha (2020) al señalar que la remuneración promueve satisfacción.

Se realizaron las correlaciones entre las dimensiones del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, encontrando en 2 correlación negativa considerable, cansancio emocional  $-0.843$ , despersonalización  $-0.789$ ; y con respecto a la realización personal se muestra correlación negativa muy fuerte  $-0.908$ ; asimismo, con todas las dimensiones se identifica relación ya que el nivel de significancia es  $0.000$ . Al desarrollar la relación y prueba de hipótesis entre las variables de estudio, se obtuvo como resultado un nivel de correlación negativa considerable  $-0.861$  y muy significativa  $0.000$ , por lo que se logró determinar que existe relación negativa y significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral durante la Covid 19 en las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 de la ciudad de Jaén en el 2021; resultado que permite aceptar la hipótesis alterna.

Los resultados presentados respecto a la relación de variables guardan similitud con las investigaciones de Gutiérrez (2020), Freire et al. (2020) y Manrique (2020), al evidenciar en sus resultados encontrados relación negativa y significativa entre las variables; de la misma manera con el trabajo de Gutiérrez (2020), Giraldo y Giraldo (2020), Hurtado (2020) y Chávez y Siccha (2020) al manifestar que existen eventos desfavorables que pueden desfavorecer la satisfacción de los trabajadores como el ambiente laboral, las emociones y el salario, la resiliencia y el estilo de liderazgo. Lo descrito corrobora lo aportado por Rojas et al. (2021), Huarcaya (2020), Koppmann et al. (2021), Lozano (2021), el Ministerio de la mujer y poblaciones vulnerables (2010) y Marrau (2004) quienes sostienen que el síndrome es un condicionante para la insatisfacción de los trabajadores; así también, de acuerdo a González et al. (2020) y Sandín et al. (2020), el confinamiento por la pandemia desarrolla problemas de sueño, ansiedad, preocupación y sobre todo estrés e insatisfacción.

## CONCLUSIONES

Se puede establecer que el síndrome de Burnout es una condicionante que surge al existir una excesiva demanda de recursos, energía y disponibilidad de los trabajadores, lo cual incide en la integridad de quienes lo padecen, siendo evidente acciones negativas al realizar sus labores; en la investigación se logró identificar que la variable presenta niveles bajos 57.7% en los colaboradores de las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 durante la pandemia del 2021.

Las organizaciones buscan ser competitivas y exitosas, siendo los individuos los promotores del logro de objetivos, por lo tanto es importante que se sientan satisfechos y reconocidos por el trabajo realizado; al estar en continua competencia es de interés retener a los mejores trabajadores para que se adquiriera una ventaja competitiva frente a los demás; en el trabajo de investigación se identificó que los colaboradores se encuentran satisfechos 34.46% en las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 durante la pandemia del 2021.

Se encontró correlaciones considerables y altas entre las dimensiones de la variable síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, cansancio emocional  $-0.843$ , despersonalización  $-0.789$ ; y con respecto a la realización personal se muestra correlación negativa muy fuerte  $-0.908$ ; asimismo, mediante la prueba de hipótesis se obtuvo como resultado un nivel de correlación negativa considerable  $-0.861$  y muy significativa  $0.000$ , logrando determinar que existe relación negativa y significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral durante la Covid 19 en las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 de la ciudad de Jaén en el 2021.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda a la gerencia para erradicar los factores que propician el síndrome de Burnout, realizar descansos durante la jornada de trabajo de 15 minutos ante el incremento de trabajo y clientes, propiciar charlas sobre manejo de emociones, estrés por el contacto que tienen con los consumidores, por cierta frustración en algunos de los colaboradores y la preocupación por su endurecimiento emocional que les preocupa; de la misma manera, se debe realizar reuniones de trabajo para enfrentar de forma acertada y asertiva las percepciones desfavorables que se tienen entre compañeros de trabajo.

Para incrementar la satisfacción en los colaboradores, se sugiere capacitarlos para mejorar su desempeño y empoderarlos en la toma de algunas decisiones; al encontrarse muy agotados al terminar su jornada es necesario generar descansos durante sus labores; de la misma forma rotar las tareas y propiciar actividades agradables, planificando y controlando ellos mismos sus acciones; por último, se sugiere a la gerencia desarrollar un programa de motivación en el cual se considere un incremento en el salario y reconocimientos a los colaboradores por los logros obtenidos.

Al determinar la relación entre las variables y al conocer las consecuencias del síndrome, se recomienda a la gerencia revisar los resultados de la investigación, considerando los factores y elementos desfavorables, así como las acciones descritas en los párrafos que antecede con el propósito de minimizar el estrés e incrementar la satisfacción en los colaboradores. Así también a los interesados en las variables y el sector tomen el trabajo como fuente de futuras decisiones e investigaciones.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Agurto Ruiz, Karla Paola, Mogollón García, Francisco Segundo, & Castillo Chung, Luiggi Bruno. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 112-119. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400112&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400112&lng=es&tlng=es).
- Asociación de grifos y estaciones de servicio del Perú (2020). *Congreso nacional de estaciones de servicio*. <https://agesp.org.pe/#:~:text=La%20Asociaci%C3%B3n%20de%20Grifos%20y,para%20velar%20por%20sus%20intereses%2C>
- Bargados, A. (2021). Impacto del Covid-19 en las Pymes argentinas: actividad, empleo y condiciones de trabajo. *Trabajo y Sociedad*, 36(22), 123-145. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7695212>
- Barrera, R. (2018). *Síndrome de burnout en despachadores de combustibles de una zona en una empresa dedicada al rubro de hidrocarburos en Lima Metropolitana*. [Tesis pre grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2213/TRAB.SUF.PROF\\_Valeryn%20Ann%20Barrera%20Rua.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2213/TRAB.SUF.PROF_Valeryn%20Ann%20Barrera%20Rua.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Becerra, H. (2020). *Estrés laboral y calidad de vida en tiempos de pandemia en docentes de escuelas con quintil 1 – Cajamarca*. [Tesis pre grado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1388/Becerra%2C%20T.%20Y.%20%282020%29.%20Estres%20laboral%20y%20calidad%20de%20vida%20en%20tiempos%20de%20pandemia%20en%20docentes%20de.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bustamante, S. (2020). *De la libertad al estrés. Un estudio sobre Burnout y el género*. [Tesis pre grado, Universitat Jaume, España]. [http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/191948/TFG\\_2020\\_Bustamante%20Sanchez\\_Alba.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/191948/TFG_2020_Bustamante%20Sanchez_Alba.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Buzzetti, M. (2005). Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI) en Dirigentes del Colegio de Profesores A.G. de Chile. [Tesis pre grado, Universidad de Chile]. <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137677/Memoria%20Titulo%20Validaci%c3%b3n%20MBI%20Burnout%20ver%20SISIB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caballero, D., Hederich, C., y Palacio, J. (2010). El burnout académico: delimitación del síndrome y factores asociados con su aparición. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42 (1), 131-146. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-05342010000100012&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-05342010000100012&script=sci_abstract&tlng=es)
- Cabezas, C. (2020). Pandemia de la COVID-19: tormentas y retos. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 37(4), 603-604. <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/6866>
- Chávez, B., y Siccha, R. (2020). *Compensaciones monetarias y la satisfacción laboral en las estaciones de servicios Primax, del distrito de Trujillo – 2020*. [Tesis pre grado, Universidad Privada Antenor Orrego]. [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7389/1/REP\\_MAR%c3%8dA.CH%c3%81VEZ\\_EVELYN.SICCHA\\_COMPENSACIONES.MONETARIAS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7389/1/REP_MAR%c3%8dA.CH%c3%81VEZ_EVELYN.SICCHA_COMPENSACIONES.MONETARIAS.pdf)
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizational\\_La\\_dinamica\\_en\\_las\\_organizaciones.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizational_La_dinamica_en_las_organizaciones.pdf)
- Chinchayán, G., y Rebaza, F. (2020). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el instituto superior tecnológico Trujillo, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Trujillo]. [http://190.223.196.26:8080/bitstream/123456789/768/1/018200347F\\_018200132J\\_M\\_2020.pdf](http://190.223.196.26:8080/bitstream/123456789/768/1/018200347F_018200132J_M_2020.pdf)
- Copca, G., Canales, H., Trejo, F., Muller, S., Mendoza, G., Reynoso, V., y Ruvalcaba, L. (2017). El síndrome de Burnout como factor influyente en el rendimiento académico del estudiante universitario. *Educación y salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 5(10). <https://doi.org/10.29057/icsa.v5i10.2542>

- Diez de Castro, E. (2001). *Administración y Dirección*. Editorial Mc Graw Hill. Interamericana.
- Freire, Y., Cepeda, C., y Escobar, S. (2020). *Estrés laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una compañía que fabrica productos químicos para la construcción en Durán – Ecuador*. III Jornadas internacionales de investigación científica UTN. <https://n9.cl/gy1xn>
- García, D. (2010). *Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica*. [www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm)
- García-Campayo, J., Puebla-Guedea, M., Herrera-Mercadal, P., y Daudén, E. (2016). Burnout Syndrome and Demotivation Among Health Care Personnel. *Managing Stressful Situations: The Importance of Teamwork*. *Actas Dermosifiliogr*. 107(5), 400-406. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26651324/>
- Giraldo-Osorio, M. y Giraldo-Osorio, J. D. (2020). Factores salariales y emocionales asociados a la satisfacción laboral en Colombia en el 2018. *Equidad y Desarrollo*, 1(36). 55-87. <https://doi.org/10.19052/eq.vol1.iss36.3>
- González, N., Tejeda, A., Espinosa, C. y Oliveros, Z. (2020). Impacto psicológico en estudiantes universitarios mexicanos por confinamiento durante la pandemia por Covid-19. *Preprints Scielo*. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.756>
- Gutiérrez, C. (2020). *Clima organizacional y su influencia con el síndrome de Burnout en los colaboradores de Dilipa, en el año 2019*. [Tesis pre grado, Universidad Tecnológica Indoamérica, Ecuador]. <http://201.159.222.95/bitstream/123456789/1586/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%20GUTIERREZ%20CARRILLO%20MARIELA%20ELIZABETH.pdf>
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.). Mc. Graw Hill.
- Huarcaya, V. (2020). Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 37(2), 327-334. <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/5419>

- Hurtado, Y. (2020). Convivencia entre resiliencia y síndrome de Burnout en trabajadores de atención al cliente en Lima. *Casus*, 5(2), 160-168. <https://casus.ucss.edu.pe/index.php/casus/article/view/315/182>
- Ibarra, L., Erazo, M., y Gallego, L., (2018). Síndrome de burnout en profesores de una institución de educación superior de Manizales-Colombia. *Revista de Investigaciones UCM*, 18(32), 69-83. <http://www.revistas.ucm.edu.co/ojs/index.php/revista/article/view/114>
- Landy, F. Conte, J. (2005) *Psicología Industrial. Introducción a la psicología industrial y organizacional*. Mcgraw Hill/ Interamericana
- López-Roldán, P., y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
- Lozano, V. (2021). El síndrome de burnout en los profesionales de salud en la pandemia por la COVID-19. *Revista Neuropsiquiatra*, 84(1), 1-2, <https://doi.org/10.20453/rnp.v84i1.3930>
- Lovo, J. (2021). Síndrome de burnout: Un problema moderno. *Revista entorno*, 70, 110-120. <https://doi.org/10.5377/entorno.v0i70.10371>
- Mansilla, F. (2012). *Manual de riesgos psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. EAE.
- Maguiña, V., Gastelo, A., y Tequen, B. (2020). El nuevo Coronavirus y la pandemia del Covid-19. *Rev Med Hered*; 31:125-131. <https://doi.org/10.20453/rmh.v31i2.3776>
- Manrique-Abril F, Herrera G, Méndez Y. (2019). Validez y fiabilidad en Colombia del Font Roja. *Hacia. Prom. Salud*, 24 (2), 46-59. <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v24n2/0121-7577-hpsal-24-02-00046.pdf>
- Manrique, G. (2020). *Impacto del síndrome de Burnout sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa productora y envasadora de gases de la ciudad de Arequipa-2020*. [Tesis pre grado, Universidad Católica San Pablo]. [https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16515/1/MANRIQUE\\_GALD\\_OS\\_SER\\_BUR.pdf](https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/20.500.12590/16515/1/MANRIQUE_GALD_OS_SER_BUR.pdf)



- Márquez, C., e Iglesias, M. (2021). Retos y oportunidades de la agenda internacional sobre empresas y derechos humanos en tiempos de la COVID-19. *Anuario Español de derecho internacional*, 1(37), 71-115. <https://revistas.unav.edu/index.php/anuario-esp-dcho-internacional/article/view/41438>
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat académica*, 13(112), 42-80. <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Marrau, C. (2004). El síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. *Fundamentos en humanidades*, 5(2), 53-68. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2004369>
- Maslach, C. (1993). Burnout: A Multidimensional Perspective. [https://www.researchgate.net/publication/263847970\\_Burnout\\_A\\_Multidimensional\\_Perspective](https://www.researchgate.net/publication/263847970_Burnout_A_Multidimensional_Perspective)
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Revista Ciencia & Trabajo*. 11(32), 37-43. <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2010). *Conociendo el Síndrome de Agotamiento Profesional*. <https://www.mimp.gob.pe/direcciones/dgcvg/contenidos/articulos.php?codigo=26>
- Ministerio de Trabajo (2016). *Síndrome de agotamiento laboral - Burnout. Protocolo de prevención y actuación*. <http://www.amfpr.org/wp-content/uploads/10-Protocolo-prevencion-y-actuacion-burnout.pdf>
- Molina, D. (2020). *Consecuencias del síndrome de burnout en el trabajo y estrategias de prevención de riesgos para la seguridad y salud laboral*. [http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina\\_noticias\\_cielo\\_n3\\_2020.pdf](http://www.cielolaboral.com/wp-content/uploads/2020/03/molina_noticias_cielo_n3_2020.pdf)
- Koppmann, A., Castellano, V., y Alessandri, C. (2021). Distrés moral y agotamiento en el personal de salud durante la crisis por COVID-19. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 32(1), 75-80. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864020301000>

Ley 29783: *Derechos y deberes de los trabajadores*. <http://www.29783.com.pe/BUSCADOR-LEY-29783/29783%20-%20Derechos%20y%20deberes%20de%20los%20trabajadores.html>

Olivares Faúndez, Víctor. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492017000100059&lng=en&nrm=iso&tlng=en](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100059&lng=en&nrm=iso&tlng=en)

Palací, F. (2005). *Psicología de la Organización*. <http://biblioteca.univalle.edu.ni/files/original/4a496c31185035c509e39b267269593f34a2956b.pdf>

Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

Pereda, S. Berrocal, F. Alonso, M. (2014). *Psicología del trabajo y gestión de recursos humanos*. Síntesis Editorial.

Pérez, P. (2011). *Una revisión actual de la aplicación del concepto de satisfacción laboral y su evaluación hacia un modelo integrador*. Universidad Abierta Interamericana. Buenos Aires, Argentina.

Porras, S. (2020). *Engagement y satisfacción laboral en trabajadores de empresas constructoras, distrito de Pueblo Libre, Lima 2020*. [Tesis pre grado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59133/Porras\\_SLK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59133/Porras_SLK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramírez-Gañan, Andrea E.; Orozco-Quintero, Daniela & Garzón-Castrillón, Manuel A. (2020) Gestión de la felicidad, bienestar subjetivo y la satisfacción laboral. *Dimensión Empresarial*, 18(2). <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v18n2/1692-8563-diem-18-02-00118.pdf>

Rodríguez, J., y Pérez, J. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Escuela de Administración de Negocios*; 82(1); 1-26. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>

Robbins, S., y Coulter, M. (2014). *Administración*. 12ed. PEARSON

Rojas-Solís, J.L., Hernández-Corona, M. E., García-Ramírez, B. E. B. y López Cortés, V. A. (2021). Burnout, malestar psicológico y satisfacción con la vida en policías durante la contingencia sanitaria por COVID-19. *Archivos de Medicina*, 21(2), 1-10. <https://www.aacademica.org/dr.jose.luis.rojas.solis/61.pdf>

Salgado-Roa, J., & Leria-Dulčić, F. (2019). Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. *Universidad Y Salud*, 22(1), 06-16. <https://doi.org/10.22267/rus.202201.169>

Sánchez, J. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. [http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/1960/Jhin\\_Tesis\\_Maestro\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/1960/Jhin_Tesis_Maestro_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sandín, B., Valiente, R., García-Escalera, J., & Chorot, P. (2020). Psychological impact of the COVID-19 pandemic: Negative and positive effects in Spanish people during the mandatory national quarantine. *Journal of Psychopathology and Clinical Psychology*, 25(1), 1-22. <https://doi.org/10.5944/rppc.27569>

Secretaría de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente (2006). *Manual de Riesgos Psicosociales en el mundo laboral*. [http://www.exyge.eu/blog/wp-content/uploads/2016/10/prl\\_riesgo-psicosocial.pdf](http://www.exyge.eu/blog/wp-content/uploads/2016/10/prl_riesgo-psicosocial.pdf)

Silva, R., y Zevallos, C. (2020). *Comparación de la satisfacción laboral según los estilos de liderazgo en una empresa privada de distribución y comercialización de combustible de Arequipa y Tacna*. [Tesis pre grado, Universidad Católica San Pablo]. [http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/16407/1/SILVA\\_RIQUELME\\_JOS\\_COM.pdf](http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/16407/1/SILVA_RIQUELME_JOS_COM.pdf)

Torres, E., El-Sahili G., y Gutiérrez, O. (2019). Análisis del burnout y sus escalas de medición. *Praxis investigativa Redie*. 11(20), 106-124. [https://www.researchgate.net/publication/342365850\\_Articulo\\_analisis\\_del\\_burnout\\_y\\_sus\\_escalas\\_de\\_medicion\\_REDIE](https://www.researchgate.net/publication/342365850_Articulo_analisis_del_burnout_y_sus_escalas_de_medicion_REDIE)

Tschohl, J. (2008). *Servicio al Cliente*. <http://www.servicequality.net/ftp/servicio-al-cliente.pdf>

## **ANEXOS**

## **ANEXO A: Matriz de consistencia**

SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN  
ESTACIONES DE SERVICIO EN PANDEMIA COVID 19, JAÉN 2021

Problema de Investigación	Objetivos	Marco teórico conceptual	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores	Metodología
<p><b>Problema principal</b></p> <p>¿Cómo es la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral durante la Covid 19 en las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 de la ciudad de Jaén en el 2021?</p> <p><b>Problemas secundarios</b></p> <p>a.- ¿Qué nivel del síndrome de Burnout durante la Covid 19 presenta el personal de las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 de la ciudad de Jaén en el 2021?</p> <p>b.- ¿Qué nivel de satisfacción laboral durante la Covid 19 se evidencia en las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 de la ciudad de Jaén en el 2021?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral durante la Covid 19 en las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 de la ciudad de Jaén en el 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a.- Identificar el nivel de síndrome de Burnout durante la Covid 19 presenta en las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 de la ciudad de Jaén en el 2021.</p> <p>b.- Identificar el nivel de satisfacción laboral durante la Covid 19 que se evidencia en las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 de la ciudad de Jaén en el 2021.</p> <p>c.- Identificar el nivel de correlación entre las</p>	<p><b>Síndrome de Burnout</b></p> <p>Olivares (2017) cita a la investigadora Maslach quien profundizó el tema definiéndolo como “una respuesta prolongada al estrés en el trabajo, un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo” (p.59).</p> <p><b>Satisfacción laboral</b></p> <p>Robbins y Coulter (2014) la define como “la actitud general de un empleado, hacia el trabajo que desempeña” (p.449).</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación negativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral durante la Covid 19 en las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 de la ciudad de Jaén en el 2021.</p> <p><b>Hipótesis secundarias</b></p> <p>a.- Es medio el nivel de síndrome de Burnout durante la Covid 19 en las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 de la ciudad de Jaén en el 2021.</p> <p>b.- Es regular la satisfacción laboral durante la Covid 19 en las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 de la ciudad de Jaén en el 2021.</p> <p>c.- Existe correlación negativa alta entre las dimensiones del síndrome de Burnout y</p>	<p><b>Síndrome de Burnout</b></p> <p>Cansancio emocional: agotamiento de las emociones, cansancio por las labores, fatiga, trabajo, desgaste al realizar el trabajo, frustración, tiempo que pasa en el trabajo, trabajo que cansa con personas, limitaciones de sus posibilidades.</p> <p>Despersonalización: trato impersonal, dureza con la gente, endurecimiento de emociones, importancia por los compañeros, culpa por los problemas.</p> <p>Realización personal: comprensión hacia mis compañeros, eficacia en las tareas, influencia hacia otros, energía, ambiente favorable, estima, consecución de acciones, trato de problemas emocionales.</p> <p><b>Satisfacción laboral</b></p> <p>Satisfacción por el trabajo: satisfecho con el trabajo, interés por lo que realizo, vale la pena lo que hago, merecimiento del puesto,</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>El trabajo de investigación al identificar los niveles de las variables mediante las medidas toma un enfoque cuantitativo.</p> <p><b>Nivel de investigación:</b></p> <p>El nivel que se utilizará es el correlacional, ya que se relaciona las variables de estudio para lograr el objetivo.</p> <p><b>Método de investigación:</b></p> <p><b>Inductivo:</b></p> <p>Al ser específica la investigación en una empresa, se obtiene información que proporcionará incremento en el conocimiento científico</p> <p><b>Hipotético:</b></p> <p>Se deduce una hipótesis de la cual se obtiene predicciones para ser verificadas mediante la investigación, determinando si existe relación entre las variables, de esta manera se comprueba su veracidad o no de la hipótesis planteada.</p> <p><b>Diseño de investigación:</b></p> <p>El diseño utilizado es no experimental, ya que los fenómenos o hechos se analizarán tal como ocurren.</p> <p><b>Muestreo:</b></p> <p>Para contar con una muestra significativa y no teniendo limitaciones, se ha considerado a</p>

<p>c.- ¿Qué correlación existe entre las dimensiones del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral durante la Covid 19 en las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 de la ciudad de Jaén en el 2021?</p>	<p>dimensiones del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral durante la Covid 19 en las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 de la ciudad de Jaén en el 2021.</p>		<p>la satisfacción laboral durante la Covid 19 en las estaciones de servicio Gran Prix, Petroracing y Fórmula 1 de la ciudad de Jaén en el 2021.</p>	<p>Tensión relacionada con el trabajo: responsabilidad al tomar decisiones, cansado con el trabajo, desconexión con el trabajo, empleo a fondo, alteración del ánimo.</p> <p>Competencia profesional: capacitado para el trabajo, recursos para realizar el trabajo, estrés por la competitividad,</p> <p>Presión del trabajo: tiempo para el trabajo, carga de trabajo excesiva.</p> <p>Promoción profesional: oportunidad de aprender, reconocimiento, promoción.</p> <p>Relación interpersonal con sus jefes: relación con superiores, expectativa de mi trabajo.</p> <p>Relación interpersonal con los compañeros: relaciones con mis compañeros.</p> <p>Características extrínsecas de estatus: independencia para el trabajo, sueldo adecuado.</p> <p>Monotonía laboral: trabajo monótono, problemas de mis compañeros.</p>	<p>todos los colaboradores de las estaciones de servicio Gran Prix (13), Petroracing (8) y Fórmula 1 (5) de la ciudad de Jaén; haciendo un total de 26 trabajadores.</p> <p><b>Técnicas:</b> La técnica más aplicada en las investigaciones sociales es la encuesta, por lo tanto se le tomará en consideración.</p> <p><b>Instrumentos:</b> a. Para el síndrome de Burnout se toma el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI) elaborado por Maslach y Jackson (1981), este cuestionario se encuentra compuesto por 22 interrogantes, considerando la escala de Likert con respuestas y valoración: muy de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2) y muy en desacuerdo (1). b. Para la satisfacción laboral se ha considerado el cuestionario de Font-Roja; este se encuentra compuesto por 24 interrogantes considerando la escala de Likert con respuestas y valoración: muy de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2) y muy en desacuerdo (1).</p>
--	--	--	--	---	--



## **ANEXO B: Cuestionario Síndrome de Burnout**

### Cuestionario Síndrome de Burnout

**Estimado colaborador:** el objetivo del cuestionario es identificar si presenta el síndrome y de ser así en que nivel se encuentra; por lo que se requiere marque con una X la respuesta que crea conveniente.

N°	PREGUNTAS	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	<b>Cansancio emocional</b>					
<b>1</b>	Me encuentro agotado emocionalmente en mi trabajo.					
<b>2</b>	Me encuentro cansado al terminar mi jornada laboral.					
<b>3</b>	Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tengo que ir a trabajar.					
<b>4</b>	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.					
<b>5</b>	Siento que me está desgastando mi trabajo.					
<b>6</b>	Siento frustración en mi trabajo.					
<b>7</b>	Siento que paso mucho tiempo en mi trabajo.					
<b>8</b>	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.					
<b>9</b>	Siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
	<b>Despersonalización</b>					
<b>10</b>	Siento que estoy tratando a algunos de mis compañeros(as) como si fueran objetos impersonales.					
<b>11</b>	Siento que me he hecho más duro con la gente.					
<b>12</b>	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
<b>13</b>	Siento que no me importa lo que les ocurra a mis compañeros(as).					
<b>14</b>	Siento que mis compañeros(as) me culpan por alguno de sus problemas.					
	<b>Realización personal</b>					
<b>15</b>	Comprendo con facilidad como se sienten mis compañeros(as).					

<b>16</b>	Siento que soy muy eficaz ante los problemas de la oficina.					
<b>17</b>	Siento que influyo de manera positiva en la vida de otros a través de mi trabajo.					
<b>18</b>	Siento que tengo mucha energía en mi trabajo					
<b>19</b>	Siento que puedo desarrollar fácilmente un ambiente agradable con mis compañeros(as).					
<b>20</b>	Me siento estimado luego de haber trabajado con mis compañeros(as) de trabajo.					
<b>21</b>	Creo que consigo muchas cosas valiosas con este trabajo.					
<b>22</b>	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados adecuadamente.					

**GRACIAS.**

## **ANEXO C: Cuestionario satisfacción laboral**

### Cuestionario Satisfacción Laboral

**Estimado colaborador:** el objetivo del cuestionario es identificar el nivel de satisfacción laboral con el que cuenta en esta organización; por lo que se requiere marque con una X la respuesta que crea conveniente.

N°	PREGUNTAS	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	<b>Satisfacción en el trabajo</b>					
1	En mi trabajo me encuentro satisfecho					
2	Tengo interés por las cosas que realizo					
3	Tengo la sensación de que lo que hago vale la pena					
4	Ocupo el puesto que merezco por capacidad y preparación					
	<b>Tensión relacionada con el trabajo</b>					
5	Tengo responsabilidad a la hora de tomar decisiones					
6	Al final de la jornada me encuentro muy cansado					
7	No desconecto del trabajo cuando llego a casa					
8	En el trabajo diario me tengo que emplear a fondo					
9	Mi trabajo me altera el estado de ánimo					
	<b>Competencia profesional</b>					
10	Con frecuencia siento no estar capacitado para mi trabajo					
11	Siento no tener recursos suficientes para realizar mi trabajo tan bien como desearía					
12	La competitividad me causa estrés o tensión					
	<b>Presión del trabajo</b>					
13	Me falta tiempo para realizar mi trabajo					

14	Creo que mi carga de trabajo es excesiva					
	<b>Promoción profesional</b>					
15	Tengo oportunidades de aprender cosas nuevas					
16	Obtengo reconocimiento por mi trabajo					
17	Tengo muchas posibilidades de promoción					
	<b>Relación interpersonal con sus jefes</b>					
18	La relación con mis superiores es muy cordial					
19	Sé lo que se espera de mí en el trabajo					
	<b>Relación interpersonal con los compañeros</b>					
20	Las relaciones con mis compañeros son cordiales					
	<b>Características extrínsecas de estatus</b>					
21	Tengo independencia para organizar mi trabajo					
22	El sueldo es adecuado					
	<b>Monotonía laboral</b>					
23	Mi trabajo no varía, resulta monótono					
24	Los problemas personales de mis compañeros me afectan					

**GRACIAS**

## **ANEXO D: Validación de expertos**

## Ficha de Validación

### I. Datos generales

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: ROJAS MALLQUI LORENZO
- 1.2. Grado académico: MAGISTER
- 1.3. Cargo e institución donde labora: DOCENTE - UNTRM
- 1.4. Título de la investigación: SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ESTACIONES DE SERVICIO EN PANDEMIA COVID 19, JAÉN 2021
- 1.5. Autor del instrumento: VÁSQUEZ GUERRERO JULIANA YOVELLY
- 1.6. Licenciatura/Maestría/Doctorado: LICENCIATURA
- 1.7. Nombre del instrumento: SÍNDROME DE BURNOUT


Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1 Claridad	Está formulado con lenguaje claro					X
2 Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
3 Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					X
4 Organización	Existe una organización lógica					X
5 Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6 Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio				X	
7 Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio					X
8 Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables					X
9 Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10 Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías				X	
Sub total					24	70
Total					24	70

Valoración cuantitativa: (Total x 0.20): 24 x 0.20 = 4.8

Valoración cualitativa: EXCELENTE

Opinión de aplicabilidad: APLICABLE

Lugar y fecha: TRUJILLO, 24 DE SEPTIEMBRE DE 2021

  
 DNI 18136495



## Ficha de Validación

### I. Datos generales

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: ROJAS MALLQUI LORENZO
- 1.2. Grado académico: MAGISTER
- 1.3. Cargo e institución donde labora: DOCENTE - UNTRM
- 1.4. Título de la investigación: SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ESTACIONES DE SERVICIO EN PANDEMIA COVID 19, JAÉN 2021
- 1.5. Autor del instrumento: VASQUEZ GUERRERO JULLIANA YOVELLY
- 1.6. Licenciatura/Maestría/Doctorado: LICENCIATURA
- 1.7. Nombre del instrumento: SATISFACCIÓN LABORAL

Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1 Claridad	Está formulado con lenguaje claro					X
2 Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
3 Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					X
4 Organización	Existe una organización lógica					X
5 Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6 Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio				X	
7 Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio					X
8 Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables					X
9 Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10 Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías				X	
Sub total					24	70
Total					24	70

Valoración cuantitativa: (Total x 0.20): 24 x 0.20 = 4.8

Valoración cualitativa: EXCELENTE

Opinión de aplicabilidad: APLICABLE

Lugar y fecha: TAVICHA 24 DE SEPTIEMBRE DE 2021

  
 DNI

19136495

## Ficha de Validación

### I. Datos generales

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Rivera Tantacluzco Ricardo
- 1.2. Grado académico: MBA
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Docente UNTRM
- 1.4. Título de la investigación: Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en estaciones de servicio en Pandemia Covid 19, Junio 2021
- 1.5. Autor del instrumento: Vásquez Guerrero Julliana Yovelly
- 1.6. Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
- 1.7. Nombre del instrumento: Síndrome de Burnout

Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1 Claridad	Está formulado con lenguaje claro					X
2 Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
3 Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					X
4 Organización	Existe una organización lógica					X
5 Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6 Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio					X
7 Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio					X
8 Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables					X
9 Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10 Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías				X	
Sub total					16	80
Total					16	80

Valoración cuantitativa: (Total x 0.20): 80/50 = 1.6

Valoración cualitativa: Excelente

Opinión de aplicabilidad: Aplicar

Lugar y fecha: Idén, 26 de junio 2021

  
 DNI  
17634712

## Ficha de Validación

### I. Datos generales

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Rivon Tantaduro Ricardo
- 1.2. Grado académico: MBA
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Docente UNTRM
- 1.4. Título de la investigación: Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en entornos de servicio en pandemia Covid 19, Tacna 2021
- 1.5. Autor del instrumento: Uguez Cuares Juliana Covelly
- 1.6. Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
- 1.7. Nombre del instrumento: Satisfacción laboral

Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1 Claridad	Está formulado con lenguaje claro					X
2 Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
3 Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					X
4 Organización	Existe una organización lógica					X
5 Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6 Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio					X
7 Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio					X
8 Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables					X
9 Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10 Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías				X	
Sub total					16	80
Total					16	80

Valoración cuantitativa: (Total x 0.20): 96 x 0.20 = 19.2

Valoración cualitativa: Excelente

Opinión de aplicabilidad: Aplicar

Lugar y fecha: Tacna, 26 de junio 2021

  
 DNI  
17634312

## Ficha de Validación

### I. Datos generales

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Sánchez Pantaleón Aler Javier
- 1.2. Grado académico: Magister
- 1.3. Cargo e institución donde labora: Docente UNTRM
- 1.4. Título de la investigación: SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ESTACIONES DE SERVICIO EN PANDEMIA COVID 19, JAEN 2021
- 1.5. Autor del instrumento: VASQUEZ GUERRERO JULIANA YOVELLY
- 1.6. Licenciatura/Maestría/Doctorado: LICENCIATURA
- 1.7. Nombre del instrumento: SÍNDROME DE BURNOUT

Indicadores	Criterios cualitativos/quantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1 Claridad	Está formulado con lenguaje claro					X
2 Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
3 Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					X
4 Organización	Existe una organización lógica					X
5 Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6 Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio					X
7 Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio					X
8 Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables					X
9 Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10 Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías				X	
Sub total					16	80
Total					16	80

Valoración cuantitativa: (Total x 0.20):  $46 \times 0.20 = 19.2$

Valoración cualitativa: EXCELENTE

Opinión de aplicabilidad: APLICABLE

Lugar y fecha: Chachapoyas, 24 de Junio del 2021



DNI

47080698

### Ficha de Validación

#### I. Datos generales

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Sanchez Pantaleon Alex Javier.  
 1.2. Grado académico: Magister  
 1.3. Cargo e institución donde labora: Docente UNIRM  
 1.4. Título de la investigación: SINDROME DE BURNOUT y SATISFACCION LABORAL EN ESTACIONES DE SERVICIO EN PANDEMIA COVID 19, JAEN 2021  
 1.5. Autor del instrumento: VASQUEZ GUERRERO Julliana Yvelly  
 1.6. Licenciatura/Maestría/Doctorado: LICENCIATURA  
 1.7. Nombre del instrumento: SATISFACCION LABORAL

Indicadores	Criterios cualitativos/cuantitativos	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1 Claridad	Está formulado con lenguaje claro					X
2 Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
3 Actualidad	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					X
4 Organización	Existe una organización lógica					X
5 Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6 Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del estudio					X
7 Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio					X
8 Coherencia	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables					X
9 Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10 Conveniencia	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías				X	
Sub total					16	80
Total					16	80

Valoración cuantitativa: (Total x 0.20): 16 x 0.20 = 3.2

Valoración cualitativa: EXCELENTE

Opinión de aplicabilidad: APLICABLE

Lugar y fecha: Chachapoyas 24 de Junio del 2021

  
DNI  
47080698

## **ANEXO E: Indicadores de correlación**

Valor	Significado
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta