

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ingeniería Comercial

**EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL
DEL PERSONAL DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ -
AGENCIA ALTO DE LA ALIANZA, TACNA, 2023**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. NATALY VIRGINIA TRUJILLO CHOQUE

Para optar el Título Profesional de:

INGENIERO COMERCIAL

TACNA – PERÚ

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales****Escuela Profesional de Ingeniería Comercial****TESIS****EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL
DEL PERSONAL DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ -
AGENCIA ALTO DE LA ALIANZA, TACNA, 2023**

TESIS SUSTENTADA Y APROBADA EL 02 DE DICIEMBRE DEL 2024,
SIENDO EL JURADO CALIFICADOR:

PRESIDENTE :



Dr. GERÓNIMO VÍCTOR DAMIÁN LÓPEZ

SECRETARIO :



Mgr. RENATO RODOLFO BURNEO ALVARÓN

VOCAL :



Dr. MANUEL SEGUNDO CAIPA RAMOS


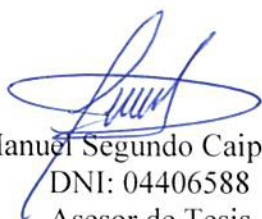
ASESOR :



Dr. MANUEL SEGUNDO CAIPA RAMOS

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, MANUEL SEGUNDO CAIPA RAMOS, identificado con DNI N° 09950206, Docente Asesor de la tesis titulada **“EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ - AGENCIA ALTO DE LA ALIANZA, TACNA, 2023”**, ejecutada por la Srta. Bachiller en Ingeniería Comercial **NATALY VIRGINIA TRUJILLO CHOQUE**, para optar el Título Profesional de Ingeniero Comercial. Habiendo cumplido con lo establecido en el Reglamento de Originalidad y de Similitud de Trabajos de Investigación y Producción Intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje está dentro del 12 % tal como se aprecia en el archivo adjunto del reporte de análisis de similitud TURNITIN. Por lo que CERTIFICO que a nivel de similitud está dentro del rango permitido para continuar con los trámites correspondientes.



Dr. Manuel Segundo Caipa Ramos
DNI: 04406588
Asesor de Tesis



Nataly Virginia Trujillo Choque
DNI: 43084354
Tesisista

Dedicatoria

A Dios, que estuvo presente en todo momento, a mi familia por el apoyo incondicional y comprensión que me han ofrecido a esta travesía de la vida.

Agradecimiento

Agradezco a mi madre por haberme apoyado a lo largo de mi vida y ser parte de mi formación profesional, al Dr. Manuel Segundo Caipa Ramos, quien con sus dotes de profesor universitario e investigador con amplio conocimiento, experiencia y comprensión encaminó constantemente la verificación metodológica de la presente tesis, orientándome siempre con el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Asimismo, agradecer a la Escuela de Profesional de Ingeniería Comercial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, por permitirme concluir gratamente mis estudios académicos de Pregrado y de esta manera poder lograr mi objetivo profesional.

Contenido

PORTADA	I
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
CONTENIDO	VI
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE FIGURAS	X
ÍNDICE DE ANEXOS	XI
RESUMEN	XII
ABSTRACT	1
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I EL PROBLEMA	6
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	8
1.2.1. <i>Interrogante principal</i>	8
1.2.2. <i>Interrogantes secundarias</i>	9
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.4.1. <i>Objetivo general</i>	11
1.4.2. <i>Objetivos específicos</i>	11
1.5 HIPÓTESIS	12
1.5.1. <i>Hipótesis general</i>	12

1.5.2. <i>Hipótesis específicas</i>	12
1.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	13
1.6.1. <i>Identificación de las variable 1: Síndrome de burnout</i>	13
1.6.2. <i>Identificación de la variable dependiente: Satisfacción laboral</i>	13
3.6.1. <i>Conceptualización y operacionalización de las variables</i>	15
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	17
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	17
2.1.1. <i>Antecedentes internacionales</i>	17
2.1.2. <i>Antecedentes nacionales</i>	20
2.1.3. <i>Antecedentes regionales</i>	23
2.2. BASES TEÓRICAS	25
2.2.1. <i>Síndrome de Burnout</i>	25
2.2.2. <i>Satisfacción Laboral</i>	37
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	50
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	53
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	53
3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	53
3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	54
3.4 ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE INVESTIGACIÓN	54
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA	54
3.5.1. <i>Unidad de estudio</i>	54
3.5.2. <i>Población</i>	55
3.5.3. <i>Muestra</i>	55

3.6	PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	55
3.6.1.	<i>Procedimiento de recolección de datos</i>	55
3.3.1.	<i>Técnicas</i>	56
3.3.2.	<i>Instrumentos</i>	56
CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS.....		64
4.1	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO.....	64
4.2	DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	65
4.3	RESULTADOS	66
4.3.1.	<i>Resultado global de la variable síndrome de burnout</i>	66
4.3.2.	<i>Resultado global de la variable satisfacción laboral</i>	71
4.3.3.	<i>Resumen de resultados</i>	76
4.4	PRUEBA ESTADÍSTICA	79
4.2.1.	<i>Verificación de la hipótesis general</i>	79
4.2.2.	<i>Verificación de las hipótesis específicas</i>	80
4.5	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	85
CONCLUSIONES.....		95
RECOMENDACIONES		97
REFERENCIAS		100
ANEXO		107

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización y conceptualización de las variables	15
Tabla 2 Subescalas para la forma MBI – HSS	37
Tabla 3 Valoración de las dimensiones	37
Tabla 4 Resultado global de la variable síndrome de burnout.....	68
Tabla 5 Resultado de la variable síndrome de burnout según dimensiones	70
Tabla 6 Resultado global de la variable satisfacción laboral	72
Tabla 7 Resultado de la variable Satisfacción laboral según dimensiones	75
Tabla 8 Resumen de resultados de la investigación	78
Tabla 9 Test de correlación Rho-Spearman para contraste de la hipótesis general	79
Tabla 10 Test de correlación Rho-Spearman para contraste de la HE1	81
Tabla 11 Test de correlación Rho-Spearman para contraste de la HE2	82
Tabla 12 Test de correlación Rho-Spearman para contraste de la HE3	84

Índice de figuras

Figura 1 Resultado global de la variable síndrome de burnout	68
Figura 2 Resultado de la variable síndrome de burnout según dimensiones ...	71
Figura 3 Resultado global de la variable satisfacción laboral	73
Figura 4 Resultado de la variable Satisfacción laboral según dimensiones	75
Figura 5 Resumen de resultados de la investigación	78

Índice de anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia	107
Anexo 2. Instrumentos de investigación	109
Anexo 3. Matriz de datos	113

Resumen

El trabajo de investigación titulado El síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023; tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023. Se consideró una metodología de tipo básica, de nivel correlacional, con un diseño no experimental y transversal, cuya población se compuso de 50 trabajadores, realizando un censo, en la que se empleó como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario.

El estudio concluyó que existe una relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023, a partir de la prueba de Rho-Spearman, cuyo valor de significancia fue menor de 0.05, denotándose en función de las dimensiones del burnout que incluyen el agotamiento emocional, caracterizado por indicadores como el cansancio y de la jornada laboral y el agotamiento matutino; la despersonalización, reflejada en actitudes de endurecimiento emocional y trato impersonal hacia los clientes; y la baja realización personal, evidenciada en la sensación de ineficacia y falta de logros en el trabajo. Estos componentes del burnout tuvieron una relación negativa respecto a la satisfacción laboral

de los empleados, lo que explica que a medida que los trabajadores experimentan mayores niveles de agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, su satisfacción con el trabajo disminuye y de forma inversa cuando el síndrome de burnout es bajo.

Palabras clave: Síndrome de burnout, agotamiento, despersonalización, realización personal, satisfacción laboral

Abstract

The research work titled Burnout syndrome and job satisfaction of the staff of the Banco de Crédito del Perú – Agency Alto de la Alianza, Tacna, 2023; The objective was to determine the relationship between burnout syndrome and the job satisfaction of the staff of the Banco de Crédito del Perú - Agency Alto de la Agency, Tacna, 2023. A basic, correlational-level methodology was considered, with a non-experimental and transversal design, whose population was made up of 50 workers, carrying out a census, in which the survey was used as a technique and the questionnaire was used as an instrument.

The study concluded that there is a significant relationship between burnout syndrome and job satisfaction of the staff of the Banco de Crédito del Perú - Agency Alto de la Agency, Tacna, 2023, based on the Rho-Spearman test, whose significance was less than 0.05, denoting it based on the dimensions of burnout that include emotional exhaustion, characterized by indicators such as fatigue and workday fatigue and morning exhaustion; depersonalization, reflected in attitudes of emotional hardening and impersonal treatment towards clients; and low achievement.

Keywords: Burnout syndrome, exhaustion, depersonalization, personal fulfillment, job satisfaction

Introducción

El síndrome de burnout es un estado de agotamiento físico y psicológico, caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, especialmente en aquellos que trabajan en contacto directo con otras personas (Maslach, 2017). Este síndrome es una respuesta al estrés laboral crónico y suele desarrollarse en individuos que no pueden manejar adecuadamente el estrés rutinario (Osán, 2021).

La satisfacción laboral se refiere a la adecuada adaptación del trabajador a su entorno laboral. A diferencia de esto, la insatisfacción laboral conduce a comportamientos nerviosos y baja productividad (Bellows, 1954). La satisfacción laboral es crucial en las organizaciones, ya que afecta el clima laboral y la productividad. El desgaste energético de los empleados en sus tareas puede influir en su satisfacción laboral (Parra, 2018).

En el contexto nacional, la satisfacción laboral es vital, ya que la fuerza laboral es el activo más importante de una organización. El compromiso, la motivación y el desempeño de los empleados contribuyen al crecimiento de la empresa. Por lo tanto, se consideran tanto la satisfacción laboral como el síndrome de burnout, que afecta negativamente a los empleados tanto física como psicológicamente (Quispe & Paucar, 2020).

Además, los avances y cambios constantes en el mundo moderno afectan el ritmo de vida, requiriendo adaptación rápida por parte de los humanos a las demandas de un mundo globalizado y competitivo. Los colaboradores en organizaciones públicas y privadas pueden ver estos cambios como desafíos o amenazas. La incapacidad de adaptarse exitosamente a estos cambios puede llevar al síndrome de burnout (Ramos, 2022).

En el ámbito laboral, los factores psicosociales tienen un impacto significativo en la salud de los empleados, demostrándose una estrecha relación entre los síndromes psicológicos y la satisfacción laboral. En el sector financiero, como en el Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza, Tacna, se observa desmotivación y preocupación entre los empleados por alcanzar las metas mensuales, lo que se refleja en quejas de atención al cliente (Camacho, 2019).

Este estudio investiga la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023; identificando la problemática y su impacto.

Para el desarrollo de la investigación, la tesis se estructura en cinco capítulos bien definidos, comenzando con el Capítulo I: “El Problema”. Este capítulo es fundamental ya que establece la base de la investigación, abordando el planteamiento del problema, la formulación de las preguntas de investigación tanto principales como secundarias, la justificación que subraya

la importancia y relevancia del estudio, y la definición clara de los objetivos generales y específicos que guiarán la investigación.

El Capítulo II: "Marco Teórico", es esencial para proporcionar el contexto teórico y conceptual de la investigación. Aquí se presentan los antecedentes del estudio, que incluyen investigaciones previas relacionadas a nivel internacional, nacional y local, ofreciendo una perspectiva comparativa y contextual. Luego, se profundiza en las bases teóricas, donde se analizan las teorías pertinentes al síndrome de burnout y la satisfacción laboral, seguido de la definición de conceptos clave, lo que asegura un entendimiento claro y uniforme de los términos utilizados a lo largo del estudio.

En el Capítulo III: "Marco Metodológico", se detalla el enfoque metodológico del estudio. Se inicia con la formulación de la hipótesis y la operacionalización de las variables, incluyendo la identificación de las variables independientes y dependientes y sus respectivos indicadores. A continuación, se describe el tipo y diseño de la investigación, el nivel de investigación, el ámbito y tiempo social del estudio, la selección de la población y la muestra, y los procedimientos, técnicas e instrumentos empleados para la recolección de datos, estableciendo así el marco para la recopilación y análisis de la información.

El Capítulo IV: "Análisis de Resultados", se centra en la presentación y análisis de los datos recolectados. Este capítulo comienza con una descripción detallada del trabajo de campo, seguido por la metodología empleada para la

presentación de los resultados. Luego, se desglosan los resultados obtenidos, mostrando los hallazgos clave en relación con el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, y se realiza el contraste de las hipótesis a través de análisis estadísticos. La sección de discusión de resultados interconecta estos hallazgos con las teorías y estudios previos, proporcionando una interpretación en profundidad.

Por último, en el Capítulo V: “Conclusiones y Recomendaciones”, se sintetizan los hallazgos clave de la investigación, ofreciendo conclusiones que responden directamente a los objetivos del estudio. Además, se proporcionan recomendaciones prácticas dirigidas al Gerente del Banco y al Área de Recursos Humanos, con el fin de mejorar la satisfacción laboral y abordar el síndrome de burnout. Finalmente, se incluyen las referencias bibliográficas y los anexos, que complementan y respaldan el estudio realizado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El síndrome de burnout es definido como un estado de agotamiento físico y psicológico. Maslach (2017, págs. 2-4) propuso un modelo en el cual se considera al agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, los cuales se manifiestan en los individuos que laboran en relación directa con otras personas. El síndrome de burnout surge como una respuesta al estrés crónico laboral; por ende, los individuos que no logren desarrollar las estrategias de afrontamiento adecuadas para tomar el control de eventos rutinarios de estrés, suelen desarrollarlo (Osán, 2021, págs. 3-10).

La satisfacción laboral es un estado normal de tensión en el que el trabajador se encuentra bien acoplado, mientras que en un estado de insatisfacción el trabajador se siente en un sentido anormal que lleva a su comportamiento nervioso, causando así una baja productividad (Bellows, 1954).

Actualmente, la satisfacción laboral es uno de los temas que ha tomado gran importancia en las organizaciones, debido a la contribución que tiene sobre el clima laboral y los niveles de productividad que toda

empresa desea alcanzar. Es por esta razón que, se cree relevante mencionar que el desgaste energético de un colaborador al llevar a cabo sus actividades, en una u otra forma puede afectar la satisfacción de cada uno de ellos (Parra, 2018, págs. 157-162).

A nivel nacional, se puede evidenciar la importancia de la satisfacción laboral, ya que la fuerza laboral es el principal activo de toda organización, por ende, el compromiso, motivación y desempeño de cada colaborador se ve reflejado en el crecimiento continuo de la empresa. Es por ello que, se consideró a la satisfacción laboral como variable de estudio y también al síndrome de burnout, el cual afecta negativamente a cada uno de ellos a nivel físico o psicológico (Quispe & Paucar, 2020, págs. 64-83).

Así también, se vive un entorno lleno de avances y cambios continuos, los cuales repercuten en un ritmo de vida acelerada, en donde los seres humanos deben adaptarse rápidamente ante las exigencias que demanda el mundo competitivo producto de la globalización. Por lo tanto, las organizaciones públicas y privadas también deben adecuarse a tales cambios y sus colaboradores podrían percibirlos como un reto en el mejor de los casos, o una amenaza. Esto quiere decir que, si sus estrategias aplicadas para afrontar dichos cambios no son exitosas, pueden derivar en el padecimiento del síndrome de burnout (Ramos, 2022, págs. 5-7).

En el entorno laboral, el elemento psicosocial guarda una gran relación sobre la salud de los colaboradores, debido a que se ha demostrado que existe gran relación entre síndromes psicológicos y la satisfacción laboral. El sector financiero, específicamente en el Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza en la ciudad de Tacna, no es ajeno a esta problemática, en donde se ha podido observar que algunos colaboradores se sienten desmotivados y preocupados por cumplir las metas mensuales programadas. Esta tensión natural se tangibiliza en quejas de atención al cliente (Camacho, 2019, págs. 5-10).

Finalmente, ante la problemática identificada, se inició el presente trabajo de investigación planteando como objetivo determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023.

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Interrogante principal

¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023?

1.2.2. Interrogantes secundarias

¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023?

¿Cuál es la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023?

¿Cuál es la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023?

1.3 Justificación de la investigación

En el presente trabajo de investigación, se presenta justificación teórica, práctica y metodológica (Hernández - Sampieri & Mendoza, 2018, págs. 44-49).

En primer lugar, considerando que existen otros estudios, teorías, enfoques y modelos a revisar para abordar el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, se realizará la revisión y análisis de

dicha información, para poder contrastarla en el contexto sociodemográfico determinado para la presente tesis, en este caso en el Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza de la ciudad de Tacna. Mediante su desarrollo, se permitirá generar un antecedente más para futuros investigadores que sometan a estudio alguna de las variables intervinientes en el presente trabajo de investigación (Hernández - Sampieri & Mendoza, 2018, págs. 44-49).

En consideración de conocer la presencia del síndrome de burnout en las entidades financieras a nivel nacional, es que se realizará la presente tesis. Asimismo, los resultados que se obtengan podrán ser utilizados por los cargos gerenciales y administrativos del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza en Tacna, en razón de mitigar el síndrome de burnout y aumentar los niveles de satisfacción laboral de cada colaborador de dicha entidad financiera, presentando así una justificación práctica (Hernández - Sampieri & Mendoza, 2018, págs. 44-49).

Para finalizar, presenta justificación metodológica, ya que, para poder lograr los objetivos planteados, se seguirá un proceso metodológico ordenado, en el cual se requerirá la aplicación de diferentes instrumentos de recolección de datos. Por ende, la presente metodología podrá ser utilizada por futuros investigadores que

requieran estudiar alguna de las variables intervinientes en la presente tesis (Hernández - Sampieri & Mendoza, 2018, págs. 44-49).

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023.

Determinar la relación que existe entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023.

Determinar la relación que existe entre la realización personal y la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023.

1.5 Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

El síndrome de burnout se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023.

1.5.2. Hipótesis específicas

El agotamiento emocional se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023.

La despersonalización se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023.

La realización personal se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023.

1.6 Operacionalización de las variables

1.6.1. Identificación de la variable 1: Síndrome de burnout

1.6.2.1. Dimensiones

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Realización personal

1.6.2.2. Escala para la medición de las variables

Likert:

- 1: Muy bajo grado
- 2: Bajo grado
- 3: Regular grado
- 4: Alto grado
- 5: Muy alto grado

1.6.2. Identificación de la variable dependiente: Satisfacción laboral

1.6.2.3. Dimensiones

- Significatividad de tareas
- Condiciones de trabajo

- Reconocimiento personal y/o social
- Beneficios económicos

1.6.2.4. Escala para la medición de la variable

Likert:

- 1: Muy bajo grado
- 2: Bajo grado
- 3: Regular grado
- 4: Alto grado
- 5: Muy alto grado

3.6.1. Conceptualización y operacionalización de las variables

Tabla 1
Operacionalización y conceptualización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Variable 1: Síndrome de Burnout	López (2013), el síndrome de burnout es una sobrecarga de demanda energética de los trabajadores, agotamiento de las fuerzas y recursos personales, es decir, estrés crónico que afecta tanto a lo profesional como a lo personal. El síndrome de burnout se desarrolla con el tiempo, ya que comienza con el estrés y luego se vuelve crónico.	Agotamiento emocional	Emocionalmente defraudado Agotamiento por la jornada Agotamiento en las mañanas Cansancio de la gente Desgaste por el trabajo Frustración por el trabajo Demasiado tiempo Cansancio del contacto directo Límite de posibilidades Trato de los demás de forma impersonal	Ordinal
		Despersonalización	Dureza con la gente Endurecimiento emocional Indiferencia ante las personas Culpa de los problemas Incomprensión de las personas Inefectividad en la atención Influencia negativa sobre los demás	
		Realización personal	Desenergizado Clima desagradable No estimulado Sin logros en el trabajo Trato inadecuado Afinidad Valiosa Utilidad	
Variable 2: Satisfacción laboral	Según Marin y Placencia (2017), la satisfacción laboral es un estado emocional que muestra un nivel de sentimientos positivos basados en la experiencia laboral, es decir, la satisfacción laboral comienza con un estado emocional llamado motivación (p.43).	Significatividad de la tarea	Satisfacción Realización personal Gusto por el trabajo	Ordinal

	Bienestar propio
	Actividad agradable
	Distribución eficiente
	Confort
	Horario adecuado
Condiciones de trabajo	Relación positiva (director)
	Comodidad
	Horario flexible
	Comodidad física
	Comodidades laborales
	Reconocimiento (director)
	Buen trato
Reconocimiento personal y/o social	Involucramiento
	Vínculos personales
	Importancia
	Trabajo en equipo
	Salario justo
Relación trabajo-empleado	Estabilidad económica
	Sueldo alto
	Valoración
	Expectativas económicas

Nota. Diseño propio

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes internacionales

Centeno (2022) realizó el estudio titulado “Asociación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de UMF 16 de Querétaro” de la Universidad Autónoma de Querétaro, se enfocó en analizar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Unidad Médica Familiar 16 de Querétaro, México. El tipo de investigación fue observacional, transversal y analítico. El tamaño de muestra fue de 62 trabajadores. Como instrumento se aplicó el cuestionario de MBI para la variable burnout, y el cuestionario Font-Roja para la variable satisfacción laboral. El análisis estadístico incluyó frecuencias, promedios, porcentajes, IC 95%, y chi cuadrado. Los resultados evidenciaron una asociación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral ($p= 0.010$), en el grupo con síndrome de burnout el 67.74% se encontraron satisfechos laboralmente y el 32.26% no estuvo, en el grupo sin síndrome de burnout el 87.10% se encontró satisfecho laboralmente y el 12.90% no. Finalmente, se concluyó que la

satisfacción laboral está asociada al síndrome de burnout; sin embargo, no es la causa principal de su aparición.

Morales (2021), desarrolló la tesis titulada “Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope S.A.”, de la Universidad Andina Simón Bolívar, en Quito, Ecuador. La investigación tuvo como propósito determinar los niveles de síndrome de burnout y su influencia en la satisfacción laboral. El tipo de investigación fue correlacional. La muestra fue de 30 trabajadores. El instrumento aplicado para la recolección de datos fue el MBI de Maslach y Jackson (burnout) y el s20/30 (satisfacción laboral). La técnica fue la encuesta. Los resultados evidenciaron que, respecto al síndrome de burnout, 16 (53,33 %) mostraron un nivel bajo, 8 (25,67 %) indicaron un nivel medio y solo 6 (20,00 %) señalaron un nivel alto. Por otro lado, respecto a la satisfacción laboral, 17 (56,67 %) indicaron un nivel medianamente satisfecho y 13 (43,33 %) señalaron que se encontraban satisfechos. Finalmente, se concluyó que el síndrome de burnout tiene relación con la satisfacción laboral, que mientras más alto sea el primero en sus dos dimensiones (agotamiento emocional y despersonalización) menor serán las cinco dimensiones en la variable de satisfacción laboral (supervisión, ambiente físico, prestaciones, intrínseca y participación).

Salazar (2021), realizó la investigación “Incidencia del Síndrome de burnout en la satisfacción laboral del personal de la Coordinación Zonal 2 del Instituto de Fomento al Talento Humano, en el año 2019”, de la Universidad Andina Simón Bolívar, en Quito, Ecuador. Tuvo como propósito identificar el impacto que tiene el Síndrome de burnout en la satisfacción laboral. El tipo de investigación fue correlacional. Las herramientas utilizadas fueron el cuestionario de satisfacción laboral S20/23, y para la medición de la variable del Síndrome de burnout se utilizó el MBI-GS. El procesamiento de la información se ejecutó por medio del programa SPSSv20 (coeficiente de Pearson). Los resultados evidenciaron que sí existe una correlación inversa (-) moderada entre ambas variables (-0,57 de la correlación de Pearson entre la variable Síndrome de burnout y la variable satisfacción laboral), lo cual permitió concluir que cuando aumenta la variable de Síndrome de burnout, disminuye la variable de satisfacción laboral, es decir que los colaboradores experimentan en ocasiones sensaciones de agotamiento mental, estrés crónico, cansancio físico y emocional, falta de energía y motivación, por las largas jornadas laborales, sobrecarga de trabajo, falta de incentivos y capacitación, cambios constantes de autoridades y reproceso.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Toribio (2022), presentó la tesis titulada “Relación del síndrome de burnout y satisfacción laboral de los teleoperadores de un Contact Center en el año 2020”, de la Universidad de San Martín de Porres, en Lima. El objetivo general fue identificar la relación de las dimensiones del Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los teleoperadores de un Contact Center en el 2020. La metodología utilizada fue descriptiva, no experimental, y mixta aplicada. La muestra estuvo conformada por 237 teleoperadores, a quienes se les aplicaron el cuestionario del Síndrome de Maslach y la Encuesta de Satisfacción Laboral. Los datos recolectados se analizaron estadísticamente con apoyo del programa SPSS. Entre los resultados, se identificó que las dimensiones de Burnout que tuvieron mayor relación con la Satisfacción laboral fueron el agotamiento emocional y la despersonalización. En conclusión, los teleoperadores presentaron síntomas de Síndrome de Burnout generando frustración, cansancio y dureza a nivel personal, y laboral, generando un desorden productivo y desmotivando su crecimiento. Se obtuvo una correlación moderada inversa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral ($Rho=-0.36$). Finalmente, se recomendó implementar un plan de acción con urgencia.

Quispe (2018), elaboró la investigación “Efecto del síndrome burnout (desgaste ocupacional) en la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco Interbank, Arequipa”, de la Universidad Católica de Santa María, en Arequipa. Su objetivo general fue determinar el efecto del Síndrome de Burnout en la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco Interbank de Arequipa. El tipo de investigación fue básica de campo, de tipo comparativo, correlacional y predictivo. La muestra estuvo conformada por 103 trabajadores de las 10 agencias de Interbank en la ciudad de Arequipa, y para establecer los resultados se aplicaron dos instrumentos de medición, los cuales fueron la “Escala de Satisfacción en el trabajo de Warr, Cook y Wall” y el “Inventario de Burnout de Maslach”. Después de aplicadas las pruebas, los resultados evidenciaron que los trabajadores del Banco Interbank tuvieron un nivel bajo de satisfacción laboral, y el 8.7% presentó niveles leves de síndrome de burnout, el 69.9% moderado y el 21.4% severo. Por otro lado, se presentaron diferencias estadísticamente significativas en función del grado de instrucción, el cargo, la profesión y la agencia en la que laboran los empleados. No existió un impacto positivo de la satisfacción laboral en el síndrome de burnout, pero sí de la baja realización personal en la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco Internacional del Perú – Interbank.

Escobar (2018), realizó la tesis “Satisfacción laboral y síndrome burnout en los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, 2017”, de la Universidad Privada TELESUP, en Lima. Su objetivo general fue determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el síndrome burnout en los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, 2017. El tipo de investigación fue descriptivo – correlacional, de nivel cuantitativo, diseño no experimental. Las técnicas utilizadas fueron la aplicación de 02 cuestionarios; para la medición de la satisfacción laboral se utilizó la Escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma y para medir el síndrome burnout el MBI inventario burnout de Maslach. De los resultados obtenidos en la investigación se determinó que no existe una relación de significancia entre la satisfacción laboral y el síndrome burnout encontrados en los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, dado un nivel de significancia de 0.120 que es mayor al 0.05. Se recomendó implementar un programa integrador de motivación, que incluya capacitaciones y talleres que proporcionen estrategias y técnicas para lograr una mejor motivación y a su vez elevar la satisfacción laboral en los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca.

2.1.3. Antecedentes regionales

Vélez (2021), desarrolló su tesis “Síndrome de burnout y el desempeño docente en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Jorge Basadre Grohmann de Tacna, 2018”, de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en Tacna. Tuvo como objetivo analizar la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño docente. Se realizó un estudio de investigación descriptiva correlacional, y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 56 docentes universitarios y 717 estudiantes de la facultad de ciencias de la salud de la Universidad Jorge Basadre Grohmann de Tacna 2018. El instrumento de evaluación docente aplicado, considera los criterios, y las escalas de puntuación de García (2014) quien realizó un estudio conforme al modelo de investigación docente propuesto por Dunkin y Biddle. Asimismo, se usó el Test del Síndrome de Burnout de Maslach. Las variables para su procesamiento fueron requeridas de la prueba de correlación, r de Pearson, con un nivel de significancia del 5 %. Entre los resultados, se halló que la mayoría de los docentes en 85,7 %, no presentaron Síndrome de Burnout, mientras que el 14,3 % de los docentes encuestados presentaron Síndrome de Burnout. En el desempeño docente, se encontró que el 79,9 % de los estudiantes consideraron que presentan un buen desempeño docente, seguido del 17,6 % de estudiantes que consideran que es regular, mientras

que solo el 2,5 % creen que es malo. Después de aplicar la prueba estadística, se determinó que el desempeño docente y el Síndrome de Burnout presentan alta relación estadística significativa ($P < 0,05$).

Cauna (2019), realizó la tesis titulada “Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el personal de enfermería de los servicios de atención de urgencia en la Región Tacna – 2018”, de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en Tacna. El objetivo del trabajo fue determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el personal de Enfermería de los Servicios de Atención de Urgencia en la Región Tacna – 2018. El tipo de investigación fue de tipo descriptivo, de corte transversal y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 59 profesionales de enfermería y técnicos en enfermería. Los instrumentos aplicados fueron el cuestionario de Maslach Burnout Inventor para medir los niveles de Síndrome de Burnout y de Font Roja para medir los niveles de satisfacción laboral. La técnica de recolección de datos fue la encuesta. Una vez tabulada y analizada la información de manera estadística con el apoyo del programa SPSS (chi cuadrado), se evidenció que más de la mitad (59,3%) tuvo un nivel medio de Síndrome de Burnout. En las dimensiones de cansancio emocional y baja realización, más de la mitad (52,5%) (56,0%) tuvo un nivel medio y en la despersonalización menos de la mitad (44,1%) tuvo un nivel medio. En cuanto a la Satisfacción laboral, más de la mitad

(57,6%) presentó un nivel medio de satisfacción, la mayoría (84,7%) presentó un nivel bajo en la relación interpersonal con los compañeros y menos de la mitad (44,1%) presentó un nivel bajo en las características extrínsecas de estatus. Por ende, se concluyó que no existe relación entre las variables de Síndrome de Burnout y satisfacción laboral.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Síndrome de Burnout

Según López (2013), el síndrome de burnout es una sobrecarga de demanda energética de los trabajadores, agotamiento de las fuerzas y recursos personales, es decir, estrés crónico que afecta tanto a lo profesional como a lo personal. El síndrome de burnout se desarrolla con el tiempo, ya que comienza con el estrés y luego se vuelve crónico.

Por otro lado, Miravalles (2009) indica que el síndrome de burnout es un estado disfuncional relacionado con el trabajo en una persona que no tiene un trastorno mental grave, no es un trabajo en el que ha laborado previamente en términos de desempeño objetivo y satisfacción personal, sino por una intervención externa o cambio de trabajo que ya no podrá seguir más adelante.

Asimismo, Bosqued (2008) menciona que el síndrome de burnout se refiere a los bajos niveles de recursos emocionales de los

trabajadores para manejar diferentes funciones desafiantes, manifestado por fatiga repetitiva y creciente a nivel mental, físico y emocional, y se vuelve peligroso cuando estos 03 factores son demasiado elevados.

Hernández et al. (2007), señala que el síndrome de burnout es el proceso de manifestar ciertas actitudes de manera negativa debido a la falta de energía interior. Afecta directamente a los trabajadores por el estrés crónico provocado por las condiciones de trabajo (p. 52).

Finalmente, Pines y Aronson (1993) afirman que el síndrome de burnout es un estado en el que se hace evidente el agotamiento mental, físico y emocional, junto con sentimientos de impotencia e inutilidad, falta de entusiasmo y sentimientos de inferioridad.

2.2.1.1. Breve reseña del Síndrome de Burnout

De acuerdo a lo citado por Sequera (2021), en la historia, el tema ha sido tratado en la literatura no científica por varios autores que relatan los síntomas de dicho síndrome en sus novelas. En 1901, el premio Nobel Thomas Mann relató el declive de una próspera familia de comerciantes alemanes inspirado por el cuarteto de Wagner en su novela "Bonden Brooks". El cónsul Thomas Brunddensbrooks pintó un cuadro clínico y patológico de

agotamiento físico y mental consistente con la clínica de este síndrome (p.53).

En el año 1974, el psiquiatra neoyorquino Freudenberger definió el síndrome de burnout como la pérdida de energía que experimentan los profesionales cuando se sienten abrumados por los problemas de los demás. Este autor se centra en el estrés laboral y sus consecuencias negativas para un grupo de trabajadores de una clínica de desintoxicación (Sequera, 2021, p.53).

No fue hasta el año 1976 que Christina Maslach acuñó el término en la comunidad científica en la convención de la Asociación Americana de Psicología (APA). En esta conferencia, propuso que el síndrome de burnout es un estrés crónico de contacto con los clientes que conduce al desgaste y la alienación emocional de los clientes en el trabajo. Además, aumenta la aparición de actitudes de cinismo y despersonalización hacia el paciente, afectando la organización del trabajo y la organización familiar y personal del paciente (Sequera, 2021, p.54).

Después de la conferencia de 1976, Maslach inició una investigación con Jackson y Jackson, en la que definieron y crearon una herramienta de evaluación psicométrica para este síndrome, el MBI (Maslach SB Inventory), con el objetivo de demostrar empíricamente la conceptualización del término que ella propone. La validación de la herramienta es satisfactoria. Comenzó sólo para

ocupaciones que están en contacto con personas, como profesionales de la salud social, la educación o las organizaciones sociales. Posteriormente se extendió a otros tipos de trabajo que no implican contacto humano directo, como trabajadores en departamentos administrativos o fábricas, para investigar sobre el burnout, hasta llegar al actual modelo planteado por Gil-Monte (Sequera, 2021, pág. 54).

2.2.1.2. Características del Síndrome de Burnout

Leiter y Schaufeli (1996), indican que el síndrome de burnout progresa lentamente y también puede aparecer de forma repentina, generalmente durante situaciones estresantes o estresantes. En el proceso puede haber un exceso de euforia, optimismo y empatía, esta reacción se produce como un mecanismo de defensa interno, tratando de compensar ciertas actitudes que se perciben como negativas (p.230).

Por lo expuesto, los autores destacan las siguientes características del síndrome de burnout:

- Los síntomas mentales y conductuales son preferibles a los síntomas físicos. Entre estos síntomas podemos encontrar el cansancio y la depresión, aunque el síntoma principal es el agotamiento emocional.

- Se manifiestan en personas que no han padecido previamente ninguna psicopatología.
- Cambios de comportamiento como la despersonalización con los clientes.
- También existen síntomas físicos como malestar físico, comportamiento adictivo y agotamiento, que deterioran la calidad de vida.
- Se clasifica como un síndrome clínico ocupacional, que se manifiesta como una inadecuada adaptación al trabajo. Bajo rendimiento personal, disminución del rendimiento laboral y baja autoestima (Leiter & Schaufeli, 1996).

2.2.1.3. Causas del Síndrome de Burnout

Ovejero y García (1998, pág. 245), indican que las condiciones que desencadenan el síndrome de burnout suelen ser intensas y duraderas, ya que se manifiesta de manera gradual e intensa hasta que el individuo comienza a sentir el síndrome. Se identifican las siguientes causas:

- Personalidad previa: Las personas con altas expectativas, muy perfeccionistas y profesionales suelen ser más propensas al síndrome de burnout debido a sus rasgos de personalidad que las hacen intolerables a los contratiempos (Ovejero & García, 1998).

- Edad y estado civil: Los profesionales jóvenes y solteros tienen más probabilidades de sufrir el síndrome de burnout a medida que las personas pasan del idealismo y una edad con muchas expectativas a una vida laboral cotidiana donde las recompensas, los logros profesionales y la paga inferior a la esperada. Citando a Fidalgo (2006), este síndrome es más común en personas de entre 30 y 50 años.
- Falta de formación: En diversos términos de la formación profesional de uno, a partir de la universidad, el individuo se forma sobre una base teórica, ya que algunos de los conocimientos adquiridos no se aplican en la práctica, lo que juega un papel psicológicamente importante a largo plazo, puesto que a veces la profesión no sabe cómo afrontar determinadas situaciones en el trabajo diario (Ovejero & García, 1998).
- Sexo: Citando por Gold (1985), indica que los hombres tienden a puntuar más alto en despersonalización. Esto se puede explicar en términos de roles masculinos y femeninos en la cultura occidental, lo que hace que el hombre sea más reprimido emocionalmente, lo que lo vuelve más distante y altamente orientado al logro, mientras que los roles femeninos son más emocionales y expresivos, siendo beneficiosos para sus relaciones.

- Condiciones laborales: De acuerdo a Gómez (2008), el entorno externo es un factor muy influyente en el desarrollo del síndrome de burnout. La burocracia, la rutina, la falta de estabilidad laboral, las malas relaciones entre compañeros o la falta de conciencia del papel que uno desempeña en las condiciones organizativas y ambientales (p. ej., ruido, olores desagradables, etc.) contribuyen a un desarrollo más rápido del síndrome (Ovejero & García, 1998).

2.2.1.4. Etapas del Síndrome de Burnout

González y Revuelta (2007), sostienen que el síndrome de burnout presenta una consecución de etapas, como se describe a continuación:

- ETAPA I. Síntomas Premonitorios

En este caso, el empleado tiene un fuerte compromiso con los objetivos de la organización, tiende a realizar actividades incluso fuera del horario laboral, tiene sensación de falta de tiempo y niega sus propias necesidades, como tomar descansos o limitar sus relaciones a un nivel profesional y no aceptar la derrota. Además, se produce fatiga crónica, cambios en el tracto gastrointestinal y otras manifestaciones (González & Revuelta, 2007, pág. 56).

- ETAPA II. Reducción del Compromiso

La capacidad de escuchar a los demás y evitar situaciones sociales se vuelve más frecuente ante la presencia de una marcada pérdida de empatía. Asimismo, se fomentan actitudes negativas hacia la organización, el ausentismo, un mayor interés por las propias necesidades y el sentimiento de ser ignorado (González & Revuelta, 2007, pág. 56).

- ETAPA III. Manifestación de las Reacciones Emocionales

Estos están asociados con la depresión, incluida la culpa y la insuficiencia, los cambios de humor, la impotencia y la apatía. En esta etapa también ocurren respuestas relacionadas con la agresividad, como culpar al entorno, intolerancia, desconfianza, irritabilidad y conflicto interpersonal (González & Revuelta, 2007, pág. 57).

- ETAPA IV. Disminución de la Habilidad Cognitiva

Dificultad para concentrarse y recordar, desorganizarse, tomar decisiones o resolver tareas complejas. Además, hay evidencia de disminución de la motivación, la creatividad y la apertura al cambio (González & Revuelta, 2007, pág. 57).

- ETAPA V. Reducción de la Vida Emocional y Social

Además de una pérdida de interés en las actividades personales de ocio, una menor capacidad para interactuar con las personas del entorno y una mayor tendencia a evitarlas (González & Revuelta, 2007, pág. 57).

- ETAPA VI. Reacciones Psicosomáticas

Se vuelven más frecuentes, como tensión muscular, problemas gastrointestinales, taquicardia, mareos, tics, problemas para comer, problemas para dormir y actividad sexual, ingesta excesiva de sustancias como el alcohol o el café; afectando la relajación (González & Revuelta, 2007, pág. 57).

- ETAPA VII. Desesperación

Puede haber una actitud negativa general hacia la vida, sentimientos de falta de sentido y pérdida, e incluso pensamientos y comportamientos suicidas. Los autores señalan que las etapas no siempre tienen que seguir el orden descrito, pero puede haber excepciones en las que no se distinguen claramente las características de cada etapa (González & Revuelta, 2007, pág. 57).

2.2.1.5. Estrategias de afrontamiento del Síndrome de Burnout

Según Mansilla (2006), las estrategias de afrontamiento para el síndrome de burnout se pueden dividir en dos categorías, según el nivel en el que se produzcan:

a) **Intervención sobre la organización:** Se consideran las siguientes métricas:

- Promover el trabajo en equipo mejorando la comunicación y fomentando el compromiso de los empleados.

- Definir con precisión competencias y responsabilidades, aumentar la autonomía y descentralizar la toma de decisiones.
- Brindar flexibilidad de horarios y educar sobre la seguridad laboral.
- Establecer objetivos claros para cada rol profesional en la empresa (Mansilla, 2006).

Además, hay planes direccionados a la mejora de la organización, como se describe a continuación:

- *Programas de socialización anticipada*: Estos planes tienen como finalidad realizar una simulación previa de situaciones de la vida laboral que acomoden las expectativas y metas de alto nivel del profesional al inicio de la vida laboral, que le permitan desarrollar estrategias constructivas de cara a los compromisos de la organización, además de tener una comprensión más clara al establecer sus propias metas (Mansilla, 2006).
- *Programas de Feedback*: Los cuestionarios se pueden utilizar para evaluar a clientes y colegas en la naturaleza, ya que ambas opiniones provienen de dos dominios distintos. El primero compara el servicio con lo que consideran ideal, y el segundo se basará en la práctica profesional y las realidades organizacionales. Se puede aplicar feedback 360°, incluyendo aportes de todos los agentes relacionados con la organización entre clientes, jefes, compañeros y proveedores, y se realiza

de forma anónima. De esta forma, el trabajador podrá comparar sus propios puntos de vista con los de otros miembros de la institución (Mansilla, 2006).

b) **Intervención sobre el trabajador:** Folkman y Lazarus (1986), plantearon las siguientes estrategias de afrontamiento:

- *Afrontamiento centrado en el problema:* En esta estrategia, el individuo requiere recopilar información de la otra persona ya que necesita identificar el problema que se presenta en ese momento y de esta manera buscar soluciones y desarrollar acciones que le ayuden a superar el problema (Folkman & Lazarus, 1986).
- *Afrontamiento centrado en la emoción:* Esta estrategia es usada cuando las personas se sienten incapaces de revertir la situación que padecen, lo que genera emociones negativas en cuanto a sus emociones, su desempeño y su salud. Para ello, la persona buscará no reforzar las respuestas emocionales ante el entorno (Folkman & Lazarus, 1986).

2.2.1.6. Cuestionario MBI (*Maslach Burnout Inventory*)

Hay diversas teorías para analizar y medir el burnout, pero el más utilizado es el modelo tridimensional de Maslach y Jackson (1997, pág. 191) cuya herramienta o test Maslach Burnout Inventory (MBI) es la que goza de vigencia al día de hoy. Según

este instrumento, para ponderar el burnout, se considera las siguientes 03 escalas o dimensiones:

- **Agotamiento emocional:** Se aprecia sensación de agotamiento, realizado al final del día, fuente emocional de cansancio, fatiga, nerviosismo, manifestado como carencia de energía para efectuar la labor (Maslach & Jackson, 1997).
- **Despersonalización:** Muestra una actitud de indiferencia, desprecio y alienación hacia la obra misma, su valor y significado. La apariencia es una pérdida de interés y entusiasmo por el trabajo y dudar del valor del mismo realizado (Maslach & Jackson, 1997).
- **Realización personal:** Se relaciona con las ocupaciones y expectativas en las que participan, lo que se traduce en la creencia de las personas en su capacidad para el trabajo, contribuciones efectivas a la organización del trabajo y logros verdaderamente meritorios (Maslach & Jackson, 1997).

Varios estudios de eficacia de la encuesta general de existencias de ropa de Maslach concuerdan con el ítem 13 “Solo quiero hacer mi trabajo sin interrupciones”. Se pueden sugerir dos posibles explicaciones, una puntuación alta indica falta de compromiso, ganas de trabajar y aislamiento social.

Pero al mismo tiempo, un puntaje alto también puede indicar un compromiso con el trabajo y un fuerte incentivo para trabajar, ya

que el individuo no quiere interrumpir porque quiere concentrarse en la tarea asignada, por lo que el ítem 13 debe eliminarse (Maslach & Jackson, 1997).

Tabla 2

Subescalas para la forma MBI – HSS

Subescala	Código	Ítems	Número de ítems	Puntaje por ítem	Puntaje por subescala	Indicios Burnout
Agotamiento emocional	EE	1,2,3,6,8,13,14,16,20	9	De 0 a 6	De 0 a 54	Más de 26
Despersonalización	DP	5,10,11,15,22	5	De 0 a 6	De 0 a 30	Más de 9
Realización personal	PA	4,7,9,12,17,18,19,21	8	De 0 a 6	De 0 a 48	Menos de 34

Nota: Maslach y Jackson (1997)

Tabla 3

Valoración de las dimensiones

Sub escala	Bajo	Medio	Alto
Agotamiento emocional	De 0 a 18	De 19 a 26	De 27 a 54 (*)
Despersonalización	De 0 a 5	De 6 a 9	De 10 a 30 (*)
Realización personal	De 0 a 33 (*)	De 34 a 39	De 40 a 56

(*) Síntomas del Síndrome de Burnout

Nota: Maslach y Jackson (1997)

2.2.2. Satisfacción Laboral

Según Marín y Placencia (2017), la satisfacción laboral es un estado emocional que muestra un nivel de sentimientos positivos basados en la experiencia laboral, es decir, la satisfacción laboral comienza con un estado emocional llamado motivación (p.43).

Por otro lado, Domínguez et al. (2016) indica que la satisfacción laboral es conocida como una medida del bienestar y la

calidad de vida del trabajador. Es el resultado de cambios en las necesidades y expectativas de la organización, así como las expectativas de los empleados y sus metas personales (p.54).

Asimismo, Portero y Vaquero (2015) mencionan que la satisfacción laboral es el estado emocional positivo o placentero subjetivamente percibido por el sujeto de la experiencia laboral (p.544).

Hegney et al. (2006), señalan que la satisfacción laboral está determinada por la relación entre los trabajadores y los diferentes elementos del entorno organizacional. Es un concepto bastante general, pero engloba todas las características que una empresa debe tener en cuenta para motivar a los empleados a alcanzar objetivos comunes.

Finalmente, Bellows (1954) afirma que la satisfacción laboral es un estado normal de tensión en el que el trabajador se encuentra bien acoplado, mientras que en un estado de insatisfacción el trabajador se siente en un sentido anormal que lleva a su comportamiento nervioso, causando así una baja productividad.

2.2.2.1. Importancia de la Satisfacción Laboral

De acuerdo a Castillo y Limón (2006), las empresas que involucran a sus empleados en la toma de decisiones, aquellas que se apropian del proceso, creen en la causa y hacen lo necesario

para que la empresa tenga éxito en la ejecución. En este proceso, los líderes y sus funciones son la base, ya que deben escuchar los pensamientos, percepciones y esperanzas de sus empleados y transmitirles sus emociones y entusiasmo por su trabajo.

La motivación es una pieza muy importante de la satisfacción laboral puesto que muestra qué tan bien la persona cree que se están satisfaciendo sus necesidades. Por lo tanto, es fundamental que exista una interacción entre las necesidades de los trabajadores y los incentivos que se brindarán, tratando que sean congruentes (Castillo & Limón, 2006).

2.2.2.2. Características de la Satisfacción Laboral

Janssen et al. (1999), formulan 04 categorías que vinculan las características de trabajo y sus productos (satisfacción). Se detallan a continuación:

- Características de la tarea:
 - Independencia
 - Retroalimentación (feedback)
 - Diversidad

- Condiciones del trabajo:
 - Antigüedad
 - Situaciones de carácter físico

- Exceso de trabajo
- Relaciones sociales/laborales:
 - Asistencia social
 - Colaboración
- Condiciones de empleo:
 - Oportunidades de promoción
 - Remuneración
 - Seguridad y salud en el trabajo (Janssen, de Jonge, & Bakker, 1999).

2.2.2.3. Tipos de Satisfacción Laboral

Fuentes (2012, pág. 17), cita 02 tipos de análisis en la satisfacción laboral. Estos se mencionan a continuación:

- Satisfacción general: Indicadores promedio de cómo se sienten los trabajadores sobre diferentes aspectos del trabajo (Fuentes, 2012).
- Satisfacción por faceta: Baja o alta satisfacción con aspectos específicos de su trabajo, reconocimiento, beneficios, condiciones de trabajo, supervisión recibida, compañeros, políticas de la empresa. La satisfacción laboral está relacionada con el clima organizacional y el desempeño laboral (Fuentes, 2012).

2.2.2.4. Componentes de la Satisfacción Laboral

El autor Fernández (2002, pág. 76), identifica 03 componentes relacionados a la satisfacción laboral, los cuales se describen a continuación:

- Desarrollo Profesional: La satisfacción laboral es un conjunto de esfuerzos de los trabajadores que refleja sus metas y objetivos; sin embargo, con el tiempo, el cambio tecnológico evoluciona y las empresas se vuelven más exigentes, razón por la cual los trabajadores se encuentran con la necesidad de esperar más tiempo para alcanzar las metas y motivos de satisfacción laboral. Parte del desarrollo de su carrera es identificar sus objetivos y reconocer sus verdaderos intereses para obtener oportunidades de empleo. Dicho esto, el desarrollo profesional incluye metas y objetivos que he alcanzado, relacionados con oportunidades laborales y desafíos que plantea el cambio tecnológico en la empresa (Fernández, 2002).

- Estado Personal: Está referido a sentirse bien consigo mismo emocionalmente, tener inteligencia personal, conocerse a sí mismo, conocer sus habilidades y capacidades, ser capaz de razonar y expresar sus motivaciones y emociones. Es bueno

tener una habilidad que tiene una persona y luego expresarla de esta manera (Muñoz, 2018).

- Relaciones Interpersonales: Es la interacción con las personas del entorno, considerando la buena comunicación, respetando las propias opiniones. Saber escuchar, tener habilidades para comunicarse en cualquier círculo o posición social, y tener en cuenta la capacidad de resolución de conflictos. Estos pueden ser colegas, subordinados, jefes y cualquier otra persona fuera o dentro de la organización (ABC Noticias Central, 2006).

2.2.2.5. Consecuencias de la insatisfacción laboral

Pérez (2018), determina que la insatisfacción laboral es la reacción negativa de los empleados al desempeño de sus actividades. Este sentimiento de inconformidad va a depender de diversos factores laborales y de la personalidad del individuo, y se refiere a un estado de inseguridad, ansiedad, tristeza, llegando a niveles muy elevados de estrés, provocando que los trabajadores se sientan insatisfechos, determinando así los siguientes efectos:

- *Bajo desempeño*: La insatisfacción laboral puede afectar directamente el desempeño de los empleados, por lo que es importante como organización brindar retroalimentación bidireccional para comprender realmente qué les causa

- incomodidad y qué los motiva. Las revisiones periódicas del desempeño son importantes para comprender cómo progresa el trabajo individual de cada empleado, y las buenas calificaciones pueden ser sinónimo de satisfacción (Pérez, 2018).
- *Baja productividad*: Un trabajador insatisfecho no puede aprovechar al máximo sus capacidades, y la suma de varios en estas condiciones puede afectar la productividad de la empresa. Está directamente relacionada con la rentabilidad, y las empresas con baja productividad son insostenibles en el tiempo (Pérez, 2018).
 - *Estrés*: La sobrecarga de trabajo, la falta de herramientas, la infraestructura deficiente, la inequidad en el trato, etc., pueden generar ansiedad o estrés, y si los niveles de insatisfacción continúan disminuyendo y se cronifican con el tiempo, es probable que los trabajadores desarrollen depresión. Es por ello que las empresas velan por la salud mental y bienestar, desarrollando programas que les permitan construir conexiones saludables y productivas en todas las áreas de trabajo (Pérez, 2018).
 - *Desmotivación*: Cuando un empleado está insatisfecho con su trabajo, comienza a carecer de motivación y disfrutar del desarrollo de sus funciones, lo que provoca que fracase en su

trabajo diario. Maslow (2016), plantea en su teoría cómo las personas deben ir cumpliendo paulatinamente los ciclos individuales de sus vidas para poder alcanzar un objetivo general. Se identifican:

- *Fisiológicas*: Necesidades detalladas como hambre, protección y sexo.
 - Seguridad: Se refiere a la protección física y mental.
 - Social: Vincula los vínculos sociales y estados de unificación.
 - Estima: Establece componentes de autonomía y reconocimiento.
 - Autorrealización: Establece el desarrollo particular y obtención de propósitos para alcanzar la satisfacción integral.
- *Absentismo y rotación de personal*: Los trabajos insatisfactorios comienzan a tener problemas físicos y emocionales, si se vuelve una constante, las ausencias y los retrasos comienzan a ser más un problema médico y, en muchos casos, los empleados pierden interés en venir a trabajar y comienzan a poner excusas para no ir a trabajar. Cuando la situación se vuelve más complicada, puede resultar en una renuncia voluntaria debido a la incapacidad del individuo para manejar la situación (Pérez, 2018).

Por su parte, Torres et al. (2017, pág. 149) señalan que los empleados insatisfechos son propensos a diversos tipos de problemas de salud, como dolores de cabeza, problemas psicológicos, infartos y accidentes cerebrovasculares, y muchos más problemas menores. Estos inconvenientes generarán ausentismo, enfermedad, gastos para la empresa y los colaboradores.

- *Costos en imagen y reputación:* Por lo general, cuando los trabajadores dejan la empresa por insatisfacción laboral, serán ellos los encargados de comunicar los problemas que atraviesa la empresa y la falta de apoyo que puedan tener con sus colaboradores. Hoy en día, las empresas invierten mucho dinero para mejorar su imagen pública, pero sin un buen clima y cultura organizacional, es fácil pasar por alto tanto que la organización promueve (Pérez, 2018).

2.2.2.6. Teorías relacionadas a la Satisfacción Laboral

Existen diversos autores que formularon teorías relacionadas a la satisfacción laboral, A continuación, se mencionan los más destacados.

a) Teoría de Locke

Según Locke (1976), en la satisfacción laboral se pueden clasificar 02 categorías, las cuales son:

- **Eventos o condiciones de satisfacción laboral**

- *Satisfacción en el trabajo*: Interés intrínseco en el trabajo, diversidad, oportunidades de aprendizaje, dificultad, carga de trabajo, posibilidades de éxito o control metodológico.
- *Satisfacción con el salario*: Valuación basada en el monto del salario, la participación relacionada o el método de distribución.
- *Satisfacción con las promociones*: Oportunidades de formación o base de promoción.
- *Satisfacción con el reconocimiento*: Inclusión de elogios, críticas y alineación con su percepción del trabajo que realizan.
- *Satisfacción con los beneficios*: Como pensiones, vacaciones, seguro médico, bonificaciones.
- *Satisfacción con las condiciones de trabajo*: Como horario, período de refrigerio, horario laboral, condiciones ambientales (temperatura) (Locke, 1976).

- **Agentes de satisfacción:**

- *Satisfacción con la supervisión*: Está referido al estilo de supervisión o destrezas técnicas, gestión interpersonal o administrativa.

- *Satisfacción con los compañeros*: Incluye sus destrezas, su asistencia, comunicación, y amistad.
- *Satisfacción con la compañía y la dirección*: Políticas y beneficios remunerativos en la empresa (Locke, 1976).

b) Teoría de Hackman y Oldham

Los autores Hackman y Oldham (1976) aplicaron un cuestionario denominado “encuesta de diagnóstico”. Formularon 05 dimensiones, las cuales se detallan a continuación:

- Variedad de habilidades: Grado en el que un puesto demanda una variedad de actividades diferentes para completar el trabajo, representando al empleado usando diversas habilidades y talentos.
- Identidad de la tarea: Grado en que el puesto requiere efectuar procesos o tareas de principio a fin y alcanzar resultados visibles.
- Significación de la tarea: Grado de afectación del puesto en la vida o el trabajo de otros individuos en la empresa o en el contexto.
- Autonomía: Está referido al grado de medida que el puesto otorga a los trabajadores con libertad total, autonomía y discreción para constituir los trabajos y usar las herramientas requeridas.

- Retroalimentación del puesto: Grado de desempeño de la actividad laboral que requiere el puesto el cual permite a los empleados obtener información clara y directa sobre la efectividad de su desempeño. Cada una de estas dimensiones sujeta contenido laboral que puede influir su satisfacción laboral (Hackman & Oldham, 1976).

2.2.2.7. Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Palma (2005), plantea que para poder medir la satisfacción laboral se consideran las siguientes dimensiones:

- **Significatividad de tareas**

Esta es un examen que el empleado relaciona con sus tareas diarias en la unidad estructural en la que trabaja. El desempeño laboral es la aplicación de las destrezas y habilidades requeridas por el puesto para el desempeño efectivo de sus funciones; por otro lado, el desempeño es la capacidad de desempeñar plenamente los deberes o responsabilidades inherentes al puesto o capacidad responsable. Los colaboradores a manera general se inclinan por trabajos que les permitan usar sus talentos y habilidades y les proporcionen una variedad de actividades, libertad e información sobre su desempeño. Estas características hacen de este trabajo un gran juego mental (Palma, 2005).

- **Condiciones de trabajo**

Los componentes materiales o infraestructurales se definen como medios para facilitar el desempeño de las tareas diarias y como indicadores de eficiencia y desempeño. Para las condiciones físicas, tener en cuenta el nivel de confort que brindan las condiciones de confort que brindan las instalaciones sanitarias, por ejemplo: ventilación e iluminación, limpieza y orden del ambiente, etc. Los empleados cuidan su entorno de trabajo tanto para su comodidad personal como para el desempeño de su trabajo. La comodidad de trabajar bien se refiere a la amplitud de la habitación, la distribución del ambiente y la cantidad suficiente de muebles, privacidad, funcionalidad y disponibilidad de servicios, etc. (Palma, 2005).

- **Reconocimiento personal y/o social**

Se cree que el éxito en el trabajo depende de la aceptación y/o rechazo por parte del jefe. Los trabajadores tienen interés en rendir cuentas a sus jefes, pero la reacción de los empleados ante los jefes suele depender de las características del jefe y del jefe. La única medida de gestión que tuvo un efecto predecible en la satisfacción de los empleados fue la consideración. Las buenas relaciones generan credibilidad y confianza al demostrar empatía, confidencialidad y responsabilidad. La comunicación efectiva es importante, la comprensión, la

empatía, el respeto y la ayuda mutua son importantes para superar las debilidades, fortalecer las fortalezas, la convivencia, el crecimiento humano, la calidad del desempeño y los beneficios para los destinatarios del servicio (Palma, 2005).

- **Beneficios económicos**

La compensación (sueldo, salario, beneficios, etc.) es lo que recibe un empleado por realizar un trabajo. El sistema de recompensas, remuneración y promoción como factores importantes que influyen y determinan la satisfacción laboral compensan una serie de defectos fisiológicos del sujeto, son símbolos de “estatus”, significan reconocimiento y seguridad, promueven una mayor libertad de la vida humana; y a través de ellos otros valores (Palma, 2005).

2.3. Definición de conceptos

- a) **Agotamiento emocional:** Se aprecia sensación de agotamiento, realizado al final del día, fuente emocional de cansancio, fatiga, nerviosismo, manifestado como carencia de energía para efectuar la labor (Maslach & Jackson, 1997).
- b) **Beneficios económicos:** El sistema de recompensas, remuneración y promoción como factores importantes que influyen y determinan la satisfacción laboral compensan una serie

de defectos fisiológicos del sujeto, son símbolos de “estatus”, significan reconocimiento y seguridad, promueven una mayor libertad de la vida humana; y a través de ellos otros valores (Palma, 2005).

- c) **Condiciones de trabajo:** Los componentes materiales o infraestructurales se definen como medios para facilitar el desempeño de las tareas diarias y como indicadores de eficiencia y desempeño (Palma, 2005).
- d) **Cuestionario MBI:** Consta de 22 elementos, en los que se presenta al sujeto un conjunto de declaraciones sobre sus sentimientos y pensamientos relacionados con diversos aspectos de su interacción continua con el trabajo y su desempeño habitual (Maslach & Jackson, 1997).
- e) **Despersonalización:** Muestra una actitud de indiferencia, desprecio y alienación hacia la obra misma, su valor y significado. La apariencia es una pérdida de interés y entusiasmo por el trabajo y dudar del valor del mismo realizado (Maslach & Jackson, 1997).
- f) **Realización personal:** Se relaciona con las ocupaciones y expectativas en las que participan, lo que se traduce en la creencia de las personas en su capacidad para el trabajo, contribuciones efectivas a la organización del trabajo y logros verdaderamente meritorios (Maslach & Jackson, 1997).

- g) **Reconocimiento personal y/o social:** Los trabajadores tienen interés en rendir cuentas a sus jefes, pero la reacción de los empleados ante los jefes suele depender de las características del jefe y del jefe (Palma, 2005).
- h) **Satisfacción laboral:** Es conocida como una medida del bienestar y la calidad de vida del trabajador. Es el resultado de cambios en las necesidades y expectativas de la organización, así como las expectativas de los empleados y sus metas personales (Domínguez, Calderón, & F., 2016).
- i) **Significatividad de tareas:** Esta es un examen que el empleado relaciona con sus tareas diarias en la unidad estructural en la que trabaja (Palma, 2005).
- j) **Síndrome de burnout:** Es un estado disfuncional relacionado con el trabajo en una persona que no tiene un trastorno mental grave, no es un trabajo en el que ha laborado previamente en términos de desempeño objetivo y satisfacción personal, sino por una intervención externa o cambio de trabajo que ya no podrá seguir más adelante (Miravalles, 2009).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación

El desarrollo del trabajo de investigación fue de tipo básico, ya que se basó en el uso de información científica validada y publicada en diferentes revistas y libros relacionados con el tema en discusión. Fue por esta razón que los conceptos se llevaron a contraste en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza en la ciudad de Tacna. De esta manera, se generó una referencia científica sobre el estudio del síndrome de burnout y la satisfacción laboral (Hernández - Sampieri & Mendoza, 2018, págs. 44-49).

3.2 Nivel de investigación

Asimismo, según el nivel de profundidad fue cuantitativa y correlacional; permitió determinar si existía o no cierto grado de relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, evaluando la relación estadística, sin verse influenciada por factores exógenos que alteraran la toma de datos obtenidos en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza en Tacna (Hernández - Sampieri & Mendoza, 2018, págs. 44-49).

3.3 Diseño de investigación

La tesis presentada tuvo un diseño no experimental, ya que durante la evaluación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en la muestra encuestada, no se realizó manipulación alguna de forma intencionada. Solamente se aplicaron los instrumentos y, tal como se fueron obteniendo los resultados, estos fueron procesados en el software estadístico IBM SPSS Versión XXIV.

Finalmente, fue de corte transversal, ya que la tesis se desarrolló en el 2023.

3.4 Ámbito y tiempo social de investigación

La investigación tuvo como ámbito de aplicación el Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza de la ciudad de Tacna. En tanto, el tiempo social del estudio fue el 2023.

3.5 Población y muestra

3.5.1. Unidad de estudio

Los trabajadores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza de la ciudad de Tacna comprendieron la unidad de estudio.

3.5.2. Población

La población de estudio para el trabajo de investigación fue conocida y estuvo conformada por 50 trabajadores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza en la ciudad de Tacna, en el año 2023.

3.5.3. Muestra

Debido a que se contó con una población reducida y conocida, se aplicó un censo, considerando de esta forma a la totalidad de la población como muestra de estudio. Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por los 50 trabajadores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza de la ciudad de Tacna, en el año 2023.

3.6 Procedimiento, técnicas e instrumentos

3.6.1. Procedimiento de recolección de datos

En primer lugar, se solicitó al administrador del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza de Tacna la autorización para poder llevar a cabo la investigación, de tal forma que se brindara al tesista las facilidades para su respectivo desarrollo.

Una vez obtenida la autorización, se procedió a la aplicación de los instrumentos propuestos, indicando a cada colaborador del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza en Tacna el

llenado de los cuestionarios planteados con sus apreciaciones personales.

Durante el registro de dichos cuestionarios, se fue explicando la naturaleza de los mismos y los fines de la investigación.

Una vez culminada la recopilación de datos, se procedió a analizarlos en el software estadístico SPSS Versión XXIV, para así obtener la información debida, la cual reflejó de manera gráfica y didáctica los resultados obtenidos en la tesis.

3.3.1. Técnicas

La técnica empleada fue la encuesta, la cual se utiliza con mucha frecuencia en las investigaciones no experimentales, básicas, correlacionales y transversales.

3.3.2. Instrumentos

El instrumento utilizado para evaluar el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023, fue un cuestionario.

Para la medición del síndrome de burnout, se empleó el modelo de Maslach y Jackson (1997, pág. 207), adaptado por Banda, Robles y Lussier (2021, págs. 1-21). La herramienta utilizada para este propósito fue el Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual sigue siendo vigente hasta la fecha.

Este modelo se utiliza para medir el síndrome de burnout, un estado de agotamiento físico, emocional y mental que puede afectar a los trabajadores, especialmente en profesiones de alta demanda emocional, como la salud, la educación y los servicios sociales. El modelo identifica tres dimensiones clave del burnout: Agotamiento emocional, Despersonalización, Baja realización personal. El MBI se utiliza para evaluar estos tres componentes, proporcionando información valiosa sobre el nivel de burnout en un individuo o grupo de trabajadores. Con estos datos, las organizaciones pueden identificar áreas de intervención, diseñar programas de apoyo y prevención, y mejorar el bienestar general de sus empleados.

En tanto, para evaluar la satisfacción laboral, se tomó en cuenta el modelo de Palma (2005), toda vez que aborda la satisfacción laboral desde una perspectiva integral, considerando tanto los factores intrínsecos como extrínsecos que influyen en la percepción de los empleados sobre su entorno laboral. El uso de este modelo permitirá medir de manera más detallada cómo los diferentes aspectos del entorno laboral influyen en la satisfacción general de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023, complementando así el análisis de los efectos del síndrome de burnout en su bienestar laboral.

INSTRUMENTO 1: SÍNDROME DE BURNOUT

Nombre : Inventario de Burnout de Maslach, C. y Jackson, S.E. 1981; 1986 – Versión General (MBI –GS).

Autores : Maslach y Jackson

Procedencia : Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, California-1986

Administración : Individual

Tiempo : 10 min.

Estructuración : 3 dimensiones

Aplicación : Adultos

Reseña histórica:

El concepto de burnout laboral de Maslach y Jackson ha sido asumido desde 1986 consistente un constructo tridimensional, consistente en las variables agotamiento emocional (AE), cinismo (Cn) y eficacia profesional (EP). A lo largo de los años el MBI ha presentado cambios, revisiones y versiones, el MBI-GS surge en la tercera edición de MBI, donde se realiza una reelaboración teórica y operacional acerca del BL ("burnout laboral" o "estrés laboral crónico") en profesiones o labores no asistenciales, de lo cual se dice que es "una crisis en relación al propio trabajo, sin que signifique necesariamente una crisis de las relaciones con las personas en el trabajo" (Maslach, Jackson & Leiter) y se propone al MBI-GS como

un instrumento para la evaluación de las actitudes ante el propio trabajo que van desde la implicación o compromiso hasta el “burnout”.

Consigna de aplicación:

- Lee cada idea cuidadosamente
- No existe respuesta buena o mala, se desea conocer como sientes y actúas en diversas situaciones.

Calificación e interpretación:

Las tres escalas del MBI-GS, CE, Cn y EP, respecto a sus puntajes son consideradas por separado, hasta el momento no se hallaron datos empíricos que muestren alguna manera de combinar los puntajes. Las puntuaciones obtenidas del proceso de corrección y puntuación no son interpretables por sí mismas, no tienen significación por su valor absoluto; es necesario compararlas con las obtenidas por los grupos afines.

Propiedades psicométricas originales del instrumento:

La consistencia interna por medio del coeficiente alfa de Cronbach en una muestra de 1316 evaluados arrojaron los índices: de cansancio emocional (CE) 0.90, de cinismo (Cn) 0.79 y para eficacia profesional 0.71 cuyos errores de medida en las puntuaciones directas fueron 3.80; 3.16 y 3.73, respectivamente.

Propiedades psicométricas peruanas:

El MBI-GS arroja los siguientes coeficientes V de Aiken 0.97 en coherencia, 0.94 en claridad y 1.00 en relevancia. Las cargas factoriales del análisis factorial confirmatorio tienen el valor mínimo de .36 y máximo de .84; con confiabilidad omega a un 95%; el coeficiente omega en los tres factores es de, .866, .814 y .874. La confiabilidad por estabilidad es significativa ($p < .01$) con coeficientes correlación de .80, .74, y .79 respectivamente.

INSTRUMENTO 2: SATISFACCIÓN LABORAL

Nombre	: Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC).
Autora	: Sonia Palma Carrillo
Procedencia	: Perú – 2005
Administración	: Individual o colectivo/ formato físico o digital
Tiempo	: 15 minutos en formato físico y 5 min.
Estructuración	: 4 dimensiones – 27 ítems
Aplicación	: Trabajadores con dependencia laboral

Reseña histórica:

La Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC su autora es la psicóloga Sonia Palma Carrillo, aplicándolo en una investigación realizada en Lima – Metropolitana con un total de 1058 trabajadores, la aplicación tiene un tiempo estimado de 05 min. En una presentación digital. El instrumento está conformado por 27 oraciones tanto positivas como negativas, que determinan los niveles de satisfacción laboral de los individuos dentro de su centro de labores, conceptualizada de forma operacional como la disposición que poseen los individuos con referencia a sus labores y en relación a las labores que desempeñan, las condiciones en las que se encuentra su ambiente de trabajo, si son reconocidos por sus

labores y la compensación monetaria que reciben por su trabajo, siendo estos las 4 dimensiones que posee el instrumento.

Consigna de aplicación:

- Se le indica al trabajador que se van a presentar una lista de juicios vinculados al trabajo y a las funciones que desempeñan. Responderán marcando en el recuadro que se considere que expresa su mejor opinión

Calificación e interpretación:

La puntuación por cada tipo de enunciado será diferente ya que existen ítems positivos y negativos. La forma correcta de corregir cada uno de ellos es dándole puntaje según escala de Likert a cada tipo de ítem, como se detalla a continuación: Ítem positivo tendrá una puntuación de 5 puntos para totalmente de acuerdo, de acuerdo con 4 puntos, indeciso 3 puntos, en desacuerdo 2 puntos y totalmente desacuerdo 1 punto. Para ítem negativo corresponde, totalmente de acuerdo con puntaje 1, de acuerdo 2 puntos, indeciso 3 puntos, en desacuerdo 4 puntos y totalmente desacuerdo 5 de puntuación respectivamente. Los puntajes que la suma total sea altas se describirán como satisfacción al trabajo.

Propiedades psicométricas originales del instrumento:

La validez de la Escala se definió por medio del análisis factorial con el test de Kaiser y MyerOlkin (.852) y su confiabilidad se estimó a

través de consistencia interna mediante el coeficiente de alfa de Cronbach (.84) y el método de mitades utilizando el coeficiente de Guttman (.81). Dieron como resultado que el instrumento presenta la validez la confiabilidad para realizar esta investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Descripción del trabajo de campo

Para el trabajo de campo, en primer lugar, se requirió al administrador del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza de la ciudad de Tacna la autorización para poder llevar a cabo la investigación, de tal forma que se brindara al tesista las facilidades para su respectivo desarrollo. Esta autorización fue esencial para garantizar el acceso a la información y la colaboración de los empleados en la investigación.

Una vez obtenida la autorización, se procedió a la aplicación de los instrumentos propuestos, indicando a cada colaborador del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza en la ciudad de Tacna el llenado de los cuestionarios planteados con sus apreciaciones personales. Se hizo hincapié en la importancia de la honestidad y precisión en sus respuestas para asegurar la veracidad de la información recopilada. Además, se les aseguró que todos los datos serían tratados con la máxima confidencialidad y utilizados exclusivamente con fines académicos.

Durante el registro de dichos cuestionarios, se fue explicando la naturaleza de los mismos y los fines de la investigación. Se tomó especial cuidado en aclarar cualquier duda que los participantes

podieran tener, asegurando así la comprensión y la validez de las respuestas proporcionadas.

Una vez culminada la recopilación de datos, se procedió a analizarlos en el software estadístico SPSS Versión XXIV. Este proceso se realizó con rigurosidad, empleando métodos estadísticos adecuados para asegurar un análisis fiable y objetivo de los datos. Se cuidó de verificar la precisión de los datos ingresados y se realizaron las pruebas estadísticas necesarias para evaluar las hipótesis planteadas en el estudio.

La información obtenida fue presentada de manera gráfica y didáctica en la tesis, reflejando los resultados de manera clara y comprensible. Este enfoque no solo facilitó la interpretación de los datos, sino que también aseguró que los objetivos del estudio se cumplieran plenamente, proporcionando una comprensión profunda del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el contexto estudiado. Cada paso del proceso fue llevado a cabo con la máxima integridad y respeto por los datos proporcionados, contribuyendo significativamente a la calidad y confiabilidad de los resultados de la investigación.

4.2 Diseño de la presentación de resultados

Los hallazgos del estudio se muestran de acuerdo al orden de hallazgos según variables, dimensiones y con sus respectivos

indicadores. Para ello se hizo presentación mediante tablas y figuras, conforme a la siguiente estructuración:

Resultado global de la variable síndrome de burnout

- Resultado global de la variable
- Hallazgos de la Dimensión: Agotamiento emocional
- Hallazgos de la Dimensión: Despersonalización
- Hallazgos de la Dimensión: Realización personal

Resultado global de la variable satisfacción laboral

- Resultado global de la variable
- Hallazgos de la Dimensión: Significatividad de la tarea
- Hallazgos de la Dimensión: Condiciones de trabajo
- Hallazgos de la Dimensión: Reconocimiento personal y/o social
- Hallazgos de la Dimensión: Relación trabajo-empleado

Los siguientes puntos presentan estos hallazgos de acuerdo al orden indicado.

4.3 Resultados

4.3.1. Resultado global de la variable síndrome de burnout

4.3.1.1. Resultado global de la variable

El resultado general de la primera variable *Síndrome de burnout*, muestra que la mayoría de los participantes, específicamente el 56.0%, presentan un nivel de burnout

considerado como regular. Esto significa que más de la mitad de los sujetos de estudio experimentan un nivel de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que se encuentra en un rango medio.

Un 22.0% de los participantes tienen un nivel bajo de síndrome de burnout, lo que sugiere que están experimentando menos síntomas en comparación con el grupo que tiene un nivel regular. Además, un 16.0% muestra un nivel alto de síndrome de burnout, lo que indica que estos individuos están experimentando un nivel considerablemente más elevado de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en su trabajo.

Solo un 6.0% de los participantes tienen un nivel muy bajo de síndrome de burnout, lo que sugiere que son los menos afectados por estos síntomas en el contexto laboral.

En tanto, no se registraron participantes con un nivel "Muy alto" de síndrome de burnout en la muestra analizada.

Este resultado denota que la mayoría de los empleados del Banco de Crédito del Perú - Agencia Alto de la Alianza en la ciudad de Tacna presentan un nivel medio de síndrome de burnout, lo que significa un riesgo de implicaciones significativas para su bienestar laboral y su rendimiento en el trabajo.

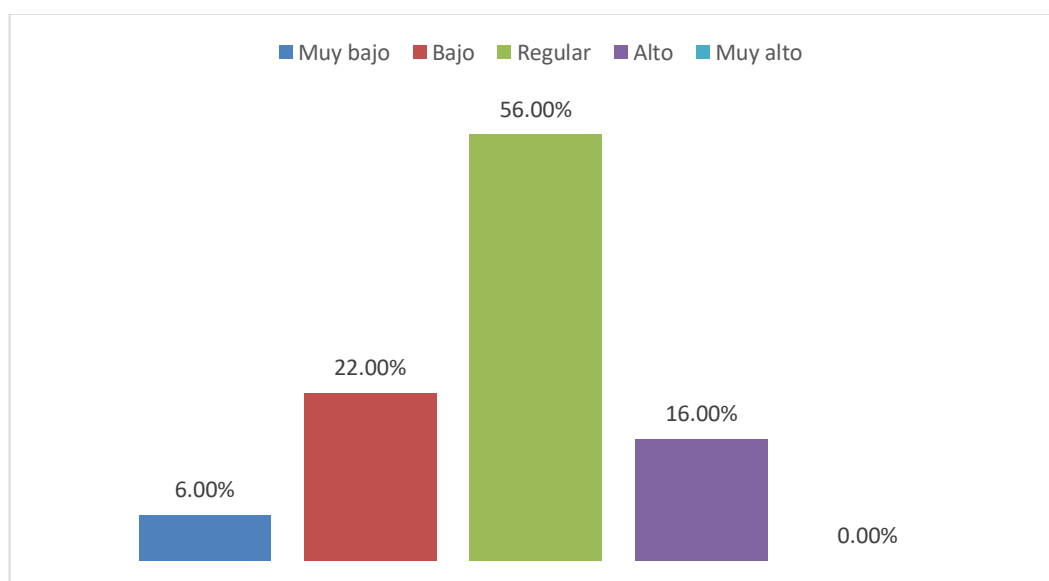
Tabla 4

Resultado global de la variable síndrome de burnout

		Recuento	Frecuencia %
Variable: Síndrome de burnout	Muy bajo	3	6.00%
	Bajo	11	22.00%
	Regular	28	56.00%
	Alto	8	16.00%
	Muy alto	0	0.00%
	Total	50	100.00%

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario aplicado en el BCP Agencia Alto de la Alianza

Figura 1

Resultado global de la variable síndrome de burnout

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario aplicado en el BCP Agencia Alto de la Alianza

4.3.1.2. Resultado de la variable según dimensiones

El análisis de las dimensiones del síndrome de burnout tiene que, en relación al agotamiento emocional, se observa que el 48.00% de los participantes reporta un nivel alto, lo que indica que casi la mitad de los

empleados experimentan altos niveles de cansancio emocional en su trabajo. Además, un 30.00% muestra un nivel regular de agotamiento emocional, seguido por un 14.00% que tiene un nivel muy alto. En esta dimensión, un menor porcentaje, el 8.00%, muestra niveles bajo y muy bajo de agotamiento emocional.

Respecto a la despersonalización, se observa que un 26.00% de los participantes indicaron un nivel muy bajo, mientras que otro 26.00% tiene un nivel bajo. La mayoría de encuestados, con un 38.00%, muestra un nivel regular de despersonalización. Solo un 4.00% tiene un nivel muy alto, lo que es indicador que existe una menor frecuencia de trabajadores que experimentan una despersonalización extrema en comparación con el agotamiento emocional.

Por otro lado, en cuanto a la realización personal, es resaltante que no existen casos de trabajadores con un nivel alto o muy alto. Un 36.00% tiene un nivel bajo de realización personal, mientras que un 38.00% tiene un nivel regular. Esto explica que la mayoría de los trabajadores no se sienten particularmente realizados en su trabajo, lo que puede tener implicaciones importantes para su bienestar y rendimiento laboral.

Estos resultados dan cuenta que existe la necesidad de implementar estrategias para abordar el agotamiento emocional y la despersonalización, así como para promover un mayor sentido de realización personal entre el personal, lo que puede mejorar significativamente su satisfacción laboral y su calidad de vida en general.

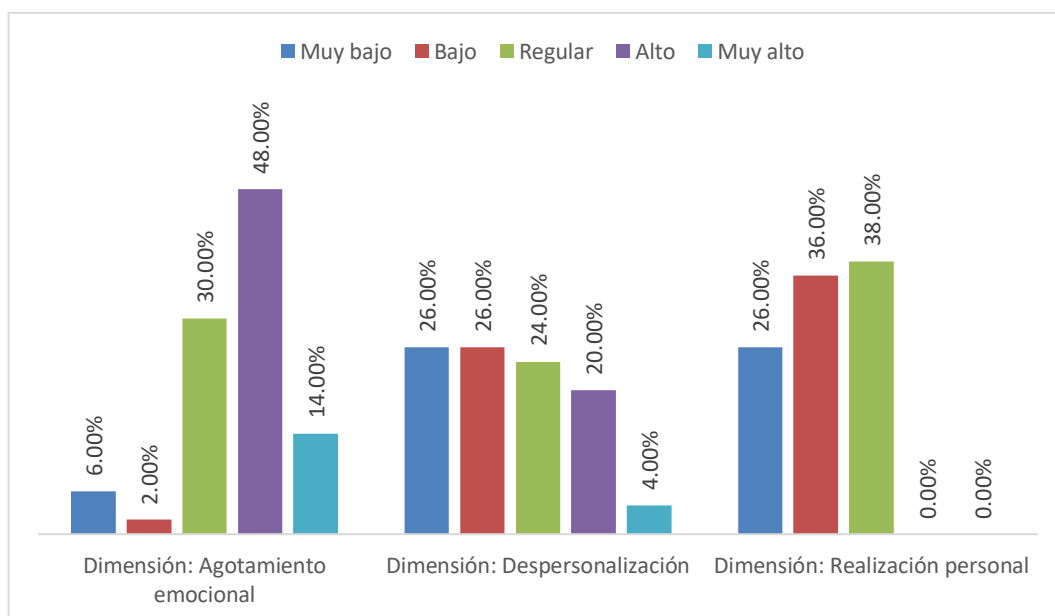
Tabla 5

Resultado de la variable síndrome de burnout según dimensiones

	Dimensión: Agotamiento emocional		Dimensión: Despersonalización		Dimensión: Realización personal	
	Recuento	Frecuencia %	Recuento	Frecuencia %	Recuento	Frecuencia %
Muy bajo	3	6.00%	13	26.00%	13	26.00%
Bajo	1	2.00%	13	26.00%	18	36.00%
Regular	15	30.00%	12	24.00%	19	38.00%
Alto	24	48.00%	10	20.00%	0	0.00%
Muy alto	7	14.00%	2	4.00%	0	0.00%
Total	50	100.00%	50	100.00%	50	100.00%

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario aplicado en el BCP Agencia Alto de la Alianza

Figura 2

Resultado de la variable síndrome de burnout según dimensiones

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario aplicado en el BCP Agencia Alto de la Alianza

4.3.2. Resultado global de la variable satisfacción laboral

4.3.2.1. Resultado global de la variable

El análisis del resultado general de la variable Satisfacción laboral muestra que la mayoría de los participantes, específicamente el 62.00%, reportan un nivel de satisfacción laboral considerado como alto. Esto indica que la mayoría de los empleados del Banco de Crédito del Perú - Agencia Alto de la Alianza en la ciudad de Tacna están satisfechos con su trabajo y se sienten bien con las condiciones y el ambiente laboral en general.

Un 18.00% de los participantes tienen un nivel regular de satisfacción laboral, lo que sugiere que experimentan niveles medios de satisfacción en su trabajo, ni particularmente altos ni bajos.

El 14.00% muestra un nivel bajo de satisfacción laboral, indicando que algunos empleados tienen preocupaciones o insatisfacciones en su trabajo que podrían afectar su bienestar y rendimiento laboral.

En tanto, un pequeño porcentaje, el 6.00%, tiene un nivel muy alto de satisfacción laboral, lo que sugiere que están extremadamente satisfechos con su trabajo y las condiciones laborales.

Así mismo, es importante recalcar que, no se registraron participantes con un nivel muy bajo de satisfacción laboral en la muestra analizada.

Tales hallazgos explican que la mayoría de los empleados del Banco de Crédito del Perú - Agencia Alto de la Alianza en la ciudad de Tacna reportan niveles altos de satisfacción laboral, lo que es un aspecto positivo en términos de bienestar y productividad laboral.

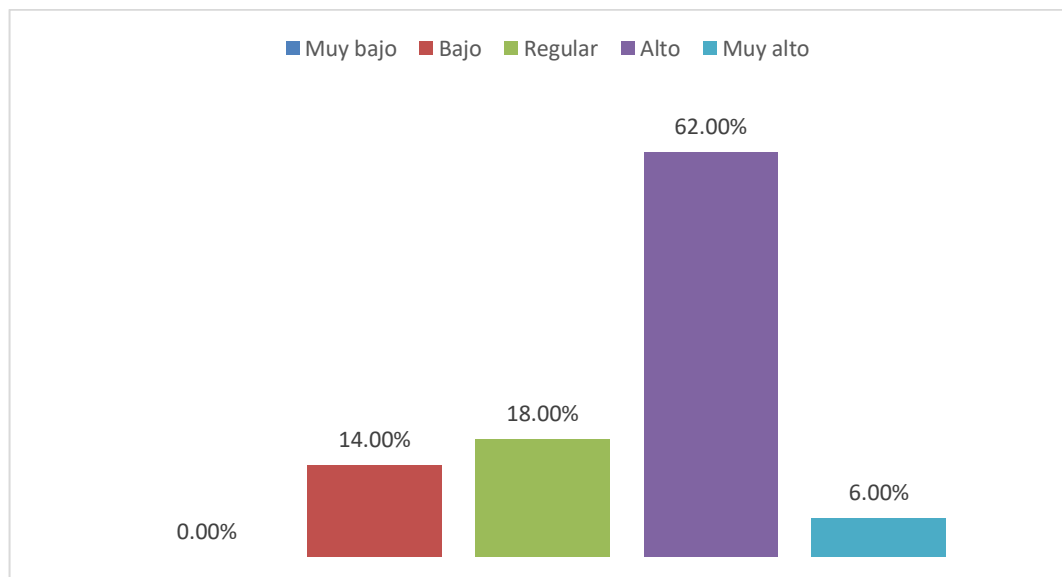
Tabla 6

Resultado global de la variable satisfacción laboral

		Recuento	Frecuencia %
Variable: Satisfacción laboral	Muy bajo	0	0.00%
	Bajo	7	14.00%
	Regular	9	18.00%
	Alto	31	62.00%
	Muy alto	3	6.00%
	Total	50	100.00%

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario aplicado en el BCP Agencia Alto de la Alianza

Figura 3

Resultado global de la variable satisfacción laboral

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario aplicado en el BCP Agencia Alto de la Alianza

4.3.2.2. Resultado de la variable según dimensiones

En relación a las dimensiones de la satisfacción laboral, se observa que, respecto a la significatividad de la tarea, la mayoría de los participantes, un 58.00%, reporta un nivel alto, lo que indica que perciben que sus tareas laborales son significativas y tienen un propósito claro. Además, un 20.00% muestra un nivel regular y un 16.00% un nivel muy alto. Sin embargo, no se registra ningún participante con un nivel muy bajo.

En cuanto a las condiciones de trabajo, se destaca que un 46.00% de los empleados reporta un nivel regular, lo que sugiere que hay una percepción generalizada de condiciones laborales adecuadas, pero no

óptimas. El 24.00% muestra un nivel alto, mientras que el 16.00% tiene un nivel bajo.

Por otro lado, en la dimensión de reconocimiento personal y/o social, un 46.00% de los participantes presenta un nivel regular, seguido por un 34.00% con un nivel alto. Además, un 6.00% muestra un nivel muy bajo, lo que indica que algunos trabajadores perciben un bajo nivel de reconocimiento en su trabajo.

En cuanto a la dimensión que mide la relación trabajo-empleado, el 36.00% de los empleados tiene un nivel regular, seguido por un 28.00% con un nivel alto. Sin embargo, un 20.00% muestra un nivel bajo, lo que sugiere que algunos trabajadores pueden sentir que la relación entre ellos y la empresa no es óptima.

De esta forma, estos resultados explican que mientras que la mayoría de los trabajadores perciben que sus tareas son significativas y tienen un nivel aceptable de reconocimiento y relación con la empresa, existen aún áreas de mejora en las condiciones de trabajo y en la relación entre el trabajo y el empleado que pueden permitir generar una mayor satisfacción laboral y bienestar general en el lugar de trabajo.

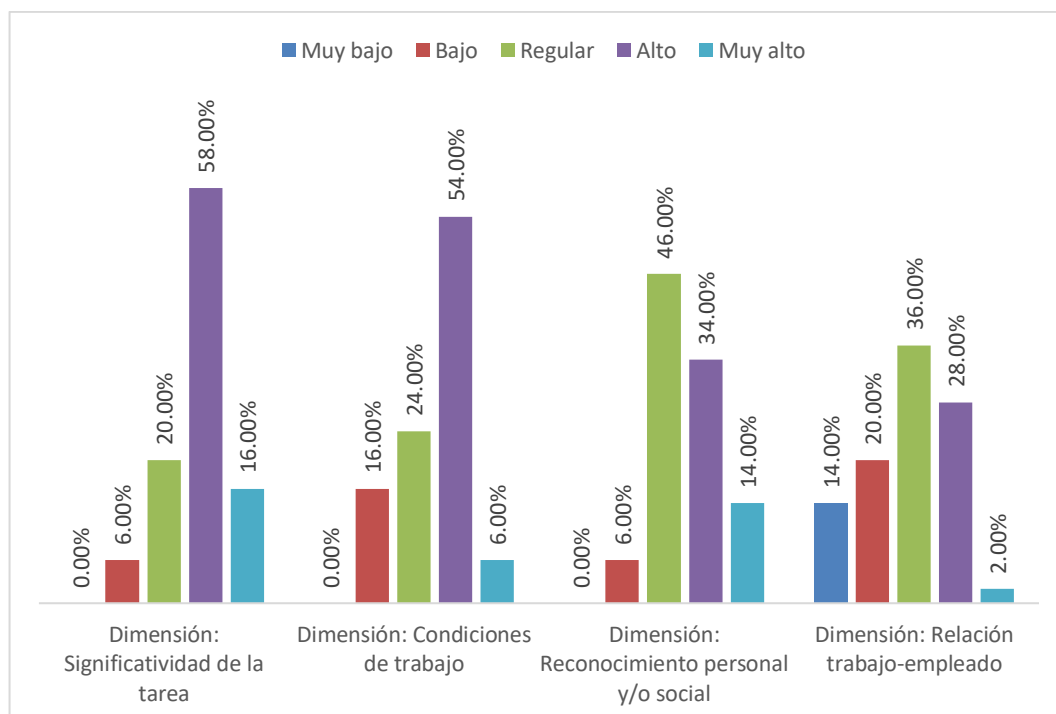
Tabla 7

Resultado de la variable Satisfacción laboral según dimensiones

	Dimensión: Significatividad de la tarea		Dimensión: Condiciones de trabajo		Dimensión: Reconocimiento personal y/o social		Dimensión: Relación trabajo-empleado	
	Recuento	Frecuencia %	Recuento	Frecuencia %	Recuento	Frecuencia %	Recuento	Frecuencia %
Muy bajo	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	7	14.00%
Bajo	3	6.00%	8	16.00%	3	6.00%	10	20.00%
Regular	10	20.00%	12	24.00%	23	46.00%	18	36.00%
Alto	29	58.00%	27	54.00%	17	34.00%	14	28.00%
Muy alto	8	16.00%	3	6.00%	7	14.00%	1	2.00%
Total	50	100.00%	50	100.00%	50	100.00%	50	100.00%

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario aplicado en el BCP Agencia Alto de la Alianza

Figura 4

Resultado de la variable Satisfacción laboral según dimensiones

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario aplicado en el BCP Agencia Alto de la Alianza

4.3.3. Resumen de resultados

En el resumen de resultados de la investigación, se puede destacar varios hallazgos de suma importancia, así, se puede destacar que la dimensión de agotamiento emocional muestra que casi la mitad de los participantes, un 48.00%, reporta un nivel alto, lo que indica la presencia significativa de síntomas de agotamiento emocional en la población estudiada. En cuanto a la despersonalización, se observa que un 26.00% de los participantes reporta un nivel alto, mientras que un 26.00% muestra un nivel bajo, lo cual es indicador que la percepción de indicios de despersonalización entre los empleados. Por otro lado, en la dimensión de realización personal, se destaca que un 38.00% de los participantes reporta un nivel regular, seguido por un 36.00% con un nivel bajo, lo cual indica que una parte significativa de los trabajadores están experimentando una falta de realización personal en su trabajo. De estos hallazgos, respecto al síndrome de burnout, se observa que más de la mitad de los participantes, un 56.00%, muestra un nivel regular, hecho que denota que una importante frecuencia de los trabajadores experimenta síntomas de burnout en diferentes niveles.

En cuanto a la satisfacción laboral, se puede destacar que un 62.00% de los participantes reporta un nivel alto, lo que sugiere que la mayoría de los empleados se sienten satisfechos con su trabajo.

En la dimensión de significatividad de la tarea, se observa que un 58.00% de los participantes reporta un nivel alto, lo que indica que la mayoría percibe que sus tareas laborales son significativas y tienen un propósito claro. Por otro lado, en cuanto a las condiciones de trabajo, un 54.00% de los participantes muestra un nivel alto, lo que indica que la mayoría percibe que las condiciones laborales son aceptables o buenas. La dimensión de reconocimiento personal y/o social muestra que un 46.00% de los participantes reporta un nivel regular, mientras que un 34.00% tiene un nivel alto, lo que sugiere una percepción generalizada de reconocimiento en el trabajo, aunque con cierta variabilidad. Así mismo, respecto a la relación trabajo-empleado, se destaca que un 36.00% de los participantes reporta un nivel regular, mientras que un 28.00% muestra un nivel alto, lo que indica que, existe una percepción positiva en cuanto a la relación entre el empleado y la empresa.

De los hallazgos de la investigación se puede destacar la presencia significativa de síntomas de agotamiento emocional y despersonalización, así como la importancia de abordar el síndrome de burnout en el contexto laboral, pero también se registró una percepción generalizada de satisfacción laboral, así como de la significatividad de la tarea y las condiciones de trabajo.

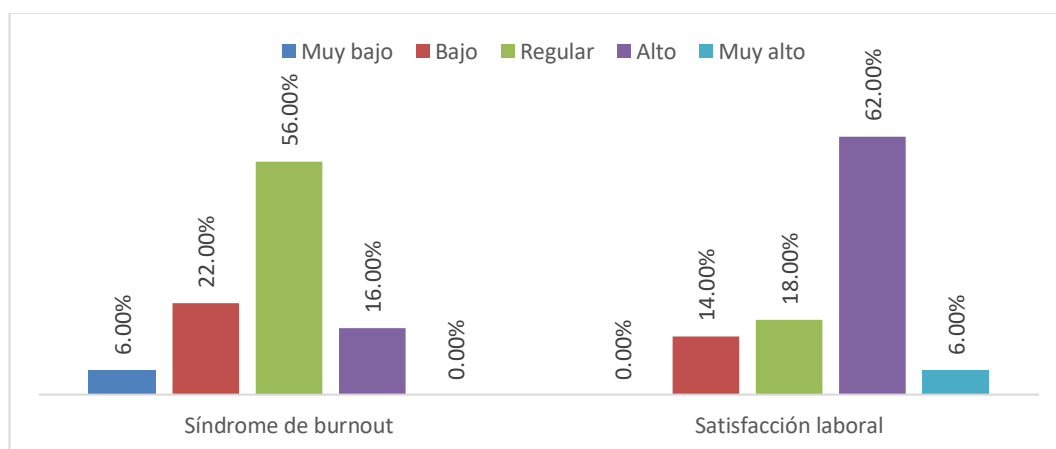
Tabla 8

Resumen de resultados de la investigación

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Dimensión: Agotamiento emocional	6.00%	2.00%	30.00%	48.00%	14.00%
Dimensión: Despersonalización	26.00%	26.00%	24.00%	20.00%	4.00%
Dimensión: Realización personal	26.00%	36.00%	38.00%	0.00%	0.00%
Variable: Síndrome de burnout	6.00%	22.00%	56.00%	16.00%	0.00%
Dimensión: Significatividad de la tarea	0.00%	6.00%	20.00%	58.00%	16.00%
Dimensión: Condiciones de trabajo	0.00%	16.00%	24.00%	54.00%	8.00%
Dimensión: Reconocimiento personal y/o social	0.00%	6.00%	46.00%	34.00%	14.00%
Dimensión: Relación trabajo-empleado	14.00%	20.00%	36.00%	28.00%	2.00%
Variable: Satisfacción laboral	0.00%	14.00%	18.00%	62.00%	6.00%

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario aplicado en el BCP Agencia Alto de la Alianza

Figura 5

Resumen de resultados de la investigación

Nota. Resultados obtenidos del cuestionario aplicado en el BCP Agencia Alto de la Alianza

4.4 Prueba estadística

4.2.1. Verificación de la hipótesis general

Se formula:

Ho: El síndrome de burnout no se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023.

Hi: El síndrome de burnout se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023.

Se ejecuta la prueba de correlación de Rho-Spearman;

Tabla 9

Test de correlación Rho-Spearman para contraste de la hipótesis general

		Variable: Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Variable: Síndrome de burnout	Coefficiente de correlación	-0.764
		Sig. (bilateral)	0
		N	50

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos

El resultado de la prueba de correlación de Rho-Spearman muestra un coeficiente de correlación de -0.764, lo que indica una relación inversa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal del Banco de Crédito del Perú - Agencia Alto de la Alianza de la ciudad de

Tacna. El p-valor asociado es de 0.000, lo cual es menor que el umbral típico de 0.05 para significancia estadística. Esto significa que hay suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1), confirmando que existe una relación significativa y negativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral. En otras palabras, a medida que aumenta el síndrome de burnout entre los empleados, tiende a disminuir su satisfacción laboral, y esta relación es estadísticamente significativa.

4.2.2. Verificación de las hipótesis específicas

4.2.2.1. Prueba de hipótesis específica 1

Se formula:

H_0 : El agotamiento emocional no se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú - Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023.

H_1 : El agotamiento emocional se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú - Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023.

La correlación tiene como resultado:

Tabla 10

Test de correlación Rho-Spearman para contraste de la HE1

		Variable: Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión	Coefficiente de correlación
	1:Agotamiento emocional	Sig. (bilateral)
		N
		-0.632
		0
		50

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos

El coeficiente de correlación de Rho-Spearman para la hipótesis específica 1 es de -0.632, lo que indica una correlación negativa moderada entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú - Agencia Alto de la Alianza en la ciudad de Tacna. El p-valor de 0.000 es significativamente menor que el umbral convencional de 0.05, lo que implica que hay evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alternativa (H1). Esto significa que existe una relación significativa y negativamente proporcional entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral; a mayor agotamiento emocional, menor es la satisfacción laboral de los empleados, y esta relación es estadísticamente significativa en el 2023.

4.2.2.2. Prueba de hipótesis específica 2

Se formula:

H0: despersionalización no se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú - Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023.

H1: La despersionalización se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú - Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023.

La correlación tiene como resultado:

Tabla 11

Test de correlación Rho-Spearman para contraste de la HE2

		Variable: Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión 2: Despersonalización	-0.421
	Sig. (bilateral)	0.002
	N	50

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos

El coeficiente de correlación de Rho-Spearman para la hipótesis específica 2 es -0.421, lo que señala una relación negativa de magnitud moderada entre la despersionalización y la satisfacción laboral del personal

del Banco de Crédito del Perú - Agencia Alto de la Alianza en la ciudad de Tacna. El p-valor obtenido es de 0.002, lo que está por debajo del umbral estándar de 0.05 para determinar significancia estadística. Por lo tanto, hay suficientes evidencias para rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1), estableciendo que existe una relación significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral. Esto implica que los niveles de despersonalización están significativamente asociados con la disminución de la satisfacción laboral entre los empleados durante el 2023.

4.2.2.3. Prueba de hipótesis específica 3

Se formula:

H_0 : La realización personal no se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú - Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023.

H_1 : La realización personal se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú - Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023.

La correlación tiene como resultado:

Tabla 12

Test de correlación Rho-Spearman para contraste de la HE3

		Variable: Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión 3: Realización personal	Coeficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N
		-0.469
		0.000
		50

Nota: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos

El coeficiente de correlación de Rho-Spearman para la hipótesis específica 3 es -0.469, lo que indica una correlación negativa moderada entre la realización personal y la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú - Agencia Alto de la Alianza en la ciudad de Tacna. Con un p-valor de 0.000, claramente por debajo del umbral de significancia estadística de 0.05, hay evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alternativa (H1). Esto demuestra que existe una relación significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral; a menor sensación de realización personal, menor es la satisfacción laboral reportada por los empleados en el 2023, y esta relación es estadísticamente significativa.

4.5 Discusión de resultados

El estudio en el Banco de Crédito del Perú - Agencia Alto de la Alianza en Tacna durante el año 2023 denota resultados significativos en cuanto a la primera variable, el síndrome de burnout. La investigación encontró que una proporción considerable de los empleados experimentaba altos niveles de agotamiento emocional, con un 48% reportando un alto grado de agotamiento y un adicional 14% percibiéndolo en un grado muy alto. Esta condición se caracteriza por el agotamiento extremo, la pérdida de entusiasmo por el trabajo y sentimientos de ineficacia, lo cual fue evidenciado en los trabajadores que mostraron signos de fatiga y desmotivación. Además, la despersonalización, que se refiere a una actitud cínica y una respuesta emocionalmente distante hacia los colegas y clientes, fue reportada en un grado alto por un 20% de los empleados, y un 4% en un grado muy alto, sugiriendo que el estrés laboral crónico estaba afectando la calidad de las interacciones en el lugar de trabajo. En cuanto a la realización personal, que es la sensación de competencia y logros en el trabajo, los resultados indicaron que un porcentaje significativo de los empleados no se sentía realizado, con un 38% calificándolo de regular y un 62% de alto o muy alto, lo que señala una brecha en la percepción de la realización personal en el trabajo. Estos hallazgos indican un cuadro de un entorno laboral que, a pesar de las exigencias del trabajo, muchos empleados aún

encuentran sentido y propósito en sus tareas, aunque el agotamiento emocional y la despersonalización presentan retos significativos que deben ser abordados por la institución para mejorar la experiencia laboral y el bienestar general de su personal.

En cuanto a la segunda variable, la satisfacción laboral, los resultados generales indican que el personal del Banco de Crédito del Perú - Agencia Alto de la Alianza en Tacna posee una percepción positiva en varios aspectos de su trabajo. La significatividad de la tarea, que refleja el sentido del propósito y la importancia que los empleados atribuyen a sus roles, fue considerada alta o muy alta por un 74% de los encuestados, lo cual subraya que los trabajadores valoran y encuentran relevancia en las actividades que desempeñan. En términos de las condiciones de trabajo, que incluyen el ambiente físico y los horarios, el 62% de los trabajadores calificó estos factores como altos o muy altos, demostrando una satisfacción general con el entorno laboral y la estructura organizativa de su trabajo. El reconocimiento personal y social, así como la relación trabajo-empleado, también recibieron puntuaciones positivas, con un 48% y un 30% de los trabajadores, respectivamente, sintiendo altos niveles de reconocimiento y satisfacción en su relación con el empleo. Sin embargo, un 14% de los trabajadores percibió su relación trabajo-empleado como baja, señalando posibles áreas de mejora en términos de compensación

y reconocimiento. Estos resultados sugieren que, aunque hay aspectos del trabajo que son altamente valorados, existen oportunidades para que la organización mejore la percepción de equidad y valoración entre sus empleados para fortalecer aún más la satisfacción laboral y el compromiso.

El análisis de la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, a través del coeficiente de correlación de Rho-Spearman, reveló una conexión negativa y significativa entre estas variables. Con un coeficiente de -0.764 y un p-valor de 0.000 , se confirma una fuerte relación inversa, indicando que a medida que los niveles de burnout aumentan, la satisfacción laboral tiende a disminuir. Esto fue particularmente evidente en los componentes del burnout como el agotamiento emocional y la despersonalización, los cuales mostraron correlaciones negativas con la satisfacción laboral de -0.632 y -0.421 , respectivamente, ambas estadísticamente significativas. Estos hallazgos resaltan el impacto sustancial del agotamiento emocional y la despersonalización en cómo los empleados valoran su experiencia de trabajo. La realización personal también mostró una correlación negativa significativa (-0.469), lo que sugiere que la sensación de logro y eficacia en el trabajo es un componente crítico de la satisfacción laboral. Estos resultados subrayan la importancia de abordar los aspectos del burnout como una estrategia para mejorar la satisfacción general del

empleado. La institución bancaria, al reconocer estos vínculos, puede implementar intervenciones dirigidas a reducir los factores de estrés laboral y promover un ambiente de trabajo más gratificante y sostenible, que no solo mejore la satisfacción y el bienestar del empleado, sino que también podría reforzar la productividad y la calidad del servicio al cliente. En ese sentido, el estudio permite ofrecer una base empírica para el desarrollo de políticas de recursos humanos más efectivas y enfocadas en el bienestar del personal, destacando la necesidad de un enfoque holístico que considere tanto el bienestar psicológico como la satisfacción laboral a favor de la entidad bancaria.

Estos resultados, al ser contrastados con los estudios internacionales previos, refuerzan y expanden la comprensión existente sobre la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral. El estudio de Centeno (2022) en la Universidad Autónoma de Querétaro y el análisis realizado en el Banco de Crédito comparten resultados similares, evidenciando una asociación significativa entre el burnout y la satisfacción laboral. Ambos estudios destacan que un porcentaje considerable de empleados con síntomas de burnout aún reportan niveles de satisfacción laboral, sugiriendo que otros factores además del burnout pueden influir en la satisfacción laboral. En el caso del Banco de Crédito del Perú, a pesar de los altos niveles de agotamiento

emocional indicados por la mayoría de los empleados, aún se encontraron aspectos del trabajo que eran altamente valorados, lo que indica que la satisfacción laboral es un fenómeno multidimensional que puede coexistir con el estrés laboral hasta cierto punto.

Por otro lado, el estudio de Morales (2021) en la empresa Life and Hope S.A. y la investigación realizada en Tacna comparten la perspectiva de que existe una relación inversa entre el burnout y la satisfacción laboral. La investigación de Morales resalta que a medida que el burnout aumenta en sus dimensiones, la satisfacción laboral disminuye en las suyas, lo cual se alinea con los resultados obtenidos en el Banco de Crédito del Perú, donde se observó una correlación negativa fuerte entre el burnout y la satisfacción laboral. Este hallazgo es de particular importancia, ya que sugiere que intervenciones dirigidas a reducir el agotamiento emocional y la despersonalización podrían tener un impacto positivo en la satisfacción laboral de los empleados.

Además, la investigación de Salazar (2021) en el Instituto de Fomento al Talento Humano, que encontró una correlación inversa moderada entre burnout y satisfacción laboral, se alinea con los hallazgos del estudio en el Banco de Crédito del Perú, que también identificó una relación negativa entre estas variables. Ambos estudios subrayan la importancia de reconocer cómo el estrés

laboral crónico, el cansancio físico y emocional, y la falta de recursos pueden afectar la satisfacción laboral. No obstante, en el Banco de Crédito del Perú, la dimensión de realización personal fue menos afectada por el burnout en comparación con las otras dimensiones, lo que podría reflejar diferencias culturales o contextuales en cómo los empleados perciben y experimentan el burnout.

Así, estos antecedentes internacionales reflejan una consistencia con los resultados obtenidos en Tacna, reforzando la noción establecida de que el burnout es un predictor significativo de la satisfacción laboral y debe ser una consideración clave en la gestión de recursos humanos. La congruencia entre los resultados de diferentes contextos geográficos y culturales también subraya la universalidad de estos fenómenos en el ámbito laboral. En resumen, la discusión de los resultados de la investigación en el Banco de Crédito del Perú no solo valida hallazgos de estudios previos, sino que también aporta al cuerpo de conocimiento existente al confirmar la relación inversa entre burnout y satisfacción laboral en el contexto específico del sector bancario en Perú.

Por otro lado, los hallazgos también ofrecen un contraste relevante con respecto a las investigaciones a nivel nacional en torno al síndrome de burnout y la satisfacción laboral. Así, la tesis de Toribio (2022) en la Universidad de San Martín de Porres, que encontró una relación moderada inversa entre el burnout y la

satisfacción laboral en teleoperadores, resuena con los hallazgos de la presente investigación, que también identificó una correlación negativa significativa entre estas dos variables. Sin embargo, el nivel de correlación en el estudio actual es más fuerte, lo que podría atribuirse a las diferencias en el contexto laboral y las exigencias específicas del sector bancario en comparación con un Contact Center.

La investigación de Quispe (2018) en el Banco Interbank en Arequipa destaca una baja satisfacción laboral y presencia de burnout en diferentes grados, lo que es consistente con los resultados obtenidos en el Banco de Crédito del Perú, donde se observó que, aunque existía una satisfacción laboral general, las dimensiones de burnout como el agotamiento emocional y la despersonalización afectaban negativamente esta satisfacción. Este estudio amplía la comprensión de que la satisfacción laboral y el burnout son fenómenos complejos que pueden estar influenciados por múltiples factores como el grado de instrucción, el cargo y la profesión, como se demostró en el estudio de Interbank.

Por otro lado, la tesis de Escobar (2018) en la Universidad Privada TELESUP encontró que no existía una relación significativa entre la satisfacción laboral y el burnout en los trabajadores del Banco de la Nación en Juliaca, lo cual contrasta con los hallazgos de la presente investigación. Este contraste podría deberse a

diferencias metodológicas o a variaciones en la cultura organizacional y las prácticas de gestión entre los diferentes bancos y ubicaciones geográficas. Mientras que en Juliaca no se observó una relación significativa, en Tacna se encontró una correlación negativa fuerte, lo que sugiere que, en diferentes contextos, los factores que contribuyen al burnout y la satisfacción laboral pueden variar notablemente.

De esta forma, al contrastar estos antecedentes nacionales con el estudio actual, se destaca la relevancia de considerar el contexto específico de cada organización y la necesidad de abordajes personalizados para entender y manejar la relación entre burnout y satisfacción laboral. Los resultados refuerzan la idea de que el burnout es un factor crítico que influye en la satisfacción laboral y resaltan la importancia de las políticas de recursos humanos que prioricen el bienestar de los empleados y las estrategias de intervención específicas para cada entorno laboral.

Continuando, respecto a los antecedentes locales también se encuentran similitudes y diferencias interesantes que contribuyen a una comprensión más profunda de la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral.

En el estudio de Vélez (2021) en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, se encontró una alta relación estadística significativa entre el síndrome de burnout y el desempeño docente.

Este hallazgo es similar a lo observado en el Banco de Crédito del Perú, donde también se identificó una correlación negativa significativa entre el burnout y la satisfacción laboral. Sin embargo, una diferencia notable es que, en el estudio de Vélez, la mayoría de los docentes no presentaron síntomas de burnout, mientras que, en el Banco de Crédito del Perú, una proporción considerable de empleados experimentó altos niveles de agotamiento emocional y despersonalización. Esto podría sugerir que el contexto y las demandas específicas de cada entorno laboral juegan un papel crucial en la prevalencia y el impacto del burnout.

Por otro lado, el estudio de Cauna (2019) en la Región Tacna encontró que no existía una relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería, lo cual contrasta con los resultados obtenidos en el Banco de Crédito del Perú. Este contraste podría atribuirse a las diferencias en las condiciones laborales y los desafíos específicos enfrentados por los profesionales de la salud en comparación con los empleados bancarios. Además, el estudio de Cauna resalta la complejidad de las relaciones entre burnout, satisfacción laboral y el contexto laboral específico, subrayando la importancia de considerar factores únicos a cada entorno profesional.

Los antecedentes locales, al ser comparados con los resultados del estudio en el Banco de Crédito del Perú, enfatizan la

relevancia del contexto laboral en la experiencia del burnout y su impacto en la satisfacción laboral. Mientras que, en algunos entornos, como la educación y la enfermería, la relación entre burnout y satisfacción laboral puede variar, en el sector bancario de Tacna, se observa una clara correlación negativa. Estas diferencias subrayan la necesidad de abordajes personalizados para entender y manejar el burnout y la satisfacción laboral en diferentes sectores profesionales.

CONCLUSIONES

Primera:

Se determinó una relación negativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en el personal del Banco de Crédito del Perú - Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023, mediante la prueba Rho-Spearman ($p < 0.05$). El burnout, compuesto por agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, mostró una relación negativa con la satisfacción laboral. Esto indica que, a mayor nivel de burnout, menor es la satisfacción en el trabajo, y viceversa.

Segunda:

Se encontró una correlación negativa moderada (-0.632) entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú - Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023, según la prueba de Rho-Spearman. El agotamiento emocional, manifestado en cansancio extremo y falta de motivación, impacta negativamente en la percepción del trabajo. Esto subraya la necesidad de implementar estrategias que mejoren las condiciones laborales, gestionen la carga de trabajo y promuevan un equilibrio entre vida laboral y personal para reducir el estrés y aumentar la satisfacción de los empleados.

Tercera:

Se identificó una correlación negativa moderada (-0.421) entre la despersonalización y la satisfacción laboral en el personal del Banco de Crédito del Perú - Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023, según la prueba de Rho-Spearman ($p < 0.05$). A mayor despersonalización, caracterizada por indiferencia y trato impersonal hacia los clientes, menor es la satisfacción laboral. Esto resalta la importancia de fomentar un entorno laboral más empático, donde los empleados se sientan valorados, lo que podría mejorar su satisfacción y las relaciones en el trabajo.

Cuarta:

Se encontró una correlación negativa moderada (-0.469) entre la realización personal y la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú - Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023, según la prueba de Rho-Spearman ($p < 0.05$). Una menor realización personal, reflejada en la falta de logros, energía y contribuciones positivas, se asocia con menor satisfacción laboral. Esto destaca la necesidad de implementar políticas que promuevan el desarrollo profesional, el reconocimiento de logros y un ambiente que motive a los empleados, mejorando su satisfacción y desempeño.

RECOMENDACIONES

Primera:

Para abordar la relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, se recomienda a la Gerencia General del Banco implementar un programa integral de bienestar y salud mental que atienda las dimensiones del burnout: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Este programa podría incluir talleres sobre gestión del estrés, técnicas de relajación y desarrollo de habilidades de afrontamiento, así como la revisión de cargas de trabajo y horarios para prevenir el agotamiento. Además, se sugiere fomentar un ambiente de trabajo más empático y de apoyo, donde se promueva la interacción positiva y se reconozcan los logros del personal, para mejorar la satisfacción laboral y contribuir a un clima organizacional más saludable.

Segunda:

Para contrarrestar los efectos del agotamiento emocional en la satisfacción laboral, se recomienda al Área de Recursos Humanos, la implementación de medidas que atiendan los aspectos críticos del agotamiento emocional, como el cansancio al final de la jornada y el agotamiento matutino. Esto podría incluir la introducción de pausas activas, programas de ejercicio y bienestar en el lugar de

trabajo, así como la posibilidad de horarios flexibles o trabajo remoto. Además, sería beneficioso ofrecer asesoramiento y apoyo psicológico para ayudar a los empleados a manejar mejor el estrés laboral. Estas medidas ayudarían a crear un entorno de trabajo más acogedor y menos estresante, donde los empleados se sientan más valorados y realizados.

Tercera:

En respuesta a la relación negativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral, se sugiere, al Gerente del Banco, fortalecer las estrategias de comunicación y relaciones interpersonales dentro del banco. Esto puede incluir programas de formación en habilidades sociales y empatía, actividades de team building y la creación de espacios para compartir y colaborar en un entorno más relajado. Fomentar una cultura organizacional que valore la interacción personal positiva y el trato humano puede ayudar a reducir la despersonalización y mejorar la satisfacción laboral, contribuyendo a un ambiente de trabajo más armonioso y productivo.

Cuarta:

Para mejorar la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral, es fundamental que el Área de Recursos

Humanos considere desarrollar programas de desarrollo profesional y reconocimiento de logros. Esto podría incluir oportunidades de formación y capacitación, programas de mentoría, reconocimientos públicos de logros y contribuciones significativas, y la promoción de un equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Fomentar un ambiente de trabajo que permita a los empleados sentirse competentes, valorados y parte integral de la organización, puede mejorar significativamente su realización personal y, en consecuencia, su satisfacción laboral.

REFERENCIAS

- ABC Noticias Central. (2006). *La comunicación en las Relaciones Interpersonales*. Obtenido de <https://www.abc.com.py/articulos/las-relaciones-interpersonales-918618.html>
- Banda, J., Robles, V., & Lussier, R. (2021). Validation of the Maslach Burnout Inventory in Mexican University Students. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(23), 1-21. doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v12i23.1092>
- Bellows, R. (1954). *Psicología del Personal en la Industria y los Negocios*. México: Editorial Diana.
- Bosqued, M. (2008). *Quemados. El síndrome del burnout. Qué es y cómo superarlo*. Barcelona, España: Paidós.
- Camacho, C. (2019). Una mirada desde el Síndrome de Burnout hacia la Gerencia Integral en el Siglo XXI. *Revista Científica Universidad de los Andes (ULA)*, 5-10.
- Castillo, J., & Limón, P. (2006). *Satisfacción laboral relacionada con los servicios de hospedaje y alimentación y compromiso en el trabajo de los empleados de PEMEX, Plataformas*. México: Universidad de las Américas. Puebla.
- Cauna, E. (2019). *Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en el personal de enfermería de los servicios de atención de urgencia en*

- la Región Tacna - 2018*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Centeno, D. (2022). *Asociación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de UMF 16 de Querétaro*. Querétaro, México: Universidad Autónoma de Querétaro.
- Domínguez, S., Calderón, G., & F., A. (2016). Cuestionario de Satisfacción S21/26. Análisis psicométrico preliminar en trabajadores administrativos. *Rev. Investig*, 7, 51-67.
- Escobar, Y. (2018). *Satisfacción laboral y síndrome burnout en los trabajadores del Banco de la Nación Agencia 2, Juliaca, 2017*. Lima: Universidad Privada TELESUP.
- Fernández, N. (2002). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. . *Cuadernos de Gestión*, 2(1), 65-90.
- Fidalgo, M. (2006). *NTP 704: Síndrome de estar quemado por el trabajo o burnout (I): definición y proceso de generación*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Obtenido de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Fichero>
- Folkman, S., & Lazarus, R. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona, España: Martinez Roca.
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del*

organismo judicial en la ciudad de Quetzal Tenango. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

Gold, Y. (1985). The relationship of six personal and life history variables to standing on three dimensions of the Maslach Burnout Inventory in a sample of elementary and junior high school teachers. *Educational and Psychological*, 377-387.

Gómez, X. (2008). *Guía de prevención de Burnout par profesionales de cuidados paliativos*. España: Arán Ediciones.

González, J., & Revuelta, H. (2007). *Síndrome de desgaste profesional. "burnout" o síndrome del quemado*. Formación Médica Continuada.

Hackman, J., & Oldham, G. (1976). *Motivation through the design of work: test of a theory*. EEUU: Organizational Behavior and Human Performance.

Hegney, D., Plank, A., & Parker, V. (2006). Extrinsic and intrinsic work values: Their impact on job satisfaction in nursing. *Nursing Management*, 271-281.

Hernández - Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. MEXico: Mc Graw Hill Education.

Hernández, T., Terán, O., Navarrete, D., & León, A. (2007). El Síndrome de Burnout: Una aproximación hacia su conceptualización,

antecedentes, modelos explicativos y de medición,. *Revista ICEA*. 2007; 3 (5), 50-68.

Janssen, P., de Jonge, J., & Bakker, A. (1999). Specific determinants of intrinsic work motivation, burnout and turnover intentions: A study among nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 29, 1360-1369.

Leiter, M., & Schaufeli, W. (1996). *Consistency of the Burnout construct across occupations*. Washington, EEUU.: Stress and Coping.

Locke, E. (1976). *La naturaleza y causas de la satisfacción en el trabajo*. En MD Dunnette (Ed.), *Manual de psicología industrial y organizacional*. Chicago: Rand McNally.

López, J. (2013). Síndrome de burnout y estrés laboral: ¿sabías reconocerlas? *Revista digital INESEM*, Obtenido de: <https://www.inesem.es/revistadigital/gestion-empresarial/estres-laboral-vs-burnout/>.

Mansilla, F. (06 de febrero de 2006). *Síndrome de burnout*. Obtenido de <https://psiquiatria.com/>

Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17 (4). Lima. Doi: 10.24265/horizmed.2017.v17n4.08, 42-52.

Maslach, C., & Jackson, S. (1997). *Maslach Burnout Inventory Manual*. EEUU: Consulting Psychologists Press.

- Maslow, A. (2016). *El hombre autorrealizado: Hacia una psicología del Ser*. New York, EEUU: Editorial Kairós SA.
- Miravalles, J. (2009). *Gabinete de Psicología*. Obtenido de <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Introduccion%20y%20Defini>
- Morales, F. (2021). *Análisis de síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Life and Hope S.A.* Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Muñoz, A. (2018). *La inteligencia social, emocional y personal*. Obtenido de <https://www.aboutespanol.com/la-inteligencia-social-emocional-y-personal-2396400>
- Olivares, V. (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *SCIELO Ciencia y trabajo Vol. 19 N° 58 ISSN 0718-2449*, 2-4.
- Osán, A. (2021). Síndrome de burnout. *Revista Electrónica de Portales Médicos Vol. XVI N° 23*, 3-10.
- Ovejero, A., & García, A. (1998). La medida del feedback laboral en las organizaciones. *Job Feedback Survey*, 241-257.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL_SPC)*. Lima: Cartolan EIRL.
- Parra, R. (2018). Job satisfaction and its effect on customer satisfaction, a theoretical analysis. *INNOVA Research Journal Vol. 3 N° 8*, 157-162.

- Pérez, T. (2018). *Nutrición e insatisfacción laboral*. Obtenido de: <https://www.lechepuleva.es/nutricion-y-bienestar/la-insatisfaccion-laboral>: Puleva.
- Pines, A., & Aronson, E. (1993). *Career Burnout: Causes and Cures*. New York: The Free Press.
- Portero, S., & Vaquero, M. (2015). Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 23(3). doi.org/10.1590/0104-1169.0284.2586, 543-552.
- Quispe, K. (2018). *Efecto del síndrome burnout (desgaste ocupacional) en la satisfacción laboral de los trabajadores del Banco Interbank, Arequipa*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.
- Quispe, R., & Paucar, S. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. *Universidad Peruana Unión, Apuntes Universitarios, Revista de investigación Vol. 10 N° 2*, 64-83.
- Ramos, T. (2022). Efectos de la globalización en el desarrollo de las microempresas (PYMES). *Universidad Juárez Autónoma de Tabasco División Académica de Ciencias Económicas Administrativas-México Año 15 N° 37 ISSN 2007-8870*, 5-7.
- Salazar, S. (2021). *Incidencia del Síndrome de burnout en la satisfacción laboral del personal de la Coordinación Zonal 2 del Instituto de*

Fomento al Talento Humano, en el año 2019. Quito, Ecuador:
Universidad Andina Simón Bolívar.

Sequera, M. (2021). *Estudio sobre la prevalencia del síndrome de burnout y satisfacción laboral en musicoterapeutas de España.* España:
Universidad de Salamanca.

Toribio, P. (2022). *Relación del síndrome de burnout y satisfacción laboral de los teleoperadores de un contact center en el año 2020.* Lima:
Universidad de San Martín de Porres.

Torres, S., Chávez, C., Lizárraga, E., & Guerra, M. (2017). Absentismo y su relación con satisfacción laboral de enfermería en una unidad médica de segundo nivel. *Revista de Enfermería Instituto Mexicano de Seguro Social*, 147-153.

Velez, R. (2021). *Síndrome de burnout y el desempeño docente en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Jorge Basadre Grohmann de Tacna, 2018.* Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Anexo

Anexo 1. Matriz de consistencia

El síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza en Tacna, 2023.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES				
<u>Problema General</u>	<u>Objetivo General</u>	<u>Hipótesis General</u>							
¿Cuál es la relación entre El síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023?	Determinar la relación que existe entre El síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú – Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023.	El síndrome de burnout se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú - Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023.	Variable 1: Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional	Emocionalmente defraudado				
					Agotamiento por la jornada				
					Agotamiento en las mañanas				
					Cansancio de la gente				
					Desgaste por el trabajo				
					Frustración por el trabajo				
					Demasiado tiempo				
					Cansancio del contacto directo				
				Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Satisfacción laboral	Realización personal	Límite de posibilidades
									Trato de los demás de forma impersonal
• ¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú - Agencia Alto de la Alianza,	• Determinar la relación que existe entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú - Agencia Alto de la Alianza, Tacna,	• El agotamiento emocional se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú - Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023.	Variable 2: Satisfacción laboral	Significatividad de la tarea	Dureza con la gente				
					Endurecimiento emocional				
					Indiferencia ante las personas				
					Culpa de los problemas				
					Incomprensión de las personas				
					Inefectividad en la atención				
					Influencia negativa sobre los demás				
					Desenergizado				
					Clima desagradable				
					No estimulado				
Sin logros en el trabajo									
Trato inadecuado									
					Afinidad				
					Valiosa				

<p>Tacna, 2023?</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú - Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023? ¿Cuál es la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú - Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023? 	<p>2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación que existe entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú - Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023. Determinar la relación que existe entre la realización personal y la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú - Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023. 	<ul style="list-style-type: none"> La despersonalización se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú - Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023. La realización personal se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral del personal del Banco de Crédito del Perú - Agencia Alto de la Alianza, Tacna, 2023. 			Utilidad
					Satisfacción
					Realización personal
					Gusto por el trabajo
					Bienestar propio
					Actividad agradable
					Distribución eficiente
					Confort
					Horario adecuado
					Relación positiva (director)
					Comodidad
					Horario flexible
					Comodidad física
					Comodidades laborales
					Reconocimiento (director)
					Buen trato
					Involucramiento
Vínculos personales					
Importancia					
Trabajo en equipo					
Salario justo					
Estabilidad económica					
Sueldo alto					
Valoración					
Expectativas económicas					
METODO Y DISEÑO			POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Tipo de investigación:	Básica	Población:	50 trabajadores	Técnica:	Encuesta
Diseño de investigación:	No experimental / Transversal	Muestra:	50 trabajadores	Instrumentos:	Cuestionario
Nivel:	Correlacional	Método:	Científico, analítico, sintético	Tratamiento estadístico:	SPSS Versión XXIV Tablas de frecuencia

Anexo 2. Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL SÍNDROME DE BURNOUT MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación, se presenta una serie de enunciados referentes a su trabajo y sentimientos. Por lo tanto, se pide su colaboración respondiendo a tales planteamientos, asimismo no existe respuestas mejores ni peores. Los resultados, son confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas; su objetivo es, contribuir al conocimiento sobre las condiciones de trabajo y mejoras en su satisfacción como colaborador.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- | | | | |
|-------|----------------------|-------|---------------------------|
| (1) | Nunca | (2) | Algunas veces al año |
| (3) | Algunas veces al mes | (4) | Algunas veces a la semana |
| (5) | Diariamente | | |

Por favor señale el número que considere más adecuado

AGOTAMIENTO EMOCIONAL					
Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	1	2	3	4	5
Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	1	2	3	4	5
Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado.	1	2	3	4	5
Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.	1	2	3	4	5
Siento que mi trabajo me está desgastando.	1	2	3	4	5
Me siento frustrado por el trabajo.	1	2	3	4	5
Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	1	2	3	4	5
Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.	1	2	3	4	5
Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	1	2	3	4	5
DESPERSONALIZACIÓN					
Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales.	1	2	3	4	5
Siento que me he hecho más duro con la gente.	1	2	3	4	5
Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	1	2	3	4	5

Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.	1	2	3	4	5
Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas.	1	2	3	4	5
REALIZACIÓN PERSONAL					
Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender.	1	2	3	4	5
Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender.	1	2	3	4	5
Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	1	2	3	4	5
Me siento muy enérgico en mi trabajo.	1	2	3	4	5
Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	1	2	3	4	5
Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	1	2	3	4	5
Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	1	2	3	4	5
Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	1	2	3	4	5

Fuente: Cuestionario creado por la psicóloga Cristina Maslach y el psicólogo Michael P. Leiter en 1982.

Muchas gracias

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN LABORAL Palma (2005)

A continuación, se presenta una serie de enunciados referentes a su trabajo y sentimientos. Por lo tanto, se pide su colaboración respondiendo a tales planteamientos, asimismo no existe respuestas mejores ni peores. Los resultados, son confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas; su objetivo es, contribuir al conocimiento sobre las condiciones de trabajo y mejoras en su satisfacción como colaborador.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo
 (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo
 (5) Totalmente de acuerdo

Por favor señale el número que considere más adecuado

SIGNIFICATIVIDAD DE TAREAS					
Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	1	2	3	4	5
La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	1	2	3	4	5
Me siento útil con la labor que realizo.	1	2	3	4	5
Me complacen los resultados de mi trabajo.	1	2	3	4	5
Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	1	2	3	4	5
Me gusta el trabajo que realizo.	1	2	3	4	5
Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	1	2	3	4	5
CONDICIONES DE TRABAJO					
Me gusta la actividad que realizo.	1	2	3	4	5
La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	1	2	3	4	5
El ambiente donde trabajo es confortable.	1	2	3	4	5
Me siento a gusto con mi horario.	1	2	3	4	5
Llevarse bien con el director, beneficia la calidad del trabajo.	1	2	3	4	5
La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	1	2	3	4	5
Mi horario de trabajo se acomoda a mis necesidades.	1	2	3	4	5
En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	1	2	3	4	5
Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	1	2	3	4	5
El director valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	1	2	3	4	5

RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL					
Recibo un buen trato en la institución donde laboro.	1	2	3	4	5
Me gusta involucrarme en las comisiones de trabajo de mi institución.	1	2	3	4	5
Prefiero establecer vínculos con las personas con quienes trabajo.	1	2	3	4	5
Las tareas que realizo, las percibo como de suma importancia.	1	2	3	4	5
Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta entretenido.	1	2	3	4	5
BENEFICIOS ECONÓMICOS					
Percibo un salario justo por la labor que realizo.	1	2	3	4	5
Tengo una posición económica confortable.	1	2	3	4	5
Tengo un sueldo más alto que el de mis compañeros.	1	2	3	4	5
Me valoran por el trabajo que realizo.	1	2	3	4	5
Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	1	2	3	4	5

Fuente: Cuestionario "Escala de opiniones SL-SPC" elaborado por Sonia Palma, 2005.

Muchas gracias

Anexo 3. Matriz de datos

Variable: Síndrome de burnout																											
Dimensión: Agotamiento emocional										Dimensión: Agotamiento emocional	Dimensión: Despersonalización					Dimensión: Despersonalización	Dimensión: Realización personal									Dimensión: Realización personal	Variable: Síndrome de burnout
Emocionalmente defraudado	Agotamiento por la jornada	Agotamiento en las mañanas	Cansancio de la gente	Desgaste por el trabajo	Frustración por el trabajo	Demasiado tiempo	Cansancio del contacto directo	Límite de posibilidades	Trato de los demás de forma impersonal		Dureza con la gente	Endurecimiento emocional	Indiferencia ante las personas	Culpa de los problemas	Incomprensión de las personas		Inefectividad en la atención	Influencia negativa sobre los demás	Desenergizado	Clima desagradable	No estimulado	Sin logros en el trabajo	Tratamiento inadecuado				
1	2	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3		
2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3		
3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	2	2	2	2	2	3		
4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3		
5	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3		
5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3		
7	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4		
8	2	4	4	4	3	3	4	2	1	3	4	3	1	1	4	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3		
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3		
10	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	2	2	4	4	2	2	3	3	4	3	3	
11	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	4	
12	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	
13	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	
14	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	
15	2	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3	

15	2	2	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3
17	2	5	3	3	3	5	5	4	4	4	1	4	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	
18	2	5	5	3	5	5	5	4	3	4	1	5	3	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	3	1	3	
18	5	5	5	3	3	4	3	1	5	4	3	1	1	4	3	2	2	2	1	1	1	4	4	4	2	3	
19	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	1	1	1	3	3	2	3	
21	2	5	3	4	5	5	2	5	3	4	1	5	3	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1	4	2	3	
22	4	4	4	3	3	5	3	1	3	3	5	5	5	5	3	5	1	1	1	3	3	4	2	2	2	3	
23	4	4	2	2	5	3	1	3	1	3	1	1	2	2	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	
24	4	4	4	2	2	3	5	1	3	3	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	
25	5	5	4	3	5	4	5	2	4	4	2	2	3	3	5	3	1	1	1	1	1	3	1	3	1	3	
25	3	3	4	4	5	5	3	3	3	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
27	4	4	3	2	5	5	5	1	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	1	2
28	4	4	3	2	5	5	3	1	3	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	2
29	4	4	3	2	5	5	3	1	3	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	2
30	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	5	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	3	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	4	4	4	3	2	2	3	4	3	3	4	
32	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	
33	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	
34	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	
35	1	5	4	4	4	1	4	4	2	3	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	
35	2	5	3	4	5	2	5	4	3	4	1	5	3	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1	4	2	3	
37	2	5	5	5	5	2	5	4	4	4	2	3	4	2	1	2	3	1	3	3	3	2	4	2	3	3	
38	2	2	3	3	3	4	5	4	4	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
39	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	
40	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3

4 1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1
4 2	1	1	1	2	3	3	3	3	3	2	3	4	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
4 3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	4	3	3	3	3	2	2	2	4	3	4
4 4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	2	2	2	1	2	1	1	2	1	3	2	3	3	2	2	3
4 5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	1	1	1	1	4	1	2	1	2	5	2	2	3	4	3	3
4 5	3	5	4	3	5	4	5	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	5	4	3	3	4
4 7	3	3	4	4	5	5	3	3	3	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4 8	4	4	3	2	5	5	5	1	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	4	3	1	2
4 9	4	4	3	2	5	5	3	1	3	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	2
5 0	4	4	3	2	5	5	3	1	3	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	2

Variable: Satisfacción laboral																															
Dimensión: Significatividad de la tarea								Dimensión: Significatividad de la tarea	Dimensión: Condiciones de trabajo								Dimensión: Condiciones de trabajo	Dimensión: Reconocimiento personal y/o social					Dimensión: Reconocimiento personal y/o social	Dimensión: Relación trabajo-empleado					Dimensión: Relación trabajo-empleado	Variable: Satisfacción laboral	
Afiliación	Valiosa	Utilidad	Satisfacción	Realización personal	Gusto por el trabajo	Bienestar propio	Actividad agradable		Distribución eficiente	Confort	Horario adecuado	Relación positiva (director)	Comodidad	Horario flexible	Comodidad física	Comodidades laborales		Reconocimiento (director)	Buen trato	Involucramiento	Vínculos personales	Importancia		Trabajo en equipo	Salario justo	Estabilidad económica	Sueldo alto	Valoración			Expectativas económicas
1	2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	1	4	3	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4		
2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	
3	4	2	5	5	3	3	3	4	2	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4		
4	3	3	3	2	5	5	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4		
5	2	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	
5	2	5	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	4	
7	2	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	1	3	3	1	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3		
8	2	5	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	4		
9	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	
10	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	1	4	1	4	3	4
11	5	2	2	2	3	4	3	3	3	1	1	1	3	2	2	4	2	2	2	3	4	4	1	2	3	1	1	1	1	1	2
12	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	
13	5	3	2	2	2	3	1	2	1	1	1	3	3	2	2	4	2	3	2	4	4	4	1	1	3	1	1	1	1	1	2
14	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	2	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	1	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	
15	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	

17	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
18	1	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	4	4	5	4	5	5	4	
18	3	3	3	2	5	5	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	
19	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	4		
21	2	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	3	4	
22	2	5	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	4	
23	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	
24	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
25	2	5	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	2	4	
25	3	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	2	1	1	1	1	3	3	2	2	4	4	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2
27	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
28	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
29	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
30	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
31	3	3	2	2	3	4	3	3	3	1	4	1	1	2	2	2	2	3	2	4	4	4	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2
32	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	5
33	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	1	1	1	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	3
34	5	5	4	3	4	4	5	5	2	3	2	5	3	1	3	3	3	3	3	2	5	4	5	1	3	2	1	1	3	3	2	3	
35	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
35	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	2	4	2	2	2	3	
37	4	4	4	3	5	3	2	4	2	2	3	4	3	3	1	4	1	1	2	3	2	4	2	3	3	4	4	1	1	1	2	3	
38	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4

39	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	3	5		
40	2	5	5	4	5	3	4	4	4	5	2	3	1	5	3	1	3	3	3	3	3	2	5	4	3	5	1	2	1	3	2	3	
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	4	5		
42	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4		
43	2	3	1	5	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	2	1	1	1	2	2	2	4	2	3	4	3	4	4	2	1	1	2	2
44	1	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	2	3	2	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	
45	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	4	2	3	3
45	3	3	5	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	2	4	1	1	1	1	1	1	2
47	2	2	5	4	4	3	4	4	3	4	3	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	4	2	4	2	1	1	2	1	1	1	1	2
48	2	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
49	2	4	4	4	4	4	3	4	5	5	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
50	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4