



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD PROGRAMA ACADÉMICO DE
PSICOLOGÍA

TESIS

**SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE
SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO – 2023**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

CALIDAD DE VIDA, RESILIENCIA Y BIENESTAR
PSICOLÓGICO

PRESENTADO POR

BACHILLER ROY WIDMAR CHOQUE
HUAYTA

BACHILLER KAREN YOSSELIN
SANCHEZ CHIPANA

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

DOCENTE ASESOR

MG. ACHARTE CHAMPI WALTER JESUS

CÓDIGO ORCID N°0000-0001-6598-7801

CHINCHA-PERÚ.

2024



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 25 de febrero de 2024

Dra. DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Presente. –

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarlo e informar que los bachilleres: **ROY WIDMAR CHOQUE HUAYTA Y KAREN YOSSELIN SANCHEZ CHIPANA**, de la facultad ciencias de la salud, del programa Académico de Psicología, han cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

Titulada: **“SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO – 2023.”**

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el desarrollo de la Investigación. Estoy remitiendo, juntamente con la presente, los anillados de la investigación, con mi firma en señal de conformidad. Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal. Cordialmente,

Mg. WALTER JESÚS ACHARTE CHAMPI
CODIGO ORCID: 0000-0001-6598-7801

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACION

Karen Yosselin Sanchez Chipana, con DNI N.º 78198505 y Roy Widmar Choque Huayta con DNI N° 70238296, en nuestra condición de bachilleres en Psicología, de la Facultad Ciencia de la salud en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "síndrome de burnout y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno, 2023".

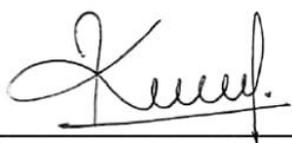
Declaramos bajo juramento que:

- a. La tesis se realizó de nuestra autoría.
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- c. La información presentada de la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referencia de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el (la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e. La tesis cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

20%

Autorizamos, a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indica do por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 25 de febrero del 2024.



Bachiller: Karen Yosselin Sanchez Chipana
DNI: 78198505



Bachiller: Roy Widmar Choque Huayta
DNI: 70238296

Dedicatoria

Esta tesis va dedicada especialmente a mí querida prima Gladys Massiel, que me guía desde el cielo, a mi madre Sandra por el apoyo incondicional que me brindo en los momentos difíciles, a mis abuelos, Benedicto y Gladys, por darme fortaleza para seguir cumpliendo mis metas.

Karen Yosselin

Dedico de manera especial a mis abuelos, Julio y Rosa ellos fueron el principal soporte en la construcción de mi vida profesional. A mis padres José y Matilde por haberme dado la vida.

Roy Widmar

Agradecimientos

En primer lugar, damos infinitamente gracias a Dios, por habernos dado fuerza y valor para culminar esta etapa de nuestra vida.

Agradecer también a nuestros abuelos por ser los principales promotores de nuestros sueños.

A la Universidad Autónoma de Ica, por la oportunidad brindada de concretar nuestra ambición profesional.

Al gerente general Ing. Luis Aguilar Cuaquira de la empresa de saneamiento de agua de EMSA Puno, como también al área de RRHH por apoyo que se nos brindó.

RESUMEN

Objetivo: Cual es la relación entre el síndrome de burnout con la satisfacción laboral del trabajador de la Empresa Municipal de Saneamiento básico de Puno, 2023. **Métodos y materiales:** La investigación del estudio fue de nivel descriptivo correlacional, el tipo de investigación es cuantitativo y se realizó un diseño no experimental, se evaluará a los 100 trabajadores, El muestreo para la presente investigación es, no probabilístico; por conveniencia. Se consideró trabajar con una parte de la población de los trabajadores. Se empleó los cuestionarios Maslach Burnout Inventory (MIB) y Clima Laboral CL-SPC. **Resultados:** En el síndrome de burnout la mayoría estuvo ubicada en un nivel medio (70.0%); Asimismo en las dimensiones de desgaste emocional la mayoría presentan un nivel bajo (60.0%); en la realización personal la mayoría se encontraban en un nivel medio bajo (68.0%), en la despersonalización la mayoría se encontraba en un nivel alto (39.0%) y finalmente, en la variable satisfacción laboral la mayoría se ubicaron en un nivel medio (55.0%); **Conclusiones:** Que, no existe una relación estadísticamente significativa entre síndrome de burnout y satisfacción laboral ($p= 0.155 > 0.05$; Rho: .143) en los trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico - EMSA, de Puno, 2023.

Palabras claves: Burnout, satisfacción, indiferencia y despersonalización.

ABSTRACT

Objective: What is the relationship between the burnout syndrome and the job satisfaction of the worker of the Municipal Basic Sanitation Company of Puno, 2023. **Methods and materials:** The research of the study was of a descriptive correlational level, the type of research is quantitative and a non-experimental design was carried out, 100 workers will be evaluated. The sampling for this research is non-probabilistic; for convenience. It is considered to work with a part of the population of workers. The Maslach Burnout Inventory (MIB) and CL-SPC Work Climate questionnaires were used. **Results:** In the burnout syndrome, the majority was located at a medium level (70.0%); Likewise, in the dimensions of emotional exhaustion, most present a low level (60.0%); in personal fulfillment the majority were at a medium-low level (68.0%), in depersonalization the majority were at a high level (39.0%) and finally, in the variable job satisfaction most were at a medium level (55.0%); **Conclusions:** There is no statistically significant relationship between burnout syndrome and job satisfaction ($p= 0.155>0.05$; Rho: .143) in the workers of the municipal basic sanitation company - EMSA, of Puno, 2023. **Key words:** Burnout, satisfaction, indifference and depersonalization.

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Constancia de aprobación de investigación.....	ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice general.....	viii
Índice de tablas académicas.....	x
Índice de figuras.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	
122	
II. PLANTEAMIENTO	DEL
PROBLEMA.....	144
2.1. Descripción	del
Problemática.....	144
2.2. Pregunta de investigación general	15
2.3. Pregunta de investigación Específicas.....	15
2.4. Objetivos General.....	15
2.5. Objetivos Específicos.....	15
2.6. Justificación e importancia.....	15
2.7. Alcances y Limitaciones	20
III. MARCO TEÓRICO.....	
211	
3.1. Antecedentes	
211	
3.2. Bases Teóricas	28

3.3. Marco conceptual.....	36
IV. METODOLÓGIA	48
4.1. Tipo y Nivel de Investigación.....	48
4.2. Diseño de Investigación	48
4.3. Hipótesis General y específica	49
4.4. Identificación de las variables.....	49
4.5. Matriz de operacionalización de variables	49
4.6. Población – Muestra.....	522
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información	532
4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos.....	55
V. RESULTADOS	57
5.1. Presentación de resultados	57
5.2. Interpretación de resultados	655
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	677
6.1. Análisis inferencial (*)	677
VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	72
7.1. Comparación de resultados.....	72
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
ANEXOS.....	86
Anexos 1: Matriz de consistencia.....	87
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	88
Anexo 3: ficha de validación de instrumentos de medición.....	96
Anexo 4: Base de datos.....	99
Anexo 5: Informe de Turnitin al 18% de similitud.....	111
Anexo 6: Evidencia fotográfica.....	119

INDICE DE TABLAS ACADÉMICAS

Tabla 1. Descripción por sexo en Trabajadores.	57
Tabla 2. Descripción por edades en Trabajadores.	58
Tabla 3. Descripción por tipo de cargo.	59
Tabla 4. Síndrome de Burnout en Trabajadores.	60
Tabla 5. Dimensión Desgaste Emocional en Trabajadores.	61
Tabla 6. Dimensión realización personal en Trabajadores.	62
Tabla 7. Dimensión despersonalización en trabajadores.	63
Tabla 8. Satisfacción Laboral en Trabajadores.	64
Tabla 9. Prueba de normalidad de Síndrome de Burnout.	65
Tabla 10. Prueba de normalidad de Satisfacción Laboral.	66
Tabla 11. Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral	77
Tabla 12. Desgaste emocional y satisfacción laboral.	78
Tabla 13. Realización Personal y Satisfacción Laboral.	79
Tabla 14. Despersonalización y Satisfacción Laboral.	80

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de porcentaje según sexo de los Trabajadores de la Empresa Municipal de saneamiento básico.	57
Figura 2. Niveles porcentaje en los Trabajadores de la Empresa Municipal de saneamiento básico.	58
Figura 3. Nivel de porcentaje según estado civil de los Trabajadores de la Empresa Municipal de saneamiento básico.	59
Figura 4. Niveles de síndrome de burnout en los Trabajadores de la Empresa.	60
Figura 5. Niveles de las dimensiones desgaste emocional.	61
Figura 6. Niveles de las dimensiones realización personal.	62
Figura 7. Niveles de las dimensiones despersonalización.	63
Figura 8. Nivel de porcentaje satisfacción laboral en los Trabajadores de la Empresa Municipal de saneamiento básico.	64

I. INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada “Síndrome de burnout y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa Municipal de saneamiento básico Puno 2023”. Es importante mencionar que la empresa es un espacio donde los trabajadores pasan buen tiempo de su vida. El síndrome de burnout, es un problema de salud mental que afecta a numerosos empleados en diferentes organizaciones, provocando estrés crónico, ya que esto está caracterizado por agotamiento físico y psicológico.

Así mismo esta tesis tiene una gran relevancia, ya que explora diferentes aspectos de las variables. El objetivo principal fue examinar y analizar el síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico Puno 2023, para esto fue importante establecer la relación existente entre ambas variables que favoreció a que los trabajadores se sientan satisfechos con su empleo, de esta manera se comprometen más con la organización y así mantengan una actitud positiva frente a sus desafíos laborales.

Dado que la salud mental de cada trabajador es fundamental dentro de una organización, además de compartir métodos de trabajo en equipo o individualmente y establecer vínculos interpersonales, cuando los trabajadores no logran estabilizarse dentro de su organización se ven afectados por el estrés laboral crónico de naturaleza emocional e interpersonal, especialmente con sus colegas. Como también el estrés crónico puede llevar a un bajo rendimiento laboral y afectar su desarrollo personal tanto intrínseco como extrínseco en la organización.

En los últimos años, se ha estado dando importancia a las organizaciones lo que estaría aquejando, el Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral, ya que afecta a la mayoría de las empresas y provoca una disminución en el rendimiento laboral. Diversos estudios han señalado que el síndrome de burnout está

asociado con problemas de apatía, cinismo e ineficiencia en el ámbito laboral. Esta tesis contribuyó al entendimiento de cómo el síndrome de burnout y la satisfacción laboral se interrelacionan, con el objetivo de mejorar la salud física y mental de los trabajadores, así como el rendimiento y la eficiencia de la organización en su conjunto.

Por ello la presente tesis se centró en determinar la relación entre el Síndrome de burnout y Satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico Puno 2023, asimismo, la motivación del presente estudio también radica en que esta información sirva como antecedente para investigaciones posteriores a esta. Dada la importancia de la investigación, en los siguientes capítulos se desarrolló con la siguiente estructura:

En la tesis se desarrolló en capítulos donde se relacionó las variables en estudio, El capítulo I, da una introducción a la investigación donde se resume el tema central y objetivo principal, El capítulo II, se consideró la descripción del planteamiento del problema, preguntas de investigación, tanto general y específicos; objetivo general, objetivos específicos y la justificación e importancia. El capítulo III, presenta los conceptos teóricos sobre los que se fundamenta la investigación, entre ellos se encuentran antecedentes y marco conceptual. El capítulo IV, está referido la metodología de investigación, dentro de ello el tipo y diseño, la variable de estudio, operacionalización de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información, así como las técnicas de análisis e interpretación de datos y técnicas de análisis y procesamiento de datos. El capítulo V, se presenta los resultados e interpretación de resultados. En el Capítulo VI, se considera los resultados del análisis inferencial. En el capítulo VII, se realizará la discusión de resultados, y por último se mencionan las conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas, así como los anexos.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del Problema

A nivel internacional, el 39% de los trabajadores están satisfechos con su empleo, a un que en Colombia esta cifra desciende al 24%, convirtiéndolo en el país más insatisfecho laboralmente entre los 17 países analizados (Charria Ortiz et al., 2022). Además, se estima que el 60% de los trabajadores europeos enfrentan problemas relacionados con la sobrecarga laboral, mientras solo el 19% considera que las empresas brindan suficiente apoyo social (Charria Ortiz et al., 2022). En España, el 42% de los trabajadores menores de 35 años experimentan altos niveles de estrés laboral.

Además, a nivel nacional en Perú, el estrés derivado del trabajo a largo plazo es un factor que causa diversos problemas psicosociales, siendo el Síndrome de Burnout una de las consecuencias más comunes. Por otro lado 71% de los trabajadores manifestaron no sentirse valorados por su organización, mientras que el 41% señaló la falta de apoyo para alcanzar los objetivos laborales debido a la insuficiencia de herramientas adecuadas (Charria Ortiz et al., 2022).

Por último, en el ámbito local, en la empresa municipal de saneamiento básico Puno donde se llevará a cabo el presente estudio, se observa una problemática significativa en el desempeño laboral y la aparición de diversos problemas de estrés relacionados con el ambiente laboral. Esto afecta negativamente la productividad de los trabajadores y su sensación de satisfacción laboral. Por tanto, surge la pregunta de si existe una relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en esta empresa. Por lo que es necesario formularse la siguiente pregunta ¿existe la relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral?

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout con la satisfacción laboral del trabajador de EMSA Puno, 2023?

2.3. Preguntas de investigación específicas

¿Cómo se relaciona el desgaste emocional y la satisfacción laboral en trabajadores de EMSA Puno, 2023?

¿Qué relación existe entre la realización personal con la satisfacción laboral en los trabajadores la empresa municipal de saneamiento básico - EMSA, de Puno, 2023?

¿Cómo se relaciona la despersonalización con la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico - EMSA, de Puno, 2023?

2.4. Objetivo General

Demostrar la relación existente entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico - EMSA, de Puno, 2023.

2.5. Objetivos Específicos

Establecer la relación entre el desgaste emocional y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico - EMSA, de Puno, 2023.

Identificar la realización personal y la relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico – EMSA, de Puno, 2023.

Relacionar el tipo de despersonalización de los trabajadores de la EMSA Puno, 2023 y la satisfacción laboral. en los trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico – EMSA, de Puno 2023.

2.6. Justificación e importancia

El Síndrome de burnout, también conocido como el "síndrome del desgaste profesional", es un problema de salud

laboral que afecta a millones de personas en todo el mundo. Se caracteriza por un agotamiento emocional, despersonalización y una disminución de la realización personal en el ámbito laboral. Este síndrome puede afectar a cualquier tipo de trabajador, desde profesionales de la salud hasta empleados de oficina, y sus consecuencias pueden ser devastadoras tanto para el individuo como para la organización en la que trabaja. En este ensayo se abordó la importancia de detectar el Síndrome de burnout a tiempo y cómo puede prevenir consecuencias negativas en la salud y el bienestar de las personas involucradas.

El Síndrome de Burnout no solo afecta la salud emocional, sino también física. Los síntomas pueden incluir dolores musculares, fatiga extrema, trastornos del sueño, problemas gastrointestinales y un sistema inmunológico debilitado. A medida que la enfermedad progresa, el individuo puede volverse más vulnerable a otras enfermedades y condiciones de salud crónicas.

La detección temprana del Síndrome de burnout es crucial para prevenir el deterioro de la salud física y mental del trabajador. Identificar los signos iniciales de agotamiento emocional y estrés excesivo puede permitir intervenciones oportunas y la adopción de medidas correctivas para evitar que la situación empeore.

El Síndrome de burnout es un problema serio que afecta a numerosos trabajadores en todo el mundo. La importancia de detectar este síndrome a tiempo radica en la prevención de consecuencias negativas tanto para el individuo como para la organización. La salud física y mental del trabajador, su rendimiento laboral, la retención de talentos y el clima organizacional se ven afectados por el burnout. Al detectar los signos tempranos y brindar apoyo adecuado, es posible prevenir el agravamiento de la situación y promover un ambiente laboral más saludable y productivo. La detección temprana del Síndrome de burnout es una responsabilidad compartida entre los empleados,

los empleadores y las instituciones de salud, y es fundamental para el bienestar y el éxito en el ámbito laboral.

2.6.1. Justificación teórica de la investigación

Justificación Teórica

Nuestro estudio se basó en la ausencia de investigaciones en nuestro entorno sobre la relación entre el Síndrome de burnout y la satisfacción laboral. Sin embargo, existen numerosas investigaciones a nivel nacional e internacional que han dado conclusiones relevantes sobre este tema. Nuestra tesis contrastó conclusiones a través de la investigación en nuestra región, con el objetivo de poder comprender la dinámica de las variables de estudio que proporcionó esta investigación.

Justificación Práctica

Se permitió identificar y abordar los problemas de bienestar y productividad de los trabajadores del EMSA Puno, para determinar el impacto directo a la eficiencia y calidad, donde se distinguió los niveles del Síndrome de burnout y de satisfacción laboral entre los trabajadores. Siendo esto primordial para evitar medidas preventivas y programar apoyos para así reducir los niveles de estrés, como el agotamiento y descontento en los trabajadores y así impulsar positivamente calidad y bienestar adecuado a la comunidad.

Justificación Metodológica

Se enfocó en esta tesis, permitiéndonos analizar para así obtener resultados precisos y relevantes. Se utilizó métodos de muestreo para hacer una selección en los empleados del EMSA Puno, donde se utilizó instrumentos de

medición ya validados y así evaluar el síndrome de burnout y satisfacción laboral dentro de la organización. Donde se demostró resultados de la investigación, permitiéndonos la comprensión de los trabajadores con respecto al síndrome de burnout y satisfacción laboral, para así poder mejorar su confort de los trabajadores y la eficacia de la organización, ya con la validación de instrumentos, donde se obtuvo confiabilidad con la alfa de crombrach.

Justificación Social

Finalmente, a nivel social se encaminó esta tesis a mejorar la calidad de vida de los trabajadores del EMSA Puno, se fomentó un ambiente laboral más productivo y saludable. Al indagar esta tesis del síndrome de burnout y satisfacción laboral, se buscó proteger la salud mental de los trabajadores y mejorar el servicio a sus usuarios. De esta manera contribuyó a la mejora general de la sociedad, fortaleciendo así la imagen de la organización teniendo un notorio cambio con nuestra tesis que beneficio a los administrativos como también obreros de la empresa municipal de saneamiento de agua puno 2023.

2.6.2. Importancia de la justificación

La justificación a nivel teórica, de nuestro estudio, se basó en la ausencia de investigaciones en nuestro entorno sobre la relación entre el Síndrome de burnout y la satisfacción laboral. Sin embargo, existen numerosas investigaciones a nivel nacional e internacional que han dado las conclusiones relevantes sobre este tema. Nuestra tesis contraste estas conclusiones a través de una investigación en nuestra región, con el objetivo de comprender la dinámica de las variables de estudio y proporcionar una base referencial para futuras investigaciones.

Así mismo nuestra justificación práctica, nos permitió identificar y abordar los problemas de bienestar y productividad de los trabajadores de EMSA Puno, precisar el impacto directo a la eficiencia y calidad. Donde así podremos distinguir los niveles del síndrome de burnout y de la satisfacción laboral entre los trabajadores, ya que esto fue primordial para programar apoyos para reducir los niveles de estrés, el agotamiento y descontento en los trabajadores y así poder impulsar positivamente calidad y bienestar adecuado para la comunidad.

Igualmente, la justificación metodológica se enfocó en la investigación permitiéndonos analizar para así poder obtener resultados precisos y relevantes. Dentro de esto se utilizó métodos de muestreo para hacer una selección en los empleados de EMSA Puno, donde se planeó utilizar instrumentos de medición ya validados, confiables para evaluar el síndrome de burnout y satisfacción laboral dentro de la organización, donde nos permitió demostrar nuestros resultados de nuestra investigación. Permittiéndonos así la comprensión dentro de los trabajadores con respecto al síndrome de burnout y satisfacción laboral, así mismo mejorando su confort de los trabajadores y la eficacia de la organización, ya con la validación de instrumentos se logró obtener la confiabilidad con la alfa de crombrach.

Finalmente, en la justificación a nivel social que encamino esta investigación fue para poder mejorar la calidad de vida de los trabajadores del EMSA Puno, así como también se pudo fomentar un ambiente laboral más productivo y saludable. Al culminar la investigación del síndrome de burnout y satisfacción laboral, se recomendó proteger la salud mental de los trabajadores y mejorar el servicio a sus usuarios de esta manera contribuyendo al avance general de la sociedad y fortificará la imagen de la misma organización

teniendo un notorio cambio con nuestra investigación que beneficio a los administrativos como también obreros de la empresa municipal de saneamiento de agua Puno 2023.

2.7. Alcances y Limitaciones

2.7.1. Alcances

- **Delimitación social:** La población de estudio fueron los trabajadores de la empresa EMSA Puno.
- **Delimitación espacial o geográfica:** El estudio se llevó a cabo en el departamento de Puno.
- **Delimitación temporal:** La investigación se desarrolló en el transcurso del año 2023.

2.7.2. Limitaciones

Las limitaciones que se presentaron en la investigación realizada, fueron las postergaciones para las coordinaciones de los horarios para aplicación de los instrumentos de medición en el área de recursos humanos en la EMSA Puno.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

3.1.1. Antecedentes internacionales

Ulla (2023) España llevó a cabo su grado de licenciamiento titulado "El síndrome de burnout y las nuevas formas de empleo, 2023" en la Universidad OVIEDO de España. Su investigación realizó un análisis comparativo entre las modalidades de trabajo presencial, remoto o teletrabajo e híbrida, con el objetivo de estudiar su relación con el desarrollo del síndrome de burnout. Participaron en el estudio 854 trabajadores, de los cuales el 55.2% eran mujeres. El Síndrome de burnout, también conocido como síndrome de desgaste profesional, es una problemática que ha estado afectando a los trabajadores en diversos campos durante décadas. Sin embargo, con el advenimiento de las nuevas formas de empleo y la era digital, este síndrome ha tomado nuevas dimensiones y representa un desafío significativo para la salud mental y el bienestar de los trabajadores. En esta tesis, explora cómo el Síndrome de burnout se relaciona con las nuevas formas de empleo, como el teletrabajo, el trabajo por cuenta propia y el trabajo en plataformas digitales, y analizaremos los desafíos que enfrentan los trabajadores en este entorno laboral en constante cambio.

Flores C. (2021) Ecuador llevó a cabo su tesis de licenciamiento con el título "Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal del área operativa del Call Center de Sistemas de Seguridad, Cuenca - Azuay, periodo 2021" en la Universidad de Cuenca, Ecuador. Su enfoque de investigación fue cuantitativo, de tipo no experimental, con un diseño transversal y alcance descriptivo. Trabajó con una muestra de 88 trabajadores. El área operativa de un Call

Center es un entorno laboral exigente y de alto desgaste emocional. Los operadores de Call Center se enfrentan diariamente a una intensa carga de trabajo, como también demandas de clientes, presión por cumplir con los roles del trabajo, siendo así que a menudo enfrentan situaciones estresantes y repetitivas. En esta tesis también se exploraron los desafíos que enfrenta el personal del área operativa del Call Center en relación con el Síndrome de Burnout y su impacto en la satisfacción laboral. En el ámbito del Call Center, los operadores están expuestos a factores estresantes como la alta carga de trabajo, la necesidad de manejar llamadas difíciles como también las quejas de clientes, como también la presión por cumplir con objetivos y metas de rendimiento sobre el trabajo.

Monasterios (2022) Bolivia realizó su tesis de licenciamiento con el título "Desempeño Laboral Y Síndrome De Burnout Conductores De La Cooperativa De Transportes Kupini Ltda. De La Ciudad De La Paz, 2022" en la Universidad Mayor De San Andrés de Bolivia. Su diseño de investigación fue de tipo cuantitativo correlacional, y la muestra consistió en 55 conductores entre propietarios y asalariados. El desempeño laboral y el Síndrome de Burnout son dos aspectos interconectados que impactan significativamente en la vida profesional de los trabajadores. El desempeño laboral se refiere al rendimiento y resultados obtenidos en el trabajo, mientras que el Síndrome de Burnout es una condición que afecta el bienestar emocional y físico debido a una exposición prolongada al estrés laboral. En esta tesis, examinaremos la relación entre el desempeño laboral y el Síndrome de Burnout, analizando cómo el agotamiento emocional puede afectar negativamente la productividad y calidad del trabajo, y cómo mejorar el bienestar puede impulsar el desempeño laboral.

Gisbert (2021) Bolivia menciona en su tesis de licenciamiento titulada "Síndrome de Burnout y Desempeño Laboral en funcionarios de la Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia 2021" en la Universidad Mayor De San Andrés De Bolivia. Su investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo con método correlacional y un diseño no experimental transaccional. La muestra estuvo conformada por 18 funcionarios. El trabajo en el sector público a menudo implica altas demandas, responsabilidades y presiones, lo que puede conducir al agotamiento emocional y físico de los funcionarios. En esta tesis, explora la relación entre el Síndrome de Burnout y el desempeño laboral de los funcionarios, identificando los desafíos que enfrentan y proponiendo estrategias para así promover el bienestar y mejorar el rendimiento en el entorno público. El Síndrome de Burnout es un desafío significativo que enfrentan los funcionarios públicos debido a las altas demandas y presiones laborales a las que están expuestos. El impacto del Burnout en el desempeño laboral puede afectar la calidad del servicio y la eficiencia del sector público.

Chávez (2020) Bolivia llevó a cabo su grado de magister titulado "Factores asociados al síndrome De Burnout en el personal de salud del subsector público del Municipio de Viacha, Gestión 2020" en la Universidad Mayor De San Andrés de Bolivia. Su estudio fue transversal y analítico, sin especificar el tamaño de la muestra, pero incluyendo a todo el personal, que consistía en 112 profesionales de salud. Utilizó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) como instrumento de medición. El Síndrome de Burnout en el personal de salud es una problemática importante que afecta a muchos profesionales en este campo. El desgaste emocional, físico y mental que enfrentan los trabajadores de la salud debido a las altas demandas laborales, la

responsabilidad de cuidar de otros y la exposición a situaciones estresantes y emocionalmente intensas, contribuye al desarrollo del Burnout. En esta tesis, explora los principales factores asociados al Síndrome de Burnout en el personal de salud y su impacto en el bienestar y la calidad del cuidado que brindan. El Síndrome de Burnout tiene un impacto negativo en el bienestar del personal de salud y en la calidad del cuidado que brindan a los pacientes. Los profesionales que experimentan Burnout pueden tener disminución de la empatía y la sensibilidad hacia los pacientes, lo que afecta la calidad de la relación terapéutica.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Aristi, E. (2023) Lima mencionan en su tesis de licenciatura titulada "Síndrome de burnout y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC. 2023" en la Universidad Señor de Sepan de Pimentel. Ya con el objetivo del estudio realizado que fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC. El Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, habiendo así dos aspectos fundamentales que afectan la vida diaria y el bienestar de los trabajadores en el ámbito laboral. El Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de desgaste profesional, es una condición asociada a la exposición prolongada al estrés laboral, mientras que la satisfacción laboral refleja el grado de contento y realización que los trabajadores experimentan en su trabajo.

Ríos (2022) Lima menciona en su Tesis "el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte". El estudio fue de tipo correlacional de corte transversal. Se realizó un censo que consideró a 120 trabajadores de una empresa de transporte

del distrito de San Martín de Porres. Resultados: En cuanto a las dimensiones del burnout, el 48 % muestra baja realización personal; el 38.33 %, baja despersonalización; y el 52.50 %, bajo cansancio emocional. Respecto a las subescalas de la satisfacción laboral, como las condiciones de trabajo, el 48.33 % tiene satisfacción promedio y reconocimiento personal y/o social; y el 43.33 % tiene insatisfacción. Conclusión los trabajadores no llegaron a desarrollar el síndrome de manera alarmante; sin embargo, presentan afección en algunas dimensiones, como el reconocimiento personal y/o social, cansancio emocional y baja realización personal, lo cual los volvería propensos a presentar una satisfacción laboral deficiente. Así mismo, tendrían como mayor motivación y prioridad, el factor económico, dejando en segundo plano el aspecto personal y familiar, lo cual les traería consecuencias negativas a nivel psicológico y social.

Cauna, A. (2018) Tacna Menciona en su tesis de licenciatura titulada "Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería de los servicios de atención de urgencia en la Región Tacna – 2018" en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral en el personal de Enfermería de los Servicios de Atención de Urgencia en la Región Tacna - 2018. La metodología utilizada fue descriptiva, de corte transversal y correlacional, y la muestra consistió en 59 profesionales de enfermería y técnicos en enfermería. El personal de enfermería desempeña un papel vital en la atención y el cuidado de los pacientes en el ámbito de la salud. Sin embargo, su trabajo se caracteriza por altas demandas emocionales, físicas y mentales, lo que puede llevar al desarrollo del Síndrome de Burnout. A su vez, el Síndrome de Burnout puede afectar la satisfacción laboral del

personal de enfermería, lo que representa un desafío importante para el bienestar y el rendimiento de estos profesionales. En esta tesis, examinaremos la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en el personal de enfermería, analizando los desafíos únicos que enfrentan y proponiendo estrategias para mejorar su bienestar en el ámbito de la salud.

Cerrón (2019) Huancayo En su tesis de licenciamiento titulada "El síndrome de burnout y los niveles de satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019" en la Universidad Nacional del Centro del Perú. El síndrome de Burnout se define como un estado de estrés emocional. La labor docente es una profesión noble y crucial para el desarrollo de la sociedad, pero también está acompañada de desafíos únicos que pueden afectar la salud mental y el bienestar de los docentes. El Síndrome de Burnout es una problemática común entre los educadores, y puede tener un impacto significativo en los niveles de satisfacción laboral. En esta tesis, examinaremos la relación entre el Síndrome de Burnout y los niveles de satisfacción laboral en los docentes, analizando los factores que contribuyen al desarrollo del Burnout en el ámbito educativo y proponiendo estrategias para mejorar el bienestar y el rendimiento de los educadores.

3.1.3. Antecedentes locales

Villalva (2023) Puno nombra en su tesis titulada "Relación del Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en los Internos de Enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno - 2021". Investigación aplicada, de corte transversal descriptiva, donde para dicha investigación participaron 89 internos de una muestra que es la población total de 96 internos de enfermería teniendo en cuenta los

criterios de exclusión. Se obtuvo los siguientes resultados; conforme a la triada de dimensiones del Síndrome de Burnout, el 52.9 % de los encuestados tiene nivel medio, mientras el 24.1 % muestra nivel alto y el 23 % presentan nivel bajo del síndrome. los internos de enfermería demuestran un nivel medio del Síndrome Burnout. En cuanto a la Satisfacción Laboral, el 48.3% presentan satisfacción moderada, seguido por el 28.7% que manifiesta sentirse satisfecho, seguido por el 12.6% que presenta indiferencia, el 8.1% evidencia moderada insatisfacción, el 2.3% manifiestan sentirse muy satisfecho y ninguno manifiesta sentirse insatisfecho ni muy insatisfecho, En cuanto a la correlación del coeficiente de correlación de Spearman, los resultados nos muestra que en la correlación bilateral, $p = 0.003 < 0.05$, en conclusión se tienen relación el Síndrome de Burnout con la Satisfacción Laboral de los internos de enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de la ciudad de Puno – 2021.

Panca (2019) Juliaca hacer mención en su tesis de licenciatura titulada "Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019" en la Universidad Peruana Unión. La metodología de la investigación pertenece al diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional; la población conformada por 59 trabajadores, el muestreo no probabilístico con muestra de 59 trabajadores. Los resultados indican que el 39.0% de los trabajadores presentan un nivel alto de síndrome de burnout los cuales se ubican entre las edades de 41 a 50 años, asimismo el 50.8% de los trabajadores presentan un nivel alto de síndrome de burnout los cuales brindan su servicio de 16 años a más, encontrándose una correlación positiva de $Rho = .387$ y significativa ($sig = .002$) entre Síndrome de Burnout y la edad, también se evidencia la existencia de una correlación positiva de $Rho = .316$ y

significativa ($\text{sig} = .015$) entre Síndrome de Burnout y años de servicio, en conclusión se logra evidenciar la existencia de una correlación positiva moderadamente alta significativa en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local (UGEL) San Román de la ciudad de Juliaca.

3.2. Bases Teóricas

3.2.1. Síndrome de burnout

A continuación, Se realizó un abordaje de la variable del Síndrome de Burnout, en el presente estudio fue necesario realizar definiciones de principales autores renombrados para una mejor comprensión de la problemática conforme detalla a continuación.

Charria Ortiz et al., (2022) indican que, en la sociedad contemporánea, el estrés, las altas exigencias laborales y personales se han vuelto cada vez más frecuentes. Mencionando así que es uno de los problemas de salud más preocupante que ha surgido, como resultado de este estilo de vida agitado que es el Síndrome de Burnout, también conocido como el "agotamiento laboral". Mencionando así que este síndrome afecta tanto a profesionales como a personas en otros contextos, de la misma forma se caracteriza por un estado de agotamiento físico, emocional y mental extremo.

Santelices et al., (2022) mencionan también que el Síndrome de Burnout es un fenómeno multifactorial que surge cuando una persona se ve sumiso en un ambiente estresante durante un período prolongado, sin poder experimentar un equilibrio adecuado entre las demandas y los recursos disponibles para hacer frente a ellas. Así como también frecuentemente, se presenta en profesiones que involucran una alta carga emocional, como el cuidado de la salud, la enseñanza, la atención al cliente y los servicios sociales. Sin

embargo, cualquier individuo que esté expuesto a un estrés excesivo puede desarrollar el síndrome.

Sanz, Ponce et al., (2022) Señalan lo siguiente entre los factores que contribuyen al Síndrome de Burnout, se encuentran la presión constante para lograr altas expectativas, la falta de reconocimiento y recompensas por el trabajo realizado, la sobrecarga de tareas, el conflicto entre responsabilidades laborales y personales, la falta de control sobre el propio trabajo y la escasa cooperación y apoyo de colegas y superiores.

Pacovilca, Alejo et al., 2022) Nos Afirman que los síntomas del Síndrome de Burnout pueden variar de una persona a otra, pero generalmente incluyen el agotamiento emocional, la despersonalización o el cinismo hacia el trabajo o las tareas, y una reducción en el rendimiento laboral. Como también, los afectados pueden experimentar una disminución de la motivación y la satisfacción personal, junto con problemas de concentración, dificultades para tomar decisiones y un debilitamiento del sistema inmunológico, lo que aumenta la vulnerabilidad a enfermedades físicas y mentales.

Santaella, Palma, (2022) definió también que las consecuencias del Síndrome de Burnout no solo surgen al individuo, sino que también se extienden al entorno laboral y social. Menciono también que, en el ámbito profesional, el agotamiento puede dar lugar a una mayor rotación de empleados, reducción de la calidad del trabajo y aumento del absentismo laboral. A nivel personal, el síndrome puede generar conflictos en las relaciones interpersonales y llevar a una disminución general en la calidad de vida.

Proponiendo así cuatro fases que un individuo con Síndrome de Burnout padece.

- Entusiasmo
- Estancamiento
- Frustración
- Apatía

3.2.2. Fases de síndrome de burnout

Castro et al., (2022) Indican que el Síndrome de Burnout, también conocido como el síndrome de agotamiento profesional, es una condición que afecta a muchos individuos en diferentes entornos laborales. Así mismo fue conceptualizado por primera vez en la década de 1970 por el psicólogo Herbert Freudenberger, quien lo describió como un estado de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. A lo largo de los años, se han identificado varias fases que caracterizan el desarrollo del Burnout, las cuales analizaremos En esta tesis.

Fase 1: Entusiasmo y alta dedicación. En esta fase inicial nos menciona que los individuos muestran un alto nivel de entusiasmo y compromiso con su trabajo. Como también sienten pasión por lo que hacen y así mismo encuentran satisfacción en sus logros laborales. Los empleados están llenos de energía y disposición para enfrentar los desafíos diarios, sintiéndose capaces de superar cualquier inconveniente que se les presente. (García et al., 2023)

Fase 2: Estancamiento y desgaste Con el tiempo, esta fase nos menciona sobre la falta de reconocimiento y recompensa adecuada por el esfuerzo invertido comienza a pasar factura. Los empleados pueden comenzar a detenerse en sus funciones y sentirse abrumados por las demandas laborales. A pesar de sus esfuerzos, no parece ver progreso o avance en su carrera, lo que resulta en una pérdida gradual de entusiasmo. (Fonseca Sosa et al., 2022)

Fase 3: Despersonalización En esta etapa, nos menciona que los individuos pueden comenzar a experimentar despersonalización, es decir, comienzan a distanciarse emocionalmente de sus compañeros de trabajo y de los clientes o pacientes a quienes atienden. Desarrollan una actitud cínica y desapegada, viendo a las personas como meros objetos o números, lo que conlleva una disminución de la calidad de las relaciones laborales y personales. (López et al., 2023)

Fase 4: Agotamiento emocional, se manifiesta con una sensación de agotamiento físico y mental constante. Los individuos pueden sentirse fatigados, ansiosos y experimentar dificultades para desarrollarse, mencionan también que en esta fase afecta negativamente la productividad y la satisfacción en el trabajo, lo que puede resultar en ausentismo y un deterioro general en el rendimiento laboral. (Alcaraz Britez et al., 2023)

Fase 5: Despersonalización extrema y pérdida de identidad En esta fase avanzada del Burnout, la despersonalización puede intensificarse, llevando así a una pérdida significativa de la identidad personal y profesional. Los individuos pueden sentir que han perdido su propósito en el trabajo y experimentar una disminución de la autoestima. La apatía y la desesperación pueden instalarse, lo que dificulta aún más la recuperación y la búsqueda de soluciones. (Muñoz del-Carpio-Toia et al., 2022)

Fase 6: Síntomas físicos y emocionales crónicos, finalmente en la etapa final del Síndrome de Burnout, los efectos se manifiestan a nivel físico y emocional. Los síntomas pueden incluir dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, insomnio crónico, ansiedad y depresión. La salud general y el bienestar de la persona se ven comprometidos debido a la

exposición prolongada al estrés laboral. (Benítez-González & Glavinich, 2022)

Hermosa Rodríguez et al., (2023) Así mismo aluden que es importante señalar que no todas las personas experimentarán todas las fases del Burnout, y el desarrollo del síndrome puede variar según el individuo y el entorno laboral. Además, el Burnout no está limitado exclusivamente al ámbito laboral; puede ocurrir en otros contextos, como el académico o el personal.

García y Borrero et al., 2021) Finalmente afirman lo siguiente para prevenir y abordar el Burnout, es esencial promover prácticas saludables en el lugar de trabajo, como el equilibrio entre trabajo y vida personal, la promoción de una cultura de apoyo y reconocimiento, y la identificación temprana de los signos del síndrome para brindar intervención y apoyo adecuado a los empleados afectados.

3.2.3. Causas del síndrome de burnout

González y Castro, (2022) Señalan que, en la sociedad contemporánea, se ha vuelto cada vez más común escuchar acerca del Síndrome de Burnout, una condición que afecta significativamente la salud y el bienestar de las personas. El término "Burnout" fue acuñado por el psicólogo Herbert Freudenberger en la década de 1970 para describir una sensación de agotamiento extremo y desgaste emocional que experimentan ciertas personas en su entorno laboral. Sin embargo, este fenómeno no se limita solo al ámbito laboral, sino que puede manifestarse en otras áreas de la vida en las que se experimenta un estrés crónico y abrumador.

Charria, Ortiz et al., (2022) nos mencionan también que el Síndrome de burnout se caracteriza por una combinación de factores físicos, emocionales y cognitivos que provocan un agotamiento generalizado. La acumulación de estrés

prolongado es una de las principales causas del síndrome de burnout. Cuando las personas están expuestas de manera continua a altos niveles de estrés, su capacidad para hacer frente a las demandas diarias se ve sobrepasada, lo que lleva a la aparición de síntomas de agotamiento físico y mental.

Santelices et al., (2022) Se refieren que al mismo modo las altas expectativas y la presión para cumplir con las responsabilidades laborales o personales pueden desempeñar un papel significativo en el desarrollo del Síndrome de Burnout. La sociedad moderna tiende a valorar el éxito y la productividad de manera desproporcionada, lo que lleva a las personas a sacrificar su bienestar y salud en horas del rendimiento y el éxito profesional o personal.

Otro factor relevante es la falta de control sobre el propio trabajo o vida. Cuando las personas sienten que no tienen autonomía para tomar decisiones que afecten su vida laboral o personal, pueden experimentar una sensación de desesperanza y desempoderamiento que contribuye al agotamiento emocional. (Sanz Ponce et al., 2022)

Pacovilca, Alejo et al., (2022) nombran que las relaciones interpersonales también influyen en el desarrollo del Síndrome de Burnout, ya que un entorno laboral tóxico o relaciones personales conflictivas pueden generar un estrés adicional y contribuir a la aparición del agotamiento.

En el contexto de la era digital, la tecnología también juega un papel en el Síndrome de Burnout. La hiperconectividad y la incapacidad para desconectarse del trabajo o las redes sociales pueden generar una sensación de invasión constante en la vida personal, lo que aumenta el estrés y dificulta de la recuperación. (Pacovilca, Alejo 2022)

García et al., (2023) En cuanto a las consecuencias del Síndrome de Burnout, estas no solo afectan a nivel individual,

sino que también repercuten en la sociedad y las organizaciones. A nivel personal, el agotamiento puede dar lugar a problemas de salud física y mental, como trastornos del sueño, ansiedad, depresión y disminución del sistema inmunológico. Además, el burnout puede afectar negativamente el desempeño laboral, reduciendo la productividad y aumentando la tasa de absentismo.

López et al., (2023) finalmente mencionan que, a nivel organizacional, el Síndrome de Burnout puede dar lugar a una alta rotación de empleados y a un ambiente laboral poco saludable. Los empleados quemados suelen tener menos compromiso con su trabajo y pueden experimentar un aumento en los conflictos interpersonales, lo que afecta el clima organizacional y la eficiencia.

3.2.4. Dimensiones del síndrome de burnout

Muñoz del Carpio, Toia et al., (2022) Mencionan que el Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de desgaste profesional, es un fenómeno complejo que afecta a individuos en diversas áreas de sus vidas, principalmente en el entorno laboral, aunque también puede manifestarse en otros contextos. Así mismo fue descrito por primera vez en la década de 1970 por el psicólogo Herbert Freudenberger, quien lo definió como una respuesta prolongada al estrés crónico en el trabajo. Desde entonces, se ha estudiado ampliamente y se han identificado varias dimensiones que componen esta condición.

Benítez, González y Glavinich, (2022) indican también que la primera dimensión del Síndrome de Burnout es el agotamiento emocional. Esta es quizás la característica más reconocida del Burnout. Las personas que experimentan agotamiento emocional se sienten drenadas emocionalmente y agotadas, como si hubieran agotado todas sus reservas de

energía. Pueden sentirse abrumadas por las demandas emocionales del trabajo o de otras responsabilidades, y pueden perder la capacidad de conectarse emocionalmente con los demás.

Muñoz del Carpio, Toia et al., (2022) de igual modo mencionan también que la despersonalización es otra dimensión importante del Síndrome de Burnout. También conocida como "deshumanización", esta dimensión se refiere a una actitud negativa y distante hacia otras personas. Aquellos que experimentan despersonalización pueden desarrollar una actitud cínica y fría hacia sus colegas, clientes o personas con las que interactúan regularmente. Esta actitud puede afectar negativamente las relaciones interpersonales y el clima laboral.

Fonseca, Sosa et al., (2022) definió la tercera dimensión del Síndrome de Burnout es la falta de realización personal o baja realización personal. Esta dimensión se refiere a la sensación de incompetencia y falta de logro en el trabajo o en otras áreas de la vida. Las personas que experimentan esta dimensión del Burnout pueden sentir que no están cumpliendo con sus metas o que no están obteniendo resultados significativos en sus esfuerzos, lo que puede afectar su autoestima y su motivación.

Castro et al., (2022) Dio a conocer también que es importante señalar que estas dimensiones, ya que no siempre se presentan de manera simultánea en todas las personas que sufren de burnout. Algunos pueden experimentar principalmente agotamiento emocional, mientras que otros pueden enfrentar despersonalización y baja realización personal sin experimentar agotamiento emocional de la misma manera. Además, la intensidad de estas dimensiones

puede variar de una persona a otra y depende en gran medida de factores individuales y contextuales.

Santaella, Palma (2022) Las causas del Síndrome de Burnout son diversas y pueden estar relacionadas con factores personales, laborales y sociales. Como se mencionó anteriormente, el estrés crónico y las altas demandas laborales pueden ser factores desencadenantes significativos. La falta de control sobre el propio trabajo, la falta de apoyo social y la falta de reconocimiento también pueden contribuir al desarrollo del burnout.

Sanz, Ponce et al., (2022) El Síndrome de Burnout no solo afecta a los individuos, sino que también puede tener un impacto negativo en las organizaciones y en la sociedad en general. En el ámbito laboral, el Burnout puede dar lugar a una disminución del rendimiento, un aumento del ausentismo y una alta rotación de empleados. Además, las personas que sufren de Burnout pueden tener dificultades para mantener relaciones interpersonales saludables y pueden experimentar problemas de salud física y mental.

3.3. Marco conceptual

síndrome de burnout

Se definió como una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resulta de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador. (Freudenberger en 1974.)

3.3.1. Teoría relacionada al síndrome de burnout

El síndrome de burnout es una condición compleja que ha sido objeto de estudio e investigación durante décadas. A lo largo del tiempo, se han desarrollado diversas teorías que buscaron comprender las causas, los factores de riesgo y las consecuencias de este fenómeno.

1. Teoría del Estrés Laboral: Una de las teorías fundamentales relacionadas con el síndrome de burnout es la teoría del estrés laboral. Esta teoría sugiere que el burnout es el resultado de un estrés crónico y prolongado en el entorno laboral. Según esta perspectiva, cuando las demandas del trabajo superan los recursos disponibles para hacerles frente, los individuos experimentan una sensación de agotamiento y desgaste emocional. La falta de control sobre el propio trabajo, la escasa recompensa y el apoyo social deficiente también se consideran factores estresantes que contribuyen al desarrollo del burnout. (Fonseca Sosa et al., 2022)

2. Teoría del Desequilibrio entre Esfuerzo y Recompensa: Esta teoría, propuesta por Siegrist, se centra en el desequilibrio percibido entre el esfuerzo que los individuos dedican a su trabajo y la recompensa que reciben a cambio. Cuando los trabajadores perciben que invierten mucho esfuerzo y tiempo en su labor, pero reciben poca recompensa en términos de reconocimiento, salario o promoción, pueden experimentar agotamiento y desgaste emocional.

3. Teoría de la Desconexión Cognitiva: La teoría de la desconexión cognitiva, desarrollada por Dicke y Eller, sugiere que el burnout se produce cuando los individuos desarrollan una desconexión entre sus valores personales y los valores percibidos del lugar de trabajo. Si los trabajadores perciben que sus valores personales están en conflicto con las expectativas o prácticas organizacionales, pueden experimentar una sensación de desgaste y agotamiento emocional. (López et al., 2023)

4. Modelo de Desgaste de Maslach: El modelo de desgaste de Maslach es quizás uno de los más conocidos y utilizados para entender el síndrome de burnout. Según este modelo, el burnout se compone de tres dimensiones: agotamiento

emocional, despersonalización y baja realización personal. Maslach y Jackson propusieron que estas dimensiones se interrelacionan y se retroalimentan entre sí, dando lugar al fenómeno del burnout. (Benítez-González & Glavinich, 2022)

Estas teorías y modelos proporcionan un marco teórico para comprender las diferentes dimensiones del síndrome de burnout y los factores que contribuyen a su desarrollo. Además, han sido fundamentales para guiar la investigación y el diseño de intervenciones para prevenir y abordar el burnout en el entorno laboral y en otras áreas de la vida.

3.3.2. Satisfacción Laboral

Paralelamente donde se realizó un abordaje de la variable satisfacción laboral en el estudio es necesario realizar definiciones de autores renombrados para una mejora comprensión de la problemática conforme detalla a continuación.

La satisfacción laboral es crucial para la sociedad actual ya que la eficiencia laboral depende de la satisfacción laboral y está relacionada con la calidad de vida y la salud mental de los trabajadores.

Según, Molina (2023) Menciona que la satisfacción laboral es el resultado sobre los empleados que se encuentran motivados para que así puedan desempeñarse bien. Como también la literatura académica se centra en la retroalimentación efectiva, metas específicas y desafiantes, incentivos intrínsecos, apoyo social y emocional, oportunidades de aprendizaje y desarrollo, autonomía y control en el lugar de trabajo, y participación en el proceso de toma de decisiones, mostrando varios factores como la colaboración y trabajo en equipo. Un ambiente de trabajo gratificante influye en la motivación y el desempeño laboral. Los empleadores deben considerar estos factores y tomar las

medidas necesarias para mejorar la motivación de los empleados y el desempeño laboral.

Cadena (2019) Así mismo menciona que el desempeño laboral es la relación que establece entre las exigencias de un trabajo como también las habilidades y características de la persona. Además, siendo la totalidad del comportamiento laboral del empleado en el desempeño de sus funciones. Como también llamado desempeño laboral o méritos laborales.

De la misma manera el desempeño también puede verse como el desarrollo de los deberes y actividades de un empleado en relación con los estándares y objetivos requeridos por la organización. Al igual que el desempeño está determinado por el conocimiento y las habilidades que los trabajadores utilizan al realizar sus tareas laborales, como también sus actitudes y compromiso, para así poder lograr resultados productivos de dicha actividad a alcanzar. (Cadena 2019)

Ancieta y Poma (2018) nos mencionan también que la satisfacción laboral de los empleados se considera un fin en sí mismo, sobre la responsabilidad tanto del empleado como de la empresa. Siendo así que no sólo beneficia a los empleados al permitirles mantener una buena salud mental, sino que también ayuda a las empresas a ser más productivas, por tanto, más rentables. De esta manera los trabajadores se encontrarán mucho más motivados y a la vez satisfechos.

Mora y Mariscal (2019) Señalan también que la satisfacción laboral es una parte inevitable de la gestión de recursos humanos, ya que tienen elementos en común. El “factor humano” es la razón de ser de todos los sistemas de gestión de recursos humanos, y más aún porque hoy en día se

entiende a los humanos como peldaños. Siendo así la base del progreso para lograr la satisfacción directamente relacionado con el logro de las metas organizacionales.

Locke (1995) Definió también la satisfacción laboral como “un estado emocional, gustoso y positivo que resulta como agradecimiento por el trabajo y las experiencias relacionadas con ello (p. 123). Este concepto considera una variedad de factores que influyen en la satisfacción laboral de los empleados, incluido el salario, las condiciones laborales, la comunicación con colegas y superiores, las perspectivas profesionales y las cuestiones específicas del trabajo.

García et al., (2023) Nombran también que la satisfacción laboral es muy importante para las empresas, ya que siendo así los empleados se muestran más satisfechos y leales a la empresa, de esta manera esto reduce a la rotación y reduce el costo de contratación y capacitación de nuevos empleados. Sobre manera, la satisfacción laboral está vigorosamente relacionada con la retención de talento y la atracción de nuevos candidatos calificados.

Simultáneamente, en un ambiente de trabajo positivo y gratificante se fomenta la colaboración y una mejor comunicación asertiva. Siendo así que las organizaciones con empleados complacidos tienden a brindar un mejor servicio y atención al cliente. (García 2023)

Fonseca y Sosa et al., (2022) Nos mencionan sobre el salario y de la misma forma sobre los beneficios ya que esto juega un papel muy importante en la satisfacción laboral, beneficios que son justos y razonables, como el seguro médico, el tiempo libre, así mismo las oportunidades de desarrollo profesional de los empleados.

De la misma manera, el reconocimiento y evaluación del trabajo realizado ya que esto conlleva a la satisfacción laboral.

Mostrando así que los empleados deben sentir que sus esfuerzos y contribuciones son valorados y reconocidos por la organización.

3.3.3. Características de la Satisfacción Laboral

En general las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones de la satisfacción laboral en un aspecto crucial que esto puede afectar al trabajador y a la misma vez a la empresa, por ende, son: las necesidades, los valores y Rasgos personales

3.3.4. Dimensiones de la Satisfacción Laboral la escala SL-SPC

Sonia P. (2004) La Escala SL-SPC Proporciona una evaluación detallada de diversas dimensiones que afectan la satisfacción de los empleados. Al analizar todas estas dimensiones, los empleadores determinan las áreas de la organización que necesitan mejorar en el ambiente laboral. Así mismo proporciona información valiosa para tomar decisiones informadas y desarrollar procedimientos que contribuyan a la planificación de estrategias para aumentar la satisfacción de los empleados y el compromiso con la organización.

Los cinco factores identificados con base en el análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes:

Autorrealización: valoración por parte del empleado de las oportunidades que el entorno laboral favorece para su desarrollo personal y profesional en función de la tarea y la perspectiva de su desempeño.

Involucramiento Laboral: Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.

Supervisión: Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en

tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.

Comunicación: Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.

Condiciones Laborales: Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales son necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

3.3.5. Teoría de Satisfacción Laboral

Para la comprensión de la problemática es necesario considerar las principales teorías que describen y explican la satisfacción laboral conforme se detalla.

3.3.5.1. Frederick Herzberg Teoría bifactorial

Parra P., et al., (2018) Mencionan que la satisfacción laboral es un tema central en la psicología organizacional porque tiene un impacto significativo en el bienestar de los empleados y la productividad en el lugar de trabajo. Entre las diversas encuestas y estudios sobre satisfacción laboral, uno de los más influyentes y ampliamente aceptados es la teoría de los dos factores de Frederick Hertzberg. ha contribuido significativamente a nuestra comprensión de la satisfacción y motivación laboral en el campo organizacional. Distinguir entre factores de higiene y de motivación resalta la importancia de considerar tanto los aspectos extrínsecos como los intrínsecos del trabajo para mejorar la satisfacción y el desempeño de los empleados.

La aplicación del concepto sobre la teoría de dos factores puede conducir a un entorno de trabajo más gratificante y productivo, lo que lleva a una participación y satisfacción

activa de los empleados, contribuyendo al éxito y al crecimiento sostenible de una organización.

Factores De Higiene

En el entorno laboral, la satisfacción y el bienestar de los empleados son aspectos fundamentales que inciden directamente en el desempeño de los empleados y el éxito organizacional. Uno de los factores esenciales para garantizar un ambiente de trabajo saludable y productivo es la higiene. (Parra P., et al., 2018)

Por lo tanto, nombra los siguientes factores de higiene porque funcionan de manera similar a los principios de higiene médica y eliminan o previenen riesgos para la salud.

- Las políticas y prácticas administrativas de la empresa.
- Las condiciones físicas del trabajo.
- Las relaciones interpersonales.
- La seguridad en el trabajo.
- Las remuneraciones.
- Las prestaciones.
- La supervisión.

Factores Motivación

Del Ángel y Salazar et al., (2020) Señalan lo siguiente la motivación es un aspecto esencial en el ámbito laboral, ya que influye directamente en el compromiso, el rendimiento y el bienestar de los empleados. Cuando los trabajadores se sienten motivados, están más dispuestos a poner su talento y esfuerzo en su desempeño laboral, lo que

beneficia tanto a los individuos como a la organización en su conjunto. Estos factores tienen relación con el éxito de la actividad laboral y se encuentran bajo el dominio de la persona, ya que se dirige a la labor que realiza el trabajador. Además de producir un aumento en su producción y autorrealización porque se plantea objetivos y se evalúa con respecto a las mismas permitiéndole posibles asensos y la libertad para planificar su actividad laboral, desarrollando sus aptitudes y el reconocimiento. Los siguientes factores denominados son:

- Sensación de realización personal que se obtiene en el puesto de trabajo.
- Reconocimiento al desempeño.
- Lo interesante y trascendente de la tarea que se realiza.
- La mayor posibilidad de que se es objeto por parte de la gerencia.
- Las oportunidades de avance profesional y el crecimiento personal que se obtienen en el trabajo.

3.3.6. Tipos De Satisfacción Laboral

Satisfacción general: es la señal media que el trabajador expresa en las diferentes actividades de su labor.

Satisfacción por aspectos: es el nivel superior o inferior de satisfacción ante la presencia de diversos matices de su labor como son: el sueldo, inspección de jefes, relaciones interpersonales y diversos lineamientos de la institución. (Carrillo 2020)

3.3.7. Teoría Relacionada a la Satisfacción Laboral

La Satisfacción Laboral es una de las investigaciones que ha sido objeto de estudio durante décadas. A lo largo del tiempo, se han desarrollado diversas teorías que buscan comprender las causas, los factores relación a la satisfacción laboral y las consecuencias de esta.

Teoría de las Necesidades Jerarquizadas de Maslow

La teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow fue la primera teoría iniciada para examinar los contribuyentes importantes a la satisfacción laboral. La teoría de las necesidades jerárquicas de Maslow A. H. (1954), en su conjunto, explica que lo que cada persona sacrifica para satisfacer sus necesidades dependerá de sus prioridades, ya que existen niveles inferiores y superiores. Cuando el sujeto cumple con sus necesidades básicas sigue tratando de satisfacer sus necesidades más complejas, se puede decir que las necesidades que se consideran básicas y de seguridad son satisfechas por elementos como salario adecuado y un ambiente seguro para los trabajadores.

Vasquez (2017) Teoría de Maslow se basa en la idea de que las necesidades humanas se organizan en cinco niveles jerárquicos, que van desde las necesidades más básicas hasta las más elevadas. La jerarquía se presenta en forma de una pirámide, donde los niveles inferiores deben ser satisfechos antes de que las necesidades de niveles superiores se vuelvan motivadoras. Los niveles son los siguientes:

Necesidades fisiológicas: Proporcionar un ambiente con las condiciones higiénicas adecuadas. las necesidades de transporte y descanso de los trabajadores para que lleguen en un estado físico y mental adecuado a la jornada laboral.

Necesidades de Seguridad: salario justo y en la fecha acordada.

Necesidades de Pertenencia Social: Crear una identidad en la organización, lo que generalmente se hace a través de una vivencia específica de valores, visión y misión.

Necesidades de apreciación (ego): reconocer el logro de meta, los pequeños éxitos. el reconocimiento público.

Necesidades de autorrealización: controlan sus actividades y se dedican a lo que les apasiona. nuestra visión y nuestra misión.

La jerarquía de necesidades de Maslow también ha sido aplicada en diversos campos, incluyendo la educación, el trabajo, el liderazgo y el marketing. En el ámbito laboral, por ejemplo, se reconoce que los empleados deben tener satisfechas sus necesidades fisiológicas y de seguridad antes de buscar la satisfacción en aspectos como la pertenencia, el reconocimiento y el desarrollo personal. (Vasquez 2017)

Teorías situacionales de la satisfacción laboral

Señala que las teorías situacionales se enfocan más en los factores situacionales que fundamentan, la satisfacción laboral, dejando de lado los factores personales o disposiciones ya que se considera que el clima laboral es un factor determinante, la personalidad y satisfacción laboral, se abordan dos de ellos: La teoría del procesamiento de la información y el modelo dinámico de satisfacción laboral según Bruggermann. (Ovejero 2006. Citado por Torres, 2020).

La teoría mencionada por Ovejero (2006) establece que la satisfacción laboral está relacionada con las actitudes que la persona ha adoptado a partir de su contexto social en el que se encuentra y de su situación específica. Un ejemplo de esto sería el caso donde, ante el desempleo generalizado, los

salarios bajos y las condiciones precarias, una persona se contentará si acepta un trabajo que no paga muy bien. En la sociedad actual, el problema de la insatisfacción laboral va en aumento debido a la cantidad de necesidades persistentemente insatisfechas que crea la sociedad de consumo, y finalmente se aplica la teoría del evento situacional, en la cual la satisfacción laboral está determinada por dos factores:

características situacionales (las condiciones de trabajo que el trabajador evalúa antes de aceptar el puesto, es decir, salario, vacaciones, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, etc.)

Eventos coyunturales (que se refiere a los eventos espontáneos que ocurren cuando se llena el puesto, ya sean positivos (flexibilidad en el horario o un buen ambiente de trabajo) o negativas (mal humor del jefe o malas relaciones con los compañeros). En esta teoría se asume que la satisfacción laboral es el resultado de las respuestas emocionales del empleado al contexto en el que se encuentra la organización o puesto específico, situado.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y Nivel de Investigación

4.1.1. Tipo de investigación

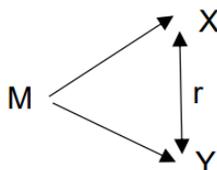
La presente tesis Según Sampieri R. et al (2004), es una investigación bajo el enfoque cuantitativo, se fundamenta en un esquema deductivo y lógico que busca formular preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas.

4.1.2. Nivel de investigación

El nivel de la tesis de estudio es Descriptivo correlacional. Se consideró que este tipo de estudio tiene como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado.

4.2. Diseño de Investigación

La presente tesis se realizó en un diseño no experimental, ya que no se manipula las variables de estudio y se apreciarán en su estado natural para responder las preguntas de investigación. Teniendo el siguiente esquema.



M= La muestra de estudio: el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de saneamiento de agua Puno, 2023.

M: Muestra de estudio trabajadores

X: Variable síndrome de burnout

Y: Variable satisfacción laboral

r: Correlación

4.3. Hipótesis General y específica

4.3.1. Hipótesis general

Existe la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de EMSA Puno, 2023.

4.3.2. Hipótesis Específicas

- Existe la relación entre desgaste emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de EMSA Puno, 2023.
- Explicar la relación entre la realización personal con la satisfacción laboral en los trabajadores de EMSA Puno, 2023.
- Definir la despersonalización con la satisfacción laboral en los trabajadores de la EMSA Puno, 2023.

4.4. Identificación de las variables

Las variables de estudio de la presente tesis son:

V1: Síndrome De Burnout

- Desgaste emocional.
- Realización personal.
- Despersonalización.

V2: Satisfacción Laboral

- Autorrealización personal.
- Involucramiento laboral.
- Comunicación.

4.5. Matriz de operacionalización de variables

A continuación, se formuló la matriz de operacionalización de ambas variables de estudio: síndrome de burnout y satisfacción laboral.

4.5.1. Matriz de Operacionalización de la variable síndrome de burnout.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rango
Variable Síndrome de Burnout	Desgaste Emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Vivencia de estar exhausto emocionalmente. • Disminución productiva 	1,2,3,6,8, 13,14,16,20.	Bajo 0 - 18 0 - 33 0 - 5
	Realización personal	<ul style="list-style-type: none"> • Sentimientos de auto eficiencia • Realización personal 	4,7,9,12, 17,18,19,21.	Medio 19 - 26 34 - 39 6 - 9
	Despersonalización.	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud de frialdad • Distanciamiento 	5,10,11, 15,22.	Alto 27 - 54 40 - 56 10 - 30

4.5.2. Matriz operacionalización de la variable Satisfacción Laboral.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rango
Variable Satisfacción Laboral	Autorrealización personal	<ul style="list-style-type: none"> • Apreciación laboral • Desarrollo personal 	1,6,11,16,21,26, 31,36,41,46.	Muy favorable 45 a 50
	Involucramiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento y desarrollo. • Organización valores • Compromiso 	2,7,12,22,27, 32,37,42,47.	Favorable 34 a 41
	Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • Relación de apoyo y orientación • Apreciación de funciones 	3,8,13,18,23, 28,33,38,42,48.	Media 26 a 33
	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción • Fluidez • Celeridad • Claridad • Coherencia y precisión. 	4,9,14,19, ,24,34,39,44.	Desfavorable 18 a 25
	Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos materiales • Económico • Psicosocial 	5,10,15,20,25, 30,35,40,45,50.	Muy desfavorable 10 a 17

4.6. Población – Muestra y muestreo

4.6.1. Población

La población a cuantificarse para el determinado estudio, consistió en seleccionar un subconjunto aleatorio de individuos de la población objetivo para representar a todo el grupo. La población con que se trabajó son los 160 trabajadores de la empresa municipal de saneamiento de agua puno, durante el período del mes de Julio – Septiembre del 2023.

4.6.2. Muestra

La muestra se conformó por 100 trabajadores entre hombres y mujeres de todas las áreas de la empresa. La muestra coincide con la población de 60 administrativos con un contrato permanente, de la misma manera como con 100 obreros, de los cuales una totalidad de 80% cuenta con un contrato permanente mientras un 20% cuenta con un contrato temporal en la empresa de saneamiento de agua puno, durante el período del mes de Julio – Septiembre del 2023.

4.6.3. Muestreo

El muestreo del estudio, no probabilístico, por conveniencia, Se consideró una parte de la población a investigar a los trabajadores de la empresa municipal de saneamiento de agua Puno, durante el período del mes de Julio- Septiembre del 2023.

Inclusión:

En primer lugar, se examinó al área administrativa que cuenta con un 40% y la parte obrera con un 60% donde no

se evidencio actitudes, agotamiento emocional y una disminución laboral.

Exclusión:

Además de tomar el criterio con lo que se trabajó con un porcentaje 60% de participantes. Y con la validación de instrumentos se obtuvo la confiabilidad con la alfa de crombrach. Se aprobó el cuestionario de evaluación burnout con 22 ítems y escala clima laboral SPC con 50 ítems validado por los expertos.

4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

4.7.1. Técnicas de recolección de datos

- La observación
- La entrevista
- La encuesta
- El análisis documental
- Psicométricos.

4.7.2. Instrumentos de recolección de información

INVENTARIO “BURNOUT” DE MASLACH (MBI)

Ficha Técnica	
Nombre Original:	Maslach Burnout Inventory, Manual.
Nombre de la Adaptación:	Inventario Burnout de Maslach (MBI). Síndrome del Quemado por Estrés Laboral Asistencial.
Autores:	Cristina Maslach (1977) y Susan E. Jakson (1980)
Versiones:	Única y completa (MBI) con 22 preguntas. Con las escalas de: <ul style="list-style-type: none"> • Cansancio Emocional: 09 ítems. Puntuación max. 54. • Despersonalización: 05 ítems. Puntuación max. 30.

	<ul style="list-style-type: none"> Realización Personal: 08 ítems. Puntuación max. 48.
Procedencia:	Consulting Psychologists Press, Inc., Palo Alto, California, USA.
Adaptación:	Española. Estudio realizado a partir de 1986 hasta 1997. Primera adaptación del Inventario con muestras españolas.
Aplicación:	Individual y colectiva. Adultos en profesiones de servicio humanos.
Finalidad:	<p>Evaluación de tres dimensiones básicas del Síndrome de Burnout.</p> <ul style="list-style-type: none"> Escala CE: Cansancio Emocional. Escala DP: Despersonalización. Escala RP: Realización Personal.
Material:	Manual (1.997) y ejemplar.
Tipificación:	Baremos de tipo general y discriminado por género en puntuaciones percentiles, con escalas ordinal que va desde 1 a 99; y la escala típica, cuya media vale 50 y su desviación típica es de 20 unidades.
Confiabilidad	Valores Alfa de Cronbach
Tiempo:	10 y 15 minutos.
<p>Este instrumento es confiable en todo el mundo, esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cerca al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los clientes y su función es medir el desgaste profesional.</p>	

FICHA TÉCNICA DE CLIMA LABORAL CL- SPC

Ficha Técnica		
Nombre de la Escala:	Clima Laboral CL-SPC	
Autora:	Sonia Palma Carrillo	
Procedencia:	Lima- Perú	
Publicación:	2013	
Administración:	Individual / Colectiva	
Ámbito de Aplicación:	Trabajadores con dependencia laboral	
Puntuación:	calificación manual	
Calificación:	de 1 a 5 puntos por cada ítems	
Duración:	15 a 20 minuto aproximadamente	
Propósito:	Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.	
Análisis Confiabilidad:	Método de análisis	Escala DO-SPC
	Alfa de Cronbach	97
	Split Half de Guttman	90
DESCRIPCIÓN: La Escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora investigadora en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral definida operacionalmente		

como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos

- Se solicitó de manera formal a la empresa municipal de saneamiento básico de agua la autorización respectiva para la aplicación de instrumentos ante los trabajadores de la empresa.
- Para la presente tesis el análisis y procesamiento de datos se realizó, conforme al siguiente detalle:
- La información de campo fue ubicada en una base de datos en Excel 2020 con la finalidad de hacer limpieza de la data.
- Se pasó a un software SPSS versión 25/26 para desarrollar el procesamiento de datos.
- Se obtuvo la prueba de ajuste o bondad para determinar la prueba de correlación a aplicar.
- Se realizó un análisis descriptivo con el cual se conoció las características de las variables, síndrome de burnout y satisfacción laboral. Según el rango del promedio de la empresa.
- Respecto para la aplicación de los instrumentos ante los trabajadores se les realizó muestras de cuestionarios.
- Se aplicó la parte estadística inferencial para la prueba de hipótesis general y específico.
- Se presentó resultados de las tablas y figuras de la parte estadística.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados

Tabla 1.

Descripción por sexo en Trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	74	74,0
Femenino	26	26,0
Total	100	100%

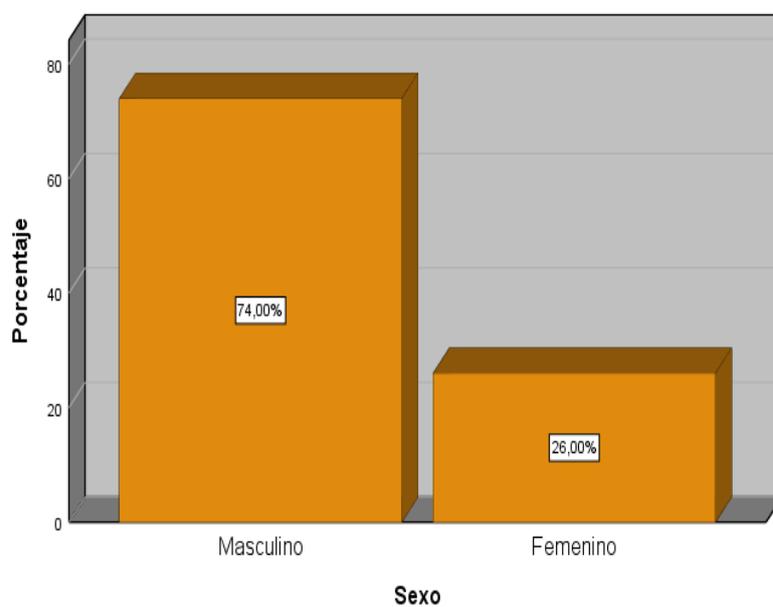


Figura 1. Trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno, según sexo

Tabla 2.

Descripción por edades en Trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno

	Frecuencia	Porcentaje
23 a 30 años	26	26,0%
31 a 45 años	31	31,0%
46 a 60 años	35	35,0%
61 a 69 años	8	8,0%
Total	100	100%

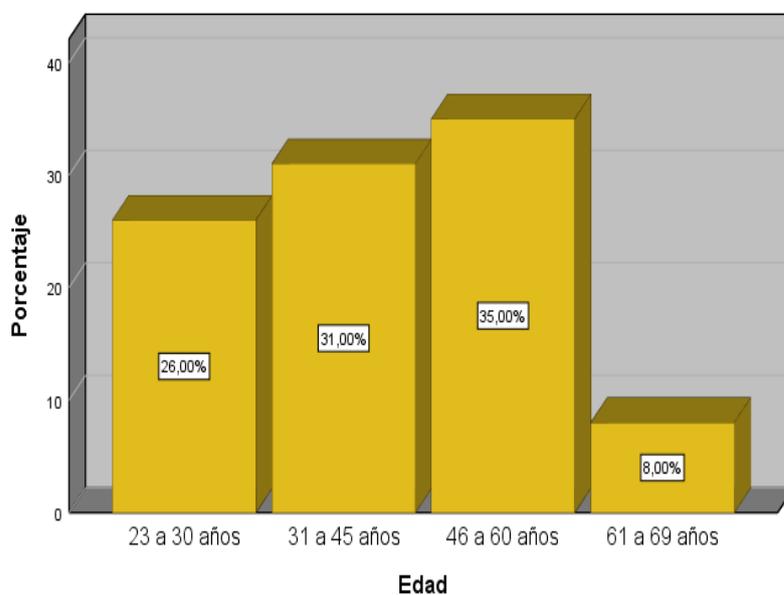


Figura 2. Trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno, según rango de edades

Tabla 3.

Descripción por tipo de cargo en Trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno

	Frecuencia	Porcentaje
Administrativo	33	33,0%
Operador	21	21,0%
Profesional	9	9,0%
Supervisor	6	6,0%
Técnico	30	30,0%
Transporte	1	1,0%
Total	100	100%

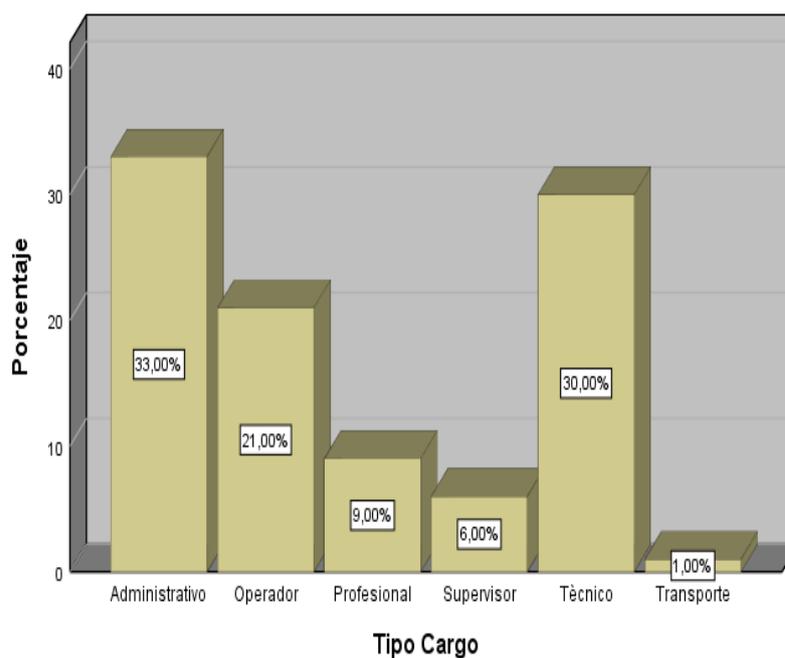


Figura 3. Trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno, según estado civil.

Tabla 4.

Síndrome de Burnout en Trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	2	2,0%
Medio	70	70,0%
Bajo	28	28,0%
Total	100	100,0

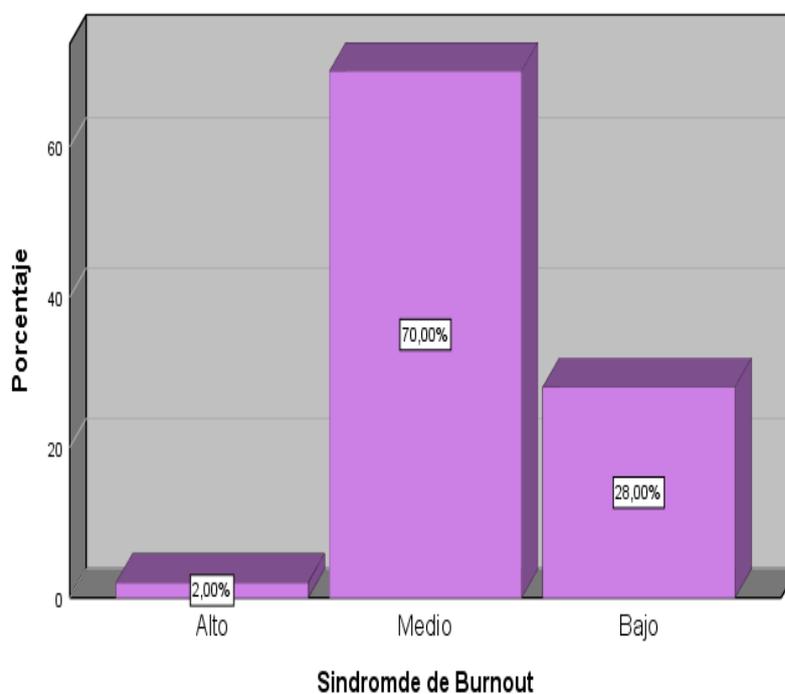


Figura 4. *Síndrome de Burnout en Trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno*

Tabla 5.

Dimensión Desgaste Emocional en Trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	17	17,0%
Medio	23	23,0%
Bajo	60	60,0%
Total	100	100%

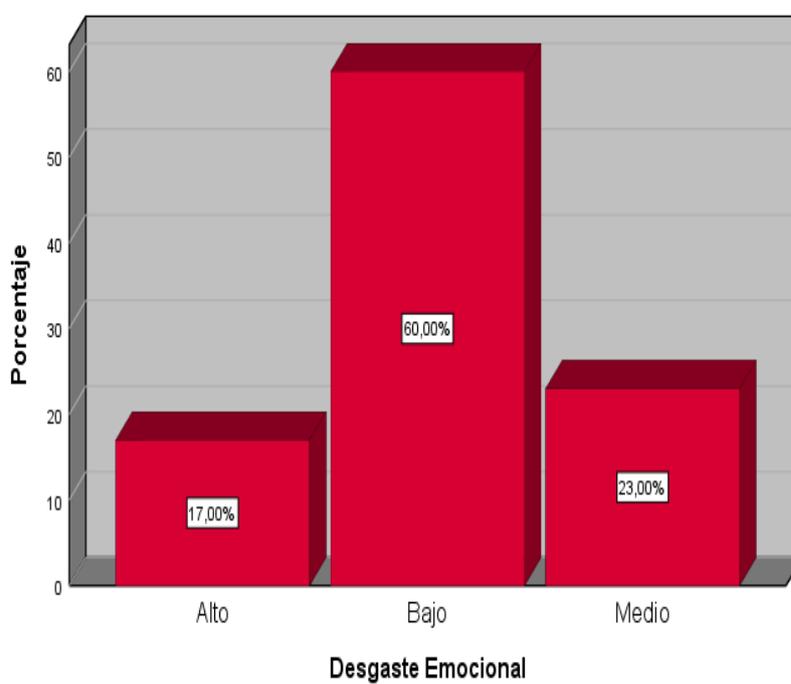


Figura 5. Dimensión Desgaste Emocional en Trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno

Tabla 6.

Dimensión realización personal en Trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	16	16,0%
Medio	16	16,0%
Bajo	68	68,0%
Total	100	100%

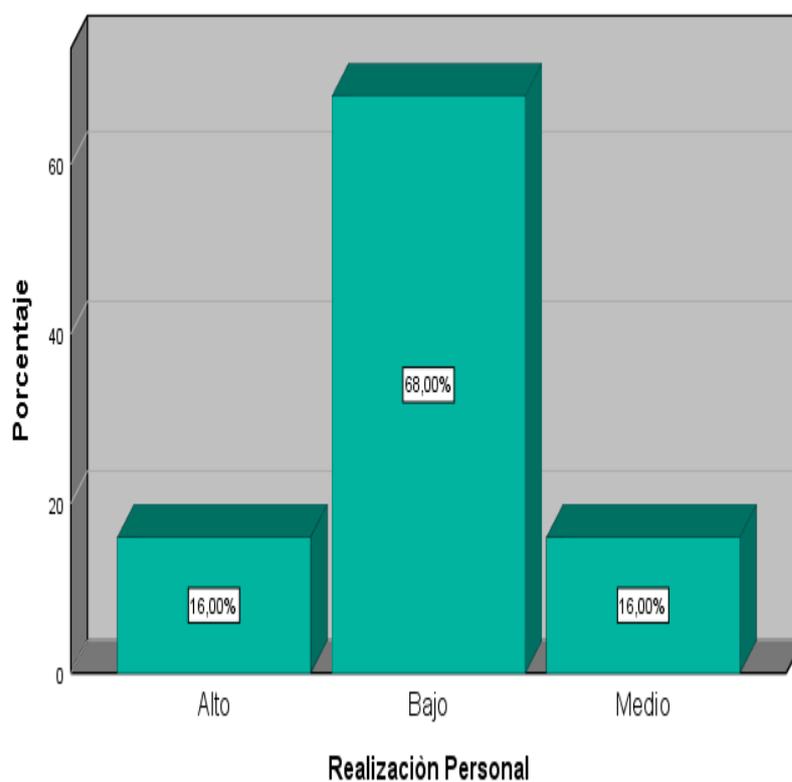


Figura 6. Dimensión realización personal en Trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno

Tabla 7.

Dimensión despersonalización en Trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	39	39,0%
Medio	30	30,0%
Bajo	31	31,0%
Total	100	100%

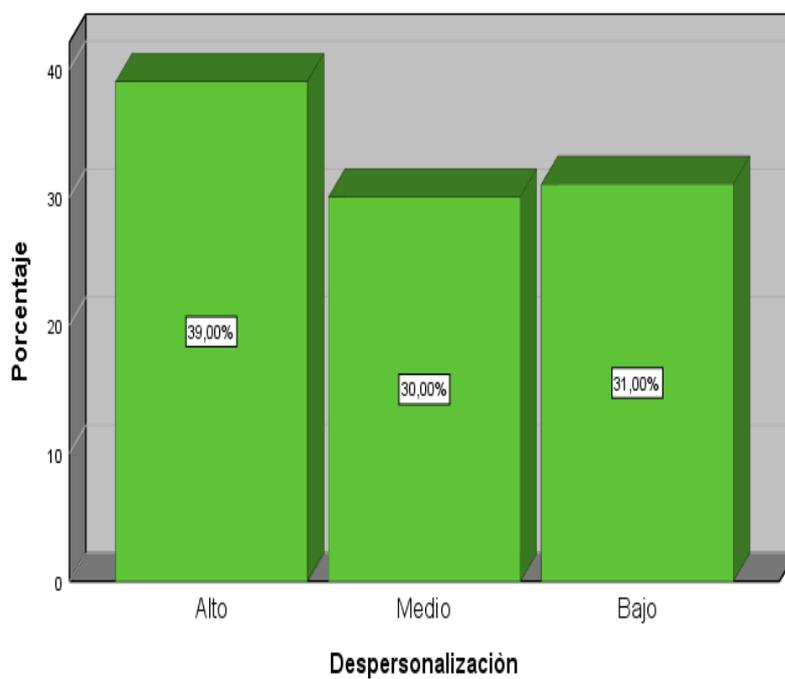


Figura 7. Dimensión despersonalización en trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno

Tabla 8.

Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Favorable	3	3,0%
Favorable	34	34,0%
Media	55	55,0%
Desfavorable	7	7,0%
Muy Desfavorable	1	1,0%
Total	100	100%

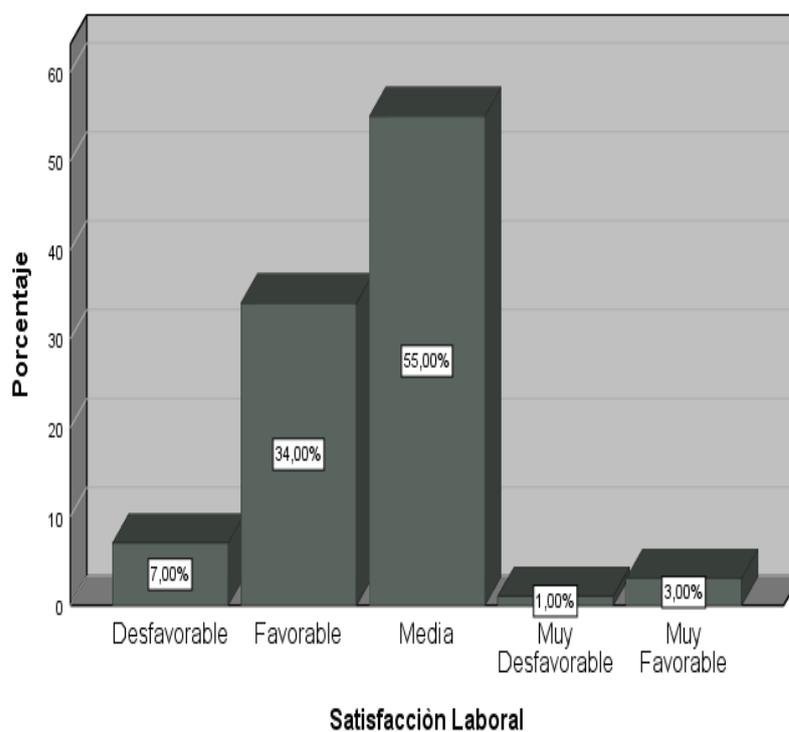


Figura 8. Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno

5.2. Interpretación de resultados

A continuación, se presenta el análisis e interpretación descriptiva de los resultados del estudio realizado en tablas y figuras de forma breve, conforme se detalla:

1. En la tabla 1 y figura 1, se evidenció que la mayor parte de la muestra en trabajadores de la empresa municipal de saneamiento Básico de Puno, son del sexo masculino (74.0%), y en menor proporción del sexo femenino (26.0%).
2. En la tabla 2 y figura 2, la mayor parte de los trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno, tienen entre 46 a 60 años (35.0%) y la minoría estuvo representada por quienes tienen entre 61 a 69 años de edad (8.0%).
3. En la tabla 3 y figura 3, la mayor parte en trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno, fueron de cargos administrativos (33.0%), y la minoría estuvo conformada el personal de transporte (1.7%).
4. En relación a la variable del síndrome de burnout en la tabla 4 y figura 4, se presenta el nivel de síndrome de burnout en trabajadores de la empresa Municipal de saneamiento Básico de Puno, donde la mayoría estuvo ubicada en un nivel medio (70.0%); mientras que, la menor proporción pertenecieron a un nivel medio alto (2.0%).
5. En la tabla 5 y figura 5, se muestra el nivel de dimensión desgaste emocional en trabajadores de la empresa Municipal de saneamiento básico de Puno, donde la mayoría se encontraba en un nivel bajo (60.0%); mientras que, la minoría se hallaba en un nivel medio alto (17.0%).

6. En la tabla 6 y figura 6, se muestra el nivel de dimensión realización personal en trabajadores de la empresa Municipal de saneamiento básico de Puno, en cual muestra que la mayoría se encontraba en un nivel medio bajo (68.0%) y la menor parte pertenecía entre un nivel alto y medio (16.0%).

7. En la tabla 7 y figura 7, se muestra el nivel de dimensión despersonalización en trabajadores de la empresa Municipal de saneamiento básico de Puno, en el cual la mayoría se encontraba en un nivel alto (39.0%) y la menor parte pertenecía a un nivel medio medio (30.0%).

8. En relación a la variable satisfacción laboral en la tabla 8 y figura 8, se muestra el nivel en los trabajadores de la empresa Municipal de saneamiento Básico de Puno, en el cual se evidenció que la mayoría se ubicó en un nivel medio (55.0%); mientras que, la minoría se encontraba en un nivel muy desfavorable (1.0%).

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial

Prueba de normalidad

Tabla 9.

Prueba de normalidad de Síndrome de Burnout

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Síndrome de Burnout	.048	100	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 9, se observa el análisis de normalidad de Síndrome de Burnout llevado a cabo con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, el cual no fue estadísticamente significativo ($p = .100 > 0.05$). Por ende, no se rechaza el cumplimiento de la normalidad.

Tabla 10.

Prueba de normalidad de Satisfacción Laboral

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Satisfacción laboral	.071	100	.000

a. corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 10, se observa el análisis de normalidad de Satisfacción Laboral realizado con la prueba de Kolmogorov-Smirnov, el cual no fue estadísticamente significativo ($p = .000 < 0.05$). por ende, no se rechaza el cumplimiento de la normalidad.

Comprobación de hipótesis

Comprobación de la hipótesis general

H0: No existe relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en en trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico - EMSA, de Puno, 2023.

H: Existe relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en en trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico - EMSA, de Puno, 2023.

Tabla 11.

Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno

		Síndrome de Burnout	Satisfacción Laboral
Síndrome de Burnout	Coeficiente de correlación	1,000	.143
	Sig. (bilateral)		.155
	N	100	100
Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	.143	1,000
	Sig. (bilateral)	.155	
	N	100	100

En la tabla 11, se observa que no existe una relación estadísticamente significativa entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral ($p=0.155>0.05$). De acuerdo a ello, se procedió a rechazar la hipótesis nula; es decir, no existe relación entre Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en en trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico - EMSA, de Puno, 2023.

Comprobación de la hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre la dimensión desgaste emocional y satisfacción laboral en en trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico - EMSA, de Puno, 2023.

H: Existe relación entre desgaste emocional y Satisfacción laboral en en trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico - EMSA, de Puno, 2023.

Tabla 12.

Dimensión desgaste emocional y satisfacción laboral en en trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico - EMSA, de Puno, 2023.

		Desgaste Emocional	Satisfacción Laboral
Desgaste Emocion	Coefficiente de correlación	1,000	-.071
	Sig. (bilateral)		.482
	N	100	100
Satisfacción Labor:	Coefficiente de correlación	-.071	1,000
	Sig. (bilateral)	.482	
	N	100	100

En la tabla 12, se observa que no existe una relación estadísticamente significativa entre dimensión desgaste emocional y Satisfacción Laboral ($p= 0.482 > 0.05$). De acuerdo a este resultado, se procedió a aceptar la hipótesis nula; es decir, no existe relación entre dimensión Desgaste Emocional y Satisfacción Laboral en trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico - EMSA, de Puno, 2023.

Comprobación de la hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre Realización Personal y satisfacción Laboral en trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico - EMSA, de Puno, 2023.

H: Existe relación entre realización personal y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico EMSA, de Puno, 2023.

Tabla 13.

Dimensión Realización Personal y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico EMSA de Puno, 2023.

		Realización Personal	Satisfacción Laboral
Realización Personal	Coeficiente de correlación	1,000	.274
	Sig. (bilateral)		.006
	N	100	100
Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	.274	1,000
	Sig. (bilateral)	.006	
	N	100	100

En la tabla 13, se observa que existe una relación estadísticamente significativa entre dimensión realización personal y satisfacción laboral ($p=0.006<0.05$). También, el coeficiente Rho de Spearman (.274) indica que la relación entre dimensión realización Personal y Satisfacción Laboral es positiva baja, de acuerdo a este resultado, se procedió a aceptar la hipótesis alterna; es decir, existe relación entre dimensión realización Personal y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico EMSA de Puno, 2023

Comprobación de la hipótesis específica 3

H0: No existe relación entre despersonalización y satisfacción laboral en Trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico – EMSA de Puno, 2023

H: Existe relación entre despersonalización y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico – EMSA de Puno

Tabla 14.

Dimensión Despersonalización y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno

		Despersonalización	Satisfacción Laboral
Despersonalización	Coefficiente de correlación	1,000	.006
	Sig. (bilateral)		.950
	N	100	100
Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	.006	1,000
	Sig. (bilateral)	.950	
	N	100	100

En la tabla 14, se observa que no existe una relación estadísticamente significativa entre dimensión despersonalización y satisfacción laboral ($p=0.950>0.05$). De acuerdo a este resultado, se procedió a aceptar la hipótesis nula; es decir, no existe relación entre dimensión Despersonalización y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico EMSA de Puno, 2023.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se procede con la discusión de los hallazgos encontrados en la investigación realizada, a fin de poder comparar con los principales resultados de los antecedentes de investigación, para establecer las coincidencias o diferencias con sus respectivos análisis comparativos, así como el fundamento con las teorías que dan soporte a la realidad problemática estudiada.

7.1. Comparación de resultados

La investigación se planteó como objetivo general demostrar la relación existente entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico - EMSA, de Puno, 2023. Por lo que, se prosigue con la discusión de los principales hallazgos encontrados, con los antecedentes nacionales e internacionales citados en el marco teórico y contrastadas con teorías vigentes que brindan un soporte a la realidad problemática estudiada; conforme se detalla a continuación:

En relación a la hipótesis general que responde al objetivo general en la tabla 11, se observa que no existe una relación estadísticamente significativa entre síndrome de burnout y satisfacción laboral ($p= 0.155 > 0.05$; Rho: .143) en trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico - EMSA, de Puno, 2023. Siendo necesario considerar que, en el síndrome burnout presentaron la mayoría un nivel medio (70.0%) y en la satisfacción laboral tienen un nivel medio (55,0 %). Resultados que no coinciden con el estudio realizado por Aristi, E. (2023) mencionan en su tesis de licenciatura titulada "Síndrome de burnout y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC. 2023" en la Universidad Señor de Sepan de Pimentel. Ya con el objetivo del estudio realizado que fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC. El Síndrome de Burnout y la satisfacción

laboral, habiendo así dos aspectos fundamentales que afectan la vida diaria y el bienestar de los trabajadores en el ámbito laboral. El Síndrome de Burnout, también conocido como síndrome de desgaste profesional, es una condición asociada a la exposición prolongada al estrés laboral, mientras que la satisfacción laboral refleja el grado de contento y realización que los trabajadores experimentan en su trabajo. Al realizar la discusión de los resultados se puede apreciar que las variables en el presente estudio son de comportamiento psicométrico independientes, es decir que en los trabajadores de la muestra de estudio cuando presenten niveles altos de síndrome burnout, estos pueden presentar altos y/o bajos niveles de satisfacción laboral, lo que dependerá de las competencias desarrolladas por cada trabajador como resiliencia, habilidades sociales, personalidad entre otras habilidades.

Asimismo, a nivel específico en relación a la hipótesis 01, que responde al objetivo específico 1, en la tabla 12, se observa que no existe una relación estadísticamente significativa entre dimensión desgaste emocional y satisfacción laboral ($p= 0.482 > 0.05$; Rho: $-.071$) en los trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico - EMSA, de Puno, 2023. También en el análisis descriptivo presentaron en la dimensión desgaste emocional un nivel bajo (60.0%) y en la satisfacción laboral tienen un nivel medio (55,0 %). Resultados que coinciden con el estudio realizado por Ríos (2022) en su tesis “el síndrome de burnout y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte”. estudio de tipo correlacional, corte transversal, muestra de 120 trabajadores de una empresa de transporte del distrito de San Martín de Porres. Resultados: En cuanto a las dimensiones del burnout, el 48 % muestra baja realización personal; el 38.33 %, baja despersonalización; y el 52.50 %, bajo cansancio emocional. Respecto a las subescalas de la satisfacción laboral, como las condiciones de trabajo, el 48.33 % tiene satisfacción promedio y reconocimiento personal y/o social; y el 43.33 % tiene insatisfacción.

Conclusión los trabajadores no llegaron a desarrollar el síndrome de manera alarmante; sin embargo, presentan afección en algunas dimensiones, como el reconocimiento personal y/o social, cansancio emocional y baja realización personal, lo cual los volvería propensos a presentar una satisfacción laboral deficiente. Así mismo, tendrían como mayor motivación y prioridad, el factor económico, dejando en segundo plano el aspecto personal y familiar, lo cual les traería consecuencias negativas a nivel psicológico y social. Ante los resultados al realizar la discusión de los resultados se puede afirmar que las variables de estudio son independientes es decir su comportamiento psicométrico no tienen relación directa por lo que, en los trabajadores de la muestra de estudio los niveles de satisfacción laboral no van a depender del cansancio emocional, porque dependerán de otros factores extrínsecos o intrínsecos de cada trabajador.

Igualmente, en relación a la hipótesis específica 02, que responde al objetivo específico 2, en la tabla 13, se observa que existe una relación estadísticamente significativa entre dimensión realización personal y satisfacción laboral ($p=0.006<0.05$; Rho: .274) en trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico EMSA de Puno, 2023. Igualmente, en el análisis descriptivo en la dimensión realización personal presentaron un nivel medio bajo (68.0%) y en la satisfacción laboral tienen un nivel medio (55,0 %). Lo que coincide con el estudio realizado por Aristi, E. (2023) mencionan en su tesis de licenciatura titulada "Síndrome de burnout y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa DELCOR Fabricaciones SAC. 2023" en la Universidad Señor de Sipan de Pimentel. Ya con el objetivo del estudio realizado que fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa DELCOR Fabricaciones SAC. El Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, habiendo así dos aspectos fundamentales que afectan la vida diaria y el bienestar de los trabajadores en el ámbito laboral. El síndrome de burnout,

también conocido como síndrome de desgaste profesional, es una condición asociada a la exposición prolongada al estrés laboral, mientras que la satisfacción laboral refleja el grado de contento y realización que los trabajadores experimentan en su trabajo. Al realizar la contrastación de resultados se puede afirmar que a mejores niveles de realización personal en los trabajadores de la muestra de estudio estos presentaran mayor satisfacción laboral, considerando que los sentimientos de auto eficiencia y el sentirse realizado en el trabajo que realizan, harán que se sientan satisfechos en el trabajo.

Finalmente, en la tabla 14, se observa que no existe una relación estadísticamente significativa entre dimensión despersonalización y satisfacción laboral ($p=0.950>0.05$; Rho: .006) en trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico EMSA de Puno, 2023. También en la dimensión despersonalización la mayoría presentaron un nivel alto (39.0%) y en la satisfacción laboral tienen un nivel medio (55,0 %). Resultados que coinciden con los estudios de realizado por Teófilo (2020) realizado en Puno para determinar si el personal de salud son los más vulnerables a factores que desencadenan el síndrome de Burnout y desempeño laboral, se realizó Método Descriptivo-correlacional, la muestra estuvo constituida por el total de trabajadores del establecimiento de salud. Resultados Síndrome de Burnout 7.09 en una escala de 1 a 10 ($s=2.32$), desempeño laboral 35.71 en una escala de 0 a 40 ($s = 0.81$), no existe correlación entre ambas variables ($r=0.063$). Conclusión, el síndrome de Burnout es de nivel medio, el desempeño laboral es alto y que no se establece relación estadísticamente significativa entre el síndrome de Burnout y el desempeño laboral del personal de salud. Al contrastar los resultados se puede afirmar que la dimensión despersonalización que está relacionado a la actitud de frialdad y distanciamiento son independientes a la satisfacción laboral porque no influye de forma directa, considerando que en toda institución laboral existen normas de convivencia tienen que manejar

un comportamiento asertivo para preservar su trabajo, lo que en psicología se conoce como la disimulación que viene a ocultar algo que uno siente o padece, el trabajador puede tener rasgos impulsivos/agresivos pero en el trabajo no lo demuestra (Fernández, D. 2016)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

A continuación, luego del análisis, interpretación y discusión de resultados de la investigación realizada, se llegó a las siguientes conclusiones:

Primera: Que, no existe una relación estadísticamente significativa entre síndrome de burnout y satisfacción laboral ($p= 0.155>0.05$; Rho: .143) en los trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico - EMSA, de Puno, 2023.

Segunda: Que, no existe una relación estadísticamente significativa entre dimensión desgaste emocional y satisfacción laboral ($p= 0.482> 0.05$; Rho: -.071) en los trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico - EMSA, de Puno, 2023.

Tercera: Que, existe una relación estadísticamente significativa entre dimensión realización personal y satisfacción laboral ($p=0.006<0.05$; Rho: .274) en los trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico EMSA de Puno, 2023.

Cuarta: Que, no existe una relación estadísticamente significativa entre dimensión despersonalización y satisfacción laboral ($p=0.950>0.05$; Rho: .006) en los trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico EMSA de Puno, 2023.

Recomendaciones

Primera: Que, la oficina de Recursos Humanos incluya en la capacitación anual laboral, capacitación del síndrome burnout, con temas de agotamiento emocional, realización personal y despersonalización, así como la autorrealización personal, involucramiento laboral, comunicación y condiciones laborales, para mejorar este síndrome laboral, así como la satisfacción en el trabajo, en los trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico EMSA de Puno, 2023.

Segunda: Que, la oficina de Recursos Humanos capacite a los trabajadores de la muestra de estudio con temas de control y manejo de emociones, tolerancia a la frustración, cansancio emocional, para mejorar la dimensión de agotamiento emocional.

Tercera: Que, Recursos humanos capacite a los trabajadores de la muestra de estudio en temas de eficiencia, auto eficiencia, desarrollo personal con tema de habilidades intrapersonales como autoconciencia, autocontrol y automotivación y habilidades interpersonales como empatía y habilidades sociales, para mejorar la dimensión de realización personal.

Cuarta: Que, la oficina de Recurso Humanos capacite a los trabajadores en temas de relaciones humanas, convivencia laboral, asertividad y comunicación organizacional a fin de identificar, controlar y mejorar indicadores de la dimensión despersonalización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaraz Britez, A. G., Alderete Kosian, A. W., Alvarez Brizuela, M. A., Perez Escurra, E. D., Franco Gonzalez, L. M., & Sosa Gonzalez, S. J. (2023). "Síndrome de Burnout en médicos residentes de medicina interna". *Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*, 10(1), 57-65. [https://doi.org/ 10.18004/rvspmi/2312-3893/2023.10.01.57](https://doi.org/10.18004/rvspmi/2312-3893/2023.10.01.57)
- Ancieta, Y., y Poma, J. (2018) "Factores motivacionales y su relación con el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia. 2018." <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3567>
- Aristi Espino, A. Ángeles, Collantes Mori, Luigi J.P (2023) "Síndrome de burnout y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa Delcor Fabricaciones SAC. 2023", en la Universidad Señor de Sepandepimentel. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/10533>
- Benítez y González, M. C., & Glavinich, N. (2022). "El desafío de la virtualidad vs el síndrome de burnout en profesionales de la educación". *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 4658. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.046>
- Cadena, E. (2019) "La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la Provincia de Pichincha". Ecuador-Ambato_ <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2877>
- Carrillo Béjar, J. L. (2020) "Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes con trabajo remoto de una institución educativa privada de Moquegua 2020". [https://hdl.handle.net/ 20.500.12802/7297](https://hdl.handle.net/20.500.12802/7297)
- Castro, H. M., Prieto, M. A., & Muñoz, A. M. (2022). Prevalencia De Síndrome De Burnout En Personal De Salud Durante La Pandemia De Covid-19 Y Factores Asociados. Estudio De

CorteTransversal.<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1405692>

Charria Ortiz, V. H., Romero-Caraballo, M. P., & Sarsosa-Prowesk, K. (2022). Bienestar laboral y condiciones de trabajo en docentes de primaria y secundaria. *CES Psicología*, 15(3), 63-80. <https://doi.org/10.21615/cesp.5984>

Cauna Alanoca (2018) "Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal de enfermería de los servicios de atención de urgencia en la Región Tacna – 2018", en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3677>. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3677>

Cerrón Valdez M. (2019) "El síndrome de burnout y los niveles de satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019", por la Universidad Continental <https://hdl.handle.net/20.500.12394/5382>

Cumpa Delgado, M. (2020) Locke A. (1995) comportamiento organizacional El microanálisis de la satisfacción laboral: Comentarios sobre Taber y Alliger. comportamiento organizacional, vol(16),123-125. Universidad de Mary Land <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/4723>

Chávez (2020) "Factores Asociados Al Síndrome De Burnout en el Personal de Salud del Subsector Público del Municipio de Viacha, Gestión 2020", en la Universidad Mayor de San Andrés de Bolivia <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/29001>

Del Ángel , et al (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería Universitaria*, 17(3), 273-283. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>

- Fonseca Sosa, F. K., Fonseca Sosa, K., Martínez De La Cruz, D. Y., Parra Santana, V. M., & Gonzalez Machado, J. D. (2022). Síndrome de burnout en cirujanos generales en tiempos de la pandemia Covid-19. *Revista de Cirugía*, 74(5). <https://doi.org/10.35687/s2452-454920220051513>
- Flores y segarra (2021) "Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal del área operativa del Call Center de Sistemas de Seguridad, Cuenca – Azuay", periodo 2021. en la Universidad deCuenca,Ecuador.<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4599552>
- Fernández, D. (2016). Manual de psicología forense. "El arte del peritaje psicológico". Editorial San Marcos.
- García Pizarro, M. A., Novo Muñoz, M. M., Rodríguez Novo, Y. M. R., Cuellar Pompa, L., Pérez Raya, F. P. y rodríguez Gómez, J. A. R. (2023). Relaciones Entre El Empoderamiento Estructural Y Psicológico Y El Síndrome De Burnout: Revisión Bibliográfica, UniversidaddeLaLaguna,España(2010-2020). https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X202300100005
- García Borrero, L. M., Aguirre Acevedo, D. C., Zapata Rueda, C. M., & García García, H. I. (2021). Validez y fiabilidad del SBI (Inventario Español de Burnout) en médico cirujano especialista. *Revista Colombiana de Anestesiología*. <https://doi.org/10.5554/22562087.e1017>
- Gisbert (2021) "Síndrome De Burnout y Desempeño Laboral en Funcionarios de La Federación de Asociaciones Municipales de Bolivia 2021" en la Universidad Mayor de San AndrésDeBolivia<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/26899>
- Hermosa, A., & Gil, P. (2023). Validación del cesqt en trabajadores colombianos: Un estudio psicométrico en tiempos de Covid-19.

Psicología desde el Caribe, 39(03). [https://doi.org/ 10.14482/psdc.39.3.153.961](https://doi.org/10.14482/psdc.39.3.153.961)

Juarez García, A., Flores Jiménez, C. A., & Pelcastre Villafuerte, B. E. (2020) Factores psicosociales del trabajo y efectos psicológicos en comerciantes informales en Morelos, México: Una exploración preliminar. *Salud UIS*, 52(4). [https://doi.org/ 10.18273/revsal.v52n4-2020007](https://doi.org/10.18273/revsal.v52n4-2020007)

Lauracio, C. (2020) "Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud" Puno. Artículo, Universidad altiplano <https://www.revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90/182>

López, N. Bajaña, L. Tates. M., Lopez, C., & Pérez-Sayáns, M. (2023). Síndrome de Burnout en estudiantes de la Clínica de Odontología. *Avances En Odontoestomatología*, https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-12852_023_00100006

Maslow, A. (1954, citado por Vasquez. 2017). *Motivación De La Personalidad*. New York, NY: Harper & Filadelfia editores. [https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferenceSPapers.aspx? ReferenceID=1983768](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferenceSPapers.aspx?ReferenceID=1983768)

Mejía, C. R., Toledo-Martínez, J. F., Lora-Acuña, P. J., Chacon, J. I., & Mejía, C. R. (2021). Autopercepción de la salud según lugar de residencia en trabajadores de ocho países de Latinoamérica. *Salud mental*. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552021000400388

Monasterios (2022) "Desempeño Laboral y Síndrome de Burnout Conductores de La Cooperativa de Transportes Kupini Ltda. de La Ciudad de La Paz, 2022", en la Universidad Mayor de San Andrés de Bolivia <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/29985>

- Muñoz del-Carpio-Toia, A., Zevallos-Rodríguez, J. M., Arias-Gallegos, W. L., Jara-Terrazas, J., Chuquipalla-Zamalloa, M., Alarcón-Guzmán, X., Velazco, J., & Salazar, M. M. (2022). Síndrome de Burnout en trabajadores de salud del Hospital de Arequipa (Perú) durante la pandemia. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 60(3), 262-272. <https://doi.org/10.4067/s0717-92272022000300262>
- Molina Graciela (2023) "Consulta sistemática de literatura del impacto de la motivación de los trabajadores en el desempeño laboral en las organizaciones en el año 2023, de la universidad deLings Hawaii USA_ <https://ligsuniversity.com/blog/consulta-sistemica-de-literatura-del-impacto-de-la-motivacion-de-los-trabajadores-en-el>
- Mora J., y Mariscal Z. (2019) "Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral". <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307/123>
- Ovejero (2006. Citado por Machuca, 2020) Teorías situacionales de la satisfacción laboral. ¿Satisfacción Laboral entre Trabajadores Administrativos y Operarios de una Empresa Privada de ServiciosGenerales. [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3516/PSIC-Machuca%20 Condor %20 Walter.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3516/PSIC-Machuca%20Condor%20Walter.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Panca (2019) "Síndrome de Burnout en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local (Ugel) San Román de la ciudad de Juliaca, 2019", en la Universidad PeruanaUnión. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2988/Leticia_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Parra P., Bayona A. y Salamanca G. (2018) Vigencia Conceptual De Los Factores De La Motivación: Una Perspectiva Desde La Teoría Bifactorial Propuesta Por Herzberg. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, vol.XIV,núm.27,pp. 25. [https://www.redalyc.org/journal/4096/409658132008/html/#:~:text=Herzberg%20\(1962\)%2C%20sugiere%20que,del%20control%20de%20la%20persona.](https://www.redalyc.org/journal/4096/409658132008/html/#:~:text=Herzberg%20(1962)%2C%20sugiere%20que,del%20control%20de%20la%20persona.)
- Palma CS. Clima laboral CL-SPC. 2004. Universidad de Lima.
- Pacovilca-Alejo, O. V., Zea-Montesinos, C. C., Reginaldo-Huamani, R., Lacho-Gutiérrez, P., Quispe-Rojas, R., Pacovilca-Alejo, G. S., Quispe-Illanzo, M. P., & Oyola García, A. E. (2022). Factores de riesgo del síndrome del trabajador quemado en médicos residentes peruanos: Análisis de la En su salud 2016. CES Medicina,36(1),3-16. <https://doi.org/10.21615/cesmedicina.6584>
- Rojas-Torres, A. C., Tiga-Loza, D. C., & Bello-Pinto, W. (2022). Calidad de vida laboral en empleados de una empresa distribuidora de bebidas de Santander, Colombia. Medicina y Seguridad del Trabajo, 67(265), 253-265. <https://doi.org/10.4321/s0465-546x2021000400002>
- Ríos López, Llerly (2022) "Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de transportes de Lima Norte". Universidad Católica Sedes Sapientiae. <https://hdl.handle.net/20.500.14095/1923>
- Salazar (2019) "Satisfacción laboral y el Síndrome Burnout en el personal del Instituto de Fomento al Talento Humano en el año2019".UniversidadSimónBolívarEcuador<http://hdl.handle.net/10644/8421>
- Santaella Palma, L. E. (2022). Incidencia del síndrome de Burnout y su relación con sobrepeso, sedentarismo y presión arterial elevada.RevistaCientíficaUISRAEL,9(3),91-110.

.[https://doi.org / 10.35290/rcui.v9n3.2022.601](https://doi.org/10.35290/rcui.v9n3.2022.601)

Santelices, M. P., Narváez, S., Escobar, M. J., Oyarce, D., & Bakel, H. J. A. V. (2022). Burnout y estrategias de regulación emocional parental: Un estudio en contexto de pandemia por Covid-19 en Chile. *Terapia psicológica*, 40(2), 153-170. <https://doi.org/10.4067/S0718-48082022000200153>

Sanz Ponce, R., Morales Yago, F., & González Bertolín, A. (2022). Directores escolares ante el síndrome de burnout: Dimensiones, factores de riesgo y sintomatología. *Hacia la Promoción de la Salud*, 27(1), 21-37. <https://doi.org/10.17151/hpsal.2022.27.1.3>

Ulla (2023) "El síndrome de burnout y las nuevas formas de empleo, 2023", en la Universidad de Valladolid de España. <http://hdl.handle.net/10651/68817>

Villalva Mamani (2023) "Relación del Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en los Internos de Enfermería del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno - 2021", en la Universidad Privada San Carlos. <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/545>

ANEXOS

ANEXOS

Anexos 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout con la satisfacción laboral del trabajador de EMSA Puno, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona el desgaste emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de EMSA Puno, 2023?</p> <p>¿Qué relación existe entre la realización personal con la satisfacción laboral en los trabajadores de EMSA Puno, 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona la despersonalización de los trabajadores con la satisfacción laboral en los trabajadores de EMSA Puno, 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación existente entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de EMSA Puno, 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer la relación entre el desgaste emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de EMSA Puno, 2023.</p> <p>Identificar el tipo de realización personal con la satisfacción laboral en los trabajadores de EMSA Puno, 2023.</p> <p>Relacionar el tipo de despersonalización con la satisfacción laboral en los trabajadores de la EMSA Puno, 2023.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de EMSA Puno, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe la relación entre el desgaste emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de EMSA Puno, 2023.</p> <p>Explicar la relación entre la realización personal con la satisfacción laboral en los trabajadores de EMSA Puno, 2023.</p> <p>Definir la despersonalización con la satisfacción laboral en los trabajadores de la EMSA Puno, 2023.</p>	<p>Variable 1: Síndrome de burnout</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desgaste Emocional • Realización personal • Despersonalización <p>Variable 2. Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realización personal • Involucramiento laboral • Supervisión • Comunicación • Condiciones laborales 	<p>Tipo: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: 160 trabajadores de EMSA.</p> <p>Muestra: 100 trabajadores de EMSA</p> <p>Muestreo: No probabilístico, por conveniencia.</p> <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de "Burnout" de Maslach (MBI). • Escala de Clima laboral (SL – SPC).



Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE MASLACH BURNOUT INVENTORY (MIB)

Edad:_____ Cargo:_____

Sexo: Masculino() Femenino()

Empresa:_____ Fecha:_____

Estimado trabajador: A continuación, se le presenta un cuestionario en el cual solicitamos nos facilite las respuestas correspondientes a cada pregunta formulada. Para motivar su mayor sinceridad en el llenado, aseguraremos resguardar su derecho de confidencialidad.

Es así que requeriremos que marque una aspa (x) su nivel de respuesta correspondiente al valor que real que sucede en su que hacer diario, teniendo en consideración la siguiente escala:

<i>0 = Nunca.</i>	<i>4 = una vez a la semana</i>
<i>1 = Poca Veces Al Año o menos</i>	<i>5 = pocas veces a la semana</i>
<i>2 = Una ves al mes o menos.</i>	<i>6 = todo los dias.</i>
<i>3 = unas pocas veces al mes</i>	

Ítems		0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.							
4	Siento que puedo entender fácilmente a los usuarios.							
5	Siento que estoy tratando a algunos de los usuarios como si fueran objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes.							

8	Siento que mi trabajo me está desgastando.								
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.								
10	Siento que me he hecho más duro con la gente.								
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.								
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.								
13	Me siento frustrado en mi trabajo.								
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.								
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis usuarios.								
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.								
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis usuarios.								
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis usuarios.								
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.								
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.								
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.								
22	Me parece que los usuarios me culpan de alguno de sus problemas.								

ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC



DATOS PERSONALES:

Edad: _____ Cargo: _____

Sexo: Masculino() Femenino()

Empresa: _____ Fecha: _____

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

Items	Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Much o	Todo o siemp re
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					

9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					



25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					

42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46. Se reconocen los logros en el trabajo.					
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48. Existe un trato justo en la institución.					
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					



Modelo de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Institución: Universidad Autónoma de Ica.

Investigadores: Karen Yosselin Sanchez Chipana.

Roy Widmar Choque Huayta

Título: "Síndrome de burnout y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno – 2023".

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en el estudio llamado: "síndrome de burnout y satisfacción laboral". Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Autónoma de Ica. El propósito de este estudio es conocer el desempeño laboral de la empresa. Su ejecución ayudará a/permitirá que la empresa sea más eficiente y productivo.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- se le entregara las pruebas.
- Pedirá sus datos personales.
- Que responda los ítems.

La entrevista/encuesta tiene como persistencia de una hora. Se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos Su participación en el estudio autoriza la información que se utilizara en estos cuestionarios o ítems que se tomara.

Beneficios Usted se beneficiará con los resultados para mejorar su desempeño dentro de la empresa EMSA Puno.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente

Si usted se siente incómodo durante evaluación, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el bachiller Psi. Roy W. Choque Huayta 910507146 o con bachiller Psi. Karen Y. Sánchez Chipana 958766453, o al comité que validó el presente estudio, Mg. Acharte Champi Walter Jesus, docente investigador de la Universidad Autónoma de Ica, quien es el asesor de la presente investigación.

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.



Roy Widmar Choque Huayta

DNI: 70238296

Investigador.



Karen Y. Sanchez Chipana.

DNI: 78198505

investigador.

Nombre:.....

DNI:.....

Participante.

Anexo 3: ficha de validación de instrumentos de medición

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación:

SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO – 2023

Nombre del Experto: Mg. Pachari Centeno Larry Steve.

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO: Síndrome de Burnout

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una Organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del Cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	

III. OBSERVACIONES GENERALES

No se encontró ninguna observación.



Ps. Larry Steve Pachari Centeno
C. Ps. P. 15615

Mg. Pachari Centeno, Larry Steve.
Psi. Educación CPsP: 15615
N°. DNI: 41168562

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación:

SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO – 2023

Nombre del Experto: Mg. Pachari Centeno Larry Steve.

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO: Satisfacción Laboral

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una Organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del Cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	

III. OBSERVACIONES GENERALES

No se encontró ninguna observación.



Ps. Larry Steve Pachari Centeno
C.Ps.P. 15615

Mg. Pachari Centeno, Larry Steve.
Psi. Educación CPsP: 15615
N°. DNI: 41168562

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación:

SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO – 2023

Nombre del Experto: DR. Guillermo Zevallos Mendoza

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO: Síndrome de Burnout

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una Organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del Cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	

III. OBSERVACIONES GENERALES

No se encontró ninguna observación



Dr. GUILLERMO ZEVALLOS MENDOZA
PSICÓLOGO
C.P.S.P. 0719

DR. Guillermo Zevallos Mendoza
doctor en Psi, Educativa CPSP: 0759
Nº. DNI: 01207031

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación:

SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO – 2023

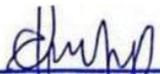
Nombre del Experto: DR. Guillermo Zevallos Mendoza

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO: Satisfacción Laboral

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	CUMPLE	
4. Organización	Existe una Organización lógica y sintáctica en el cuestionario	CUMPLE	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	CUMPLE	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	CUMPLE	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	CUMPLE	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	CUMPLE	
9. Estructura	La estructura del Cuestionario responde a las preguntas de la investigación	CUMPLE	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	CUMPLE	

III. OBSERVACIONES GENERALES

No se encontró ninguna observación



Dr. GUILLERMO ZEVALLOS MENDOZA
PSICÓLOGO
C.P.S.P. 0759

DR. Guillermo Zevallos Mendoza
doctor en Psi, Educativa **CPSP: 0759**
N°. DNI: 01207031

Confiabilidad de los instrumentos de medición

Escala: Síndrome de Burnout

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100%
	Excluido	0	0%
	Total	100	100%

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
.721	22

Escala: Satisfacción Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	100	100%
	Excluido	0	0%
	Total	100	100%

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
.956	50

Anexo 4: Base de datos del cuestionario de síndrome de burnout.

S B 1	S B 2	S B 3	S B 4	S B 5	S B 6	S B 7	S B 8	S B 9	S B 10	S B 11	S B 12	S B 13	S B 14	S B 15	S B 16	S B 17	S B 18	S B 19	S B 20	S B 21	S B 22
4	4	3	6	0	1	6	4	5	5	1	6	1	2	1	1	1	6	6	4	1	3
3	0	1	4	0	0	6	0	5	0	1	6	0	4	0	0	5	3	6	1	3	1
3	0	0	4	3	3	3	0	6	3	3	6	4	6	0	3	3	3	5	0	0	6
1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	4	1	4	1	1	1	1	3	2	3	2
3	3	0	6	0	3	6	1	0	4	6	6	0	4	0	1	5	6	5	0	4	6
6	6	6	3	3	5	6	5	6	3	6	3	6	6	3	3	4	5	3	6	1	6
2	1	2	5	2	2	4	3	4	1	1	2	1	3	3	2	3	2	2	1	1	3
0	0	1	6	1	0	6	1	6	1	0	6	2	4	1	1	6	6	5	0	0	1
6	5	6	6	0	5	6	5	6	2	6	6	4	4	0	3	6	5	1	1	1	6
1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	2	0	0	0	1	0	1	2	2	1	2
4	0	3	6	1	1	6	2	6	1	0	6	3	3	0	0	6	5	5	0	0	6
2	3	1	6	0	0	0	0	5	1	1	6	2	0	3	0	6	6	6	5	5	1
5	5	3	5	0	2	6	2	5	1	2	4	2	1	1	2	0	3	3	2	4	5
2	2	2	6	2	1	6	1	3	3	3	6	0	2	0	2	1	1	5	2	3	4
0	0	0	3	0	3	4	3	5	6	6	6	0	4	0	3	6	4	6	0	3	2

3	4	2	5	1	1	3	2	6	5	5	5	3	6	0	1	5	5	6	4	1	2
6	3	6	6	0	1	2	6	6	4	4	3	4	5	3	6	4	1	3	3	1	1
6	0	5	6	0	3	6	6	6	4	4	6	4	6	2	4	4	2	2	3	2	2
5	2	5	4	0	1	6	4	6	5	4	5	2	6	0	2	6	6	6	4	5	3
3	2	5	5	0	3	4	2	3	2	5	5	3	6	3	3	3	2	5	4	3	1
1	1	2	6	0	2	6	0	5	2	2	6	0	2	1	1	5	5	5	1	2	5
2	2	2	6	0	2	6	2	4	3	2	4	2	3	3	2	5	4	4	0	3	2
3	2	4	4	5	0	3	6	4	4	6	4	5	6	4	0	0	0	2	2	3	0
5	0	5	3	0	0	2	4	5	0	5	4	5	5	1	0	0	1	2	5	4	0
5	2	3	4	2	2	5	3	5	3	5	3	4	6	3	4	4	4	4	3	5	6
5	2	5	3	2	3	5	6	6	3	4	5	4	6	1	3	2	6	2	1	2	2
4	4	3	6	3	4	6	4	4	2	2	5	4	4	2	2	5	5	1	1	3	2
2	0	0	6	0	1	5	0	3	4	0	1	2	1	4	4	0	1	1	1	1	1
1	0	2	1	0	3	2	0	6	6	1	4	2	2	6	2	1	2	6	1	1	2
1	1	0	6	0	0	4	0	3	4	1	3	0	1	0	0	3	3	3	0	2	0
5	0	2	6	0	0	6	0	6	0	0	5	0	0	0	0	6	5	5	0	1	0
2	2	2	5	0	1	4	3	5	4	0	1	2	0	2	0	3	3	2	0	3	3
2	3	4	6	0	3	6	0	6	2	2	4	0	3	0	2	6	6	6	2	2	1
3	1	3	5	0	2	5	1	5	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0
3	2	1	1	2	1	2	4	3	2	1	1	2	4	2	2	2	1	2	2	3	1
3	0	0	6	0	0	6	0	6	0	2	6	1	2	1	1	6	2	6	1	1	2
3	3	0	1	0	1	6	3	6	4	3	3	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1

0	0	1	6	0	0	6	0	6	1	0	6	1	0	0	0	6	6	1	0	1	0
5	1	1	4	0	1	3	1	4	1	2	5	1	3	0	1	3	3	2	1	1	2
2	4	1	6	0	0	6	1	5	0	0	1	0	4	0	0	3	5	3	2	6	4
3	3	0	6	1	1	3	1	6	1	5	6	1	3	3	3	6	3	6	1	3	4
1	0	0	6	0	1	6	0	6	0	0	6	0	1	0	0	6	6	6	0	6	0
0	1	0	6	6	0	6	0	6	1	0	1	0	2	0	2	0	2	0	2	2	0
3	2	1	6	1	1	4	1	6	3	1	6	1	1	1	1	5	5	6	2	2	3
0	2	2	6	4	4	2	0	0	2	0	2	2	6	4	4	0	3	0	2	3	0
5	0	1	6	0	1	6	1	6	1	0	6	0	1	2	1	1	0	2	0	2	6
2	2	2	6	1	4	6	1	1	1	1	6	0	1	1	1	6	5	6	1	5	2
0	0	0	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0
1	5	6	0	0	0	1	0	3	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
2	3	2	5	0	2	0	5	6	1	1	6	3	1	0	0	1	2	1	0	2	2
2	0	2	3	2	6	3	3	3	4	4	5	2	3	2	3	5	5	3	3	4	3
6	6	5	2	3	2	3	6	5	3	0	3	1	3	5	6	3	2	4	0	2	4
1	0	3	6	1	0	6	0	5	5	1	6	0	3	0	0	6	5	4	6	3	0
0	1	0	6	0	0	4	0	0	0	0	6	0	0	0	5	0	5	0	0	0	0
0	6	1	4	0	0	0	0	6	0	1	6	0	0	1	2	2	2	4	3	3	4
6	5	4	4	1	0	6	6	5	2	1	4	1	1	4	1	1	0	0	1	0	2
1	0	3	6	0	1	0	0	0	0	1	6	0	6	0	0	6	6	6	6	6	1
4	5	1	4	0	0	0	0	1	0	1	1	0	3	1	0	0	0	1	4	3	0
5	1	0	5	0	1	5	0	1	1	0	6	0	6	5	0	5	1	5	6	5	4

3	6	0	6	0	0	0	0	0	0	0	6	1	0	1	0	1	2	3	3	4	4
1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
0	1	0	6	5	0	6	0	6	6	0	6	0	0	0	0	6	6	6	0	6	0
1	0	3	2	1	3	2	0	2	2	2	0	0	0	1	1	1	2	6	6	5	5
1	3	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2	0	0	1	1	1	2	2	2
1	2	3	1	2	3	4	1	5	6	0	1	2	2	3	4	5	6	3	2	4	4
2	5	1	3	0	1	4	0	3	0	0	0	0	2	0	2	0	2	0	2	2	0
6	5	5	4	4	5	2	4	3	4	4	2	3	6	3	3	3	4	4	4	3	6
5	1	6	1	5	5	2	3	1	1	1	1	2	3	1	0	5	5	1	0	1	1
3	3	5	5	0	0	0	4	3	1	2	6	3	6	0	0	0	0	3	3	5	0
4	6	1	4	1	1	5	1	5	1	1	6	0	5	0	0	5	6	6	5	4	1
0	0	0	6	0	0	6	0	6	6	6	0	1	0	0	0	1	4	0	0	0	0
0	0	0	6	0	0	6	6	2	0	0	6	4	0	0	0	6	6	6	3	2	0
0	5	1	6	0	0	0	1	1	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	3	5	2	0	0	6	0	2	0	0	6	0	0	0	0	6	6	6	5	6	5
0	2	5	2	6	3	0	5	4	1	2	2	0	2	0	4	0	6	0	0	0	0
4	2	4	6	0	0	6	1	5	0	3	6	1	1	0	0	6	6	1	2	0	2
0	5	0	6	0	0	6	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	6	6	0	1	2	5	6	0	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	5	0	2
3	0	0	6	6	2	0	6	0	0	0	0	0	4	2	3	5	5	1	0	0	0
0	3	0	5	2	1	1	0	0	6	6	0	5	2	4	2	3	2	3	6	6	1
0	2	3	0	5	0	3	3	2	1	0	0	6	2	4	5	4	4	2	1	0	3

0	2	3	3	3	0	1	2	1	5	1	2	0	3	0	1	3	0	3	2	0	0
5	0	2	1	0	0	0	0	0	3	6	2	3	0	2	3	0	2	1	1	6	5
3	2	1	0	1	0	0	2	5	6	6	6	3	0	2	2	0	2	3	3	0	2
6	2	2	3	3	5	6	4	5	5	2	1	0	0	0	2	3	6	5	2	2	4
3	2	0	0	2	2	6	5	2	0	0	2	0	3	3	2	2	6	6	6	0	3
6	3	1	0	1	0	2	2	0	2	1	1	0	0	0	0	0	1	2	3	5	2
0	2	3	3	0	1	2	2	5	4	0	2	0	3	2	2	2	3	6	2	1	1
0	3	0	2	0	1	2	0	0	0	0	0	1	3	2	2	4	2	4	6	2	2
3	2	2	5	1	2	1	4	2	2	3	2	1	0	0	1	2	0	2	3	3	2
4	2	0	1	3	4	4	0	0	0	0	1	4	4	3	3	4	5	1	3	4	0
4	2	4	0	3	4	3	1	0	4	0	5	5	0	2	4	0	0	0	1	5	0
0	0	0	2	2	3	4	0	2	4	0	5	0	0	2	2	4	2	4	0	2	0
5	0	2	0	0	5	5	5	4	0	0	2	5	5	3	5	6	3	0	2	2	3
4	3	0	0	2	5	4	0	1	5	1	4	5	0	0	4	4	2	2	0	2	3
0	0	4	5	0	6	0	3	3	2	4	1	0	6	3	4	0	0	4	0	3	0
4	4	0	0	0	4	6	0	1	2	5	4	0	3	3	3	5	0	0	5	4	2
3	3	3	1	0	6	4	5	4	2	0	2	1	0	0	4	3	6	0	1	0	0
0	0	0	4	5	2	3	4	6	3	3	3	4	5	4	0	3	3	3	0	2	2
0	0	0	4	3	4	0	2	1	0	4	5	0	3	0	1	1	2	4	0	3	2

4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	
1	4	1	1	2	1	4	2	2	1	1	2	2	1	3	1	4	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	1	1	1	2	2	2	1	3	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1			
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3				
2	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	4	2	4	3	2	3	2	2	3	3	1	1	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	1	1	1	3	1			
3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	1		
3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2			
2	4	3	3	2	3	2	2	4	4	3	1	3	1	1	2	2	2	3	4	2	4	3	2	4	3	3	1	2	2	3	1	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	1	2	2	3	1				
4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2			
3	4	5	3	5	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	2	3	3	3	2	2	4	4	4	3	2	3	1	2	4	3	4	3	4	2	2	3	3	3	2	4	2	1				
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3			
3	4	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1			
3	3	4	3	4	4	4	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
4	4	5	5	3	4	3	2	5	4	4	3	5	2	4	4	3	5	2	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4			
3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1		
3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	1	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	1					
3	4	3	2	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	5	5	5	2	1	3	3	3	2	5	4	3	4	2	3	2	5	3	5	1				
3	4	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1			
3	4	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2					
3	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	2	2	3	3	2	3	1	3	4	4	3	3	2	2	3	2	2	1	3	3	3	4	2	3	3	1	1	1	2	3	1	1	1				
2	5	2	3	2	1	3	2	2	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	4	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1			
3	4	4	3	2	2	2	3	5	3	3	5	3	2	2	2	3	3	4	5	1	2	2	2	4	3	5	4	4	2	2	3	2	2	1	3	4	3	4	3	3	2	3	1	3	1	4	1	2	1				
3	5	2	4	3	2	3	3	4	5	3	3	3	1	2	2	2	2	1	3	3	1	1	3	1	2	1	1	3	1	1	2	1	2	1	2	5	5	3	5	1	2	4	2	2	2	3	3	3	3				
4	4	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1			

2	4	3	4	2	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4	3	3	2	3	5	2	2	2	4	4	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2					
4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1				
4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	5	4	4	4	5	2	3	2	2	4	4	2	2	3	4	4	3	4	3	5	4	3	3	3	4	3	2	2				
4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	4	4	3	2	2	5	4	2	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3				
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3				
2	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	2	1	3	2	3	1				
4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	4	2	1	2	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2				
2	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2		
4	5	4	4	5	4	5	4	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
3	2	2	3	3	2	5	3	2	3	2	5	4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	1	2	3	2	2	3	1	2	1	2	1	2	5	3	2	3	2	3	5	2	2	3	5	3	2	5				
2	3	3	2	3	3	3	3	1	3	4	4	2	3	3	3	2	2	1	4	1	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2			
4	4	2	3	4	4	2	3	2	4	2	5	2	4	3	3	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	3	2	2	2	4	3	4	4	4	4	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	4	2	3	2
1	3	4	3	4	4	1	2	1	3	3	1	1	2	3	1	2	2	1	3	1	1	2	1	2	4	4	2	1	2	1	4	1	1	1	2	3	2	1	1	2	1	3	1	2	4	4	2	3	2				
2	3	2	2	4	2	2	3	2	4	3	5	4	5	3	4	4	4	1	1	3	2	1	2	1	3	2	1	1	2	1	4	1	2	1	1	3	3	4	1	1	1	3	2	2	1	1	1	2	1				
4	5	3	3	1	3	5	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	5	5	5	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	5	3	3	3	5	3	4	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3				
3	4	1	3	5	5	3	3	2	4	4	1	3	3	3	1	0	0	0	0	3	0	3	0	0	0	4	1	0	3	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
2	2	3	1	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	3	1	2	2	2	3	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2				
4	4	1	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4					
3	5	5	3	4	5	3	4	5	5	3	2	4	4	3	3	5	3	4	2	3	1	4	3	2	3	5	3	4	1	2	5	3	4	2	3	2	3	2	4	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1				
5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	2	1	5	4	1	1	4	4	5	4	4	4	1	4	2	4	5	4	1	4	3	1	1	3	1	3	1	1	1	3	1	2	3	3				
4	4	3	3	2	1	3	3	2	3	1	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	1	3	3	4	4	4	1	4	1	1	4	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2				
2	3	2	3	3	1	3	2	3	2	3	3	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	2	4	3			
5	4	2	2	2	2	3	3	3	5	2	3	2	3	1	1	3	2	2	3	1	2	3	1	5	5	5	3	3	1	2	4	5	2	2	3	1	2	2	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4				

1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	4	2	2	3	4	4	1	2	3	5	2	3	3	2	2	5	2	3	2	3	3	5	3		
3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2		
1	2	2	3	3	1	4	4	5	4	5	2	3	1	1	2	3	4	5	1	3	1	3	1	2	3	1	2	2	1	2	3	4	3	1	1	2	3	1	2	3	4	5	1	1	1	1	2	1	1		
2	4	3	5	1	1	2	1	1	2	4	1	1	2	1	1	2	1	5	3	1	1	3	1	3	1	1	2	3	1	4	4	3	3	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	2	2	1	1	3	1		
3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1			
3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	2	3	1	
2	5	4	4	3	2	2	4	4	3	3	4	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
5	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
2	5	2	2	3	3	2	5	2	2	5	2	2	3	2	2	5	2	2	4	1	2	1	2	4	3	4	1	3	1	1	5	2	1	1	1	3	1	1	3	3	3	2	2	1	1	1	2	1	1		
5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	3	3	3	5	5	4	5	3	4	5	5	5	3	3	5	5	4	5	4	4	5	3	3	5	5	2	3	2		
2	2	5	5	5	5	2	5	0	2	4	5	4	2	5	5	4	0	2	2	2	4	2	2	5	3	4	2	4	2	2	2	3	2	5	2	4	5	5	4	4	2	2	2	3	4	2	2	3			
2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
2	4	3	2	1	1	1	5	4	2	4	5	1	2	3	4	5	2	1	4	3	3	4	4	3	3	1	2	3	4	3	2	4	3	4	4	5	1	1	1	4	4	3	2	1	4	3	2	2	1		
3	4	5	3	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	5	3	5	4	4	3	4	5	5	3	2	3	2	4	4	4	4	5	4	2	4	4	5	2	3	2		
1	2	3	3	5	2	5	3	2	0	2	4	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
3	2	1	4	3	5	2	5	3	4	2	1	2	2	6	2	5	2	2	3	4	2	4	5	4	3	2	1	1	4	5	2	3	1	5	5	1	1	2	4	5	5	4	2	1	2	3	2	2	2		
5	4	3	2	5	4	3	5	4	3	2	2	2	1	1	4	4	2	2	4	5	2	2	4	4	2	3	4	4	2	3	2	2	2	1	2	3	4	3	2	2	3	2	3	1	2	1	4	2	3		
4	3	3	2	2	2	1	1	2	4	4	4	5	2	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	2	3	3	3	4	5	1	2	2	1	1	1	2	5	5	2	3	3	3	2	2	4	2		
4	4	4	4	4	4	2	4	5	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3	4	2	1	2	1	2	3	3	4	2	2	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	4	2	2		
2	3	3	2	4	2	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	2	3	4	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	1	2	2
3	3	1	2	2	1	3	3	3	3	4	4	2	5	2	3	4	3	4	2	3	3	3	2	4	4	3	2	4	3	2	2	3	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	1		
2	2	3	3	3	4	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	3	3	4	3	4	3	3	2	2	1	2		
2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	4	4	5	2	3	2	2	4	3	3	2	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	5	3	4	2	2	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4	3	3		

4	3	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	2	2	3	3	3	4	4	5	3	3	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	
3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	4	3	3	4	3	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	2	4	2	4	2	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3
4	3	2	5	4	3	3	4	5	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	4	5	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	2	3	3	4	3	2	4	2	2	2	
3	3	2	4	4	2	2	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	5	3	3	2	4	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	4	3	2	2	2	
3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	4	3	4	3	2	4	3	2	2	3	3	4	2	3	2	4	4	3	2	3	2	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	4	4	3	2	2	1		
3	4	5	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	5	1	2	3	5	4	3	2	5	4	5	3	5	5	3	3	5	4	3	4	9	3	4	3	2	4	1	2	2	2	3	4	3		
2	3	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	4	2	3	4	2	2	3	4	3	3	2	1	1	3	2	4	3	2	2	4	5	3	2	3	1	1	4	4	5	3	3	2	2	4	4	2	4	2		
3	3	4	4	4	2	2	1	4	4	2	2	3	5	4	2	3	4	4	2	2	4	2	3	3	1	3	4	2	2	4	4	2	3	5	3	4	4	3	3	2	4	5	2	3	3	2	4	3	1		
2	4	2	2	3	2	3	3	4	4	2	3	2	2	1	2	4	4	3	4	5	2	2	4	2	3	3	4	4	3	2	4	5	2	3	4	2	3	2	4	4	2	2	3	4	2	3	4	4	2		
2	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	5	4	2	2	3	4	4	3	3	5	4	4	3	2	2	4	3	4	5	2	3	3	4	4	2	4	3	2	5	2	3	2	2	4	3	3	3	3		
3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	4	2	3	2	3	4	4	5	3	2	2	3	4	3	2	4	4	3	2	3	5	4	2	2	3	2	5	5	4	2	3	4	3	3	2	4	2	2	3	2		
2	2	4	2	4	4	3	4	2	5	2	3	4	2	3	2	4	3	2	4	3	3	2	4	1	2	3	3	4	2	3	4	1	2	3	2	4	2	5	3	3	2	4	3	3	2	4	1	3	1		
2	3	2	3	2	2	3	4	2	3	2	2	2	3	2	4	2	1	3	3	2	2	4	2	4	4	2	3	3	4	2	3	5	4	2	3	1	3	4	2	3	4	3	2	3	2	3	4	2	2		
3	4	3	2	4	3	4	3	2	4	1	2	4	2	4	4	3	2	5	2	3	3	4	2	3	2	4	4	4	2	3	3	4	2	2	3	5	2	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	2	3		
4	3	2	3	2	4	4	3	2	4	2	2	2	3	4	2	2	3	3	2	3	3	4	2	1	3	2	3	3	1	2	4	4	4	2	3	2	4	3	4	4	4	3	3	2	4	2	3	4	2		

Anexo 5: Informe de Turnitin al 18% de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

05. SANCHEZ CHIPANA - CHOQUE HUAY

TA.docx

RECuento DE PALABRAS

24878 Words

RECuento DE CARACTERES

108341 Characters

RECuento DE PÁGINAS

117 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

3.3MB

FECHA DE ENTREGA

Sep 9, 2024 4:05 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 9, 2024 4:07 PM GMT-5

● 20% de similitud general

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

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

● 20% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.autonomadeica.edu.pe Internet	9%
2	hdl.handle.net Internet	3%
3	repositorio.ucss.edu.pe Internet	2%
4	publicaciones.usanpedro.edu.pe Internet	1%
5	repositorio.autonomadeica.edu.pe Internet	<1%
6	ti.autonomadeica.edu.pe Internet	<1%
7	repositorio.unac.edu.pe Internet	<1%
8	unifranz on 2024-05-29 Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

9	consultoriadeserviciosformativos on 2023-11-07	<1%
	Submitted works	
10	repositorio.unap.edu.pe	<1%
	Internet	
11	Universidad Ricardo Palma on 2024-02-08	<1%
	Submitted works	
12	repositorio.utelesup.edu.pe	<1%
	Internet	
13	Universidad Continental on 2019-02-26	<1%
	Submitted works	
14	repositorio.ucsm.edu.pe	<1%
	Internet	
15	Universidad Tecnológica de los Andes on 2022-05-19	<1%
	Submitted works	
16	Erika Pamela Cando Taipe, Lorena Fernanda Altamirano López. "Síndro...	<1%
	Crossref	
17	repositorio.usac.edu.gt	<1%
	Internet	
18	Universidad Cesar Vallejo on 2017-07-04	<1%
	Submitted works	
19	unsaac on 2024-02-15	<1%
	Submitted works	
20	Universidad Autónoma de Ica on 2024-01-30	<1%
	Submitted works	

21

Universidad Andina del Cusco on 2023-04-27

<1%

Submitted works

22

Universidad Cesar Vallejo on 2016-07-05

<1%

Submitted works

Documentación

	EMSAPUNO S.A	
Reg. _____	Hora. <u>11:03</u>	Folio <u>03</u>
19 JUN 2023		
"Año De La Unidad, La Paz Y El Desarrollo"		
MESA DE PARTES		
TRAMITE DOCUMENTARIO		

**SOLICITO: REALIZAR PROYECTO DE TESIS
EN EMSA PUNO S.A.**

**SEÑOR: ING. AGUILAR CUAQUIRA LUIS
GERENTE GENERAL
EMSA PUNO S.A.**

Yo, **KAREN YOSSELIN SANCHEZ CHIPANA** identificada con DNI: 78198505 y **ROY WIDMAR CHOQUE HUAYTA** DNI: 70238296, egresados de la facultad de ciencias de la salud, en el área de psicología, ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos lo siguiente.

Que, con el fin de adquirir la autorización para realizar nuestro proyecto de tesis en la organización mencionada y acceso a fines de obtener información que nos permita desarrollar nuestro proyecto de tesis, el cual contribuirá e impactara a dicha institución positivamente. Recurrimos a su despacho para que pueda acceder a nuestra solicitud, con saludos cordiales y a tiempo agradecerle su atención.

POR LO EXPUESTO.

Ruego a Ud. Señor Gerente acceder a nuestra solicitud.

Puno, 19 de junio del 2023.



KAREN YOSSELIN SANCHEZ CHIPANA
DNI: N° 78198505
Cel. 958 766 453



ROY WIDMAR CHOQUE HUAYTA
DNI: N° 70238296
Cel. 910507146



EMPRESA MUNICIPAL DE SANEAMIENTO BÁSICO DE PUNO S.A.

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Puno, 04 de julio de 2023.

CARTA N° 10-2023-EMSAPUNO-GAF.

Sres.

KAREN YOSELIN SANCHEZ CHIPANA

ROY WIDMAR CHOQUE HUAYTA

Bachiller de Ciencias de la salud de Universidad Autónoma de Ica.

Presente.

Por medio de la presente me dirijo a Uds. para comunicarles en atención al documento de la referencia, que se ha evaluado vuestra solicitud y siendo también interés de la empresa conocer la satisfacción laboral de los trabajadores, por lo que se ha visto por conveniente aceptar para que puedan realizar el proyecto de investigación de síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno EMSAPUNO S.A.



Para tal fin, deberán coordinar con el jefe de la División de Recursos Humanos, para que puedan desarrollar el proyecto de investigación, al culminar el proyecto de investigación deberán entregar un ejemplar del informe a la empresa, debiendo mostrar los resultados estadísticos de la investigación; que será de mucho beneficio para la empresa.

Es oportuno para expresar los sentimientos de estima personal.

Atentamente,



CC. Div. RRHH
Arch.

Anexo 6: Evidencias fotográficas





