



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Síndrome de burnout y satisfacción laboral post
pandemia en la cooperativa de ahorro y crédito del Oriente,
San Martín-2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Sanchez Lazo, Estephani Nicolle (orcid.org/0000-0001-7856-826X)

ASESORA:

Mtra. Paredes Ramírez , Gimena (orcid.org/0000-0003-1835-3456)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis padres por brindarme los recursos para poder realizar y culminar con éxito mi carrera profesional universitaria, a mi hijo por ser mi motor y motivo para no rendirme en el trayecto y a mi docente por las motivaciones en todo el proceso de mi tesis.

Estephani Sanchez.

AGRADECIMIENTO

A mis padres por guiarme, orientarme, motivarme y darme las fuerzas para seguir adelante y poder realizar mis metas y sueños trazados.

Estephani Sanchez.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAREDES RAMÍREZ GIMENA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Síndrome de burnout y satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, San Martín - 2023.", cuyo autor es SANCHEZ LAZO ESTEPHANI NICOLLE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 28 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GIMENA PAREDES RAMÍREZ DNI: 46384119 ORCID: 0000-0003-1835-3456	Firmado electrónicamente por: GPAREDESRA01 el 04-12-2023 13:20:28

Código documento Trilce: TRI - 0670038



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/AUTORES



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SANCHEZ LAZO ESTEPHANI NICOLLE estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Síndrome de burnout y satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, San Martín - 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
SANCHEZ LAZO ESTEPHANI NICOLLE DNI: 72286888 ORCID: 0000-0001-7856-826X	Firmado electrónicamente por: ESANCHEZLA el 06- 12-2023 12:26:52

Código documento Trilce: INV - 1467170



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA	21
3.1.Tipo y diseño de investigación.....	21
3.2.Variables y operacionalización.....	22
3.3.Población, muestra y muestreo.....	23
3.4.Técnica e instrumento de recolección de datos.....	24
3.5.Procedimiento	26
3.6.Método de análisis de datos	26
3.7.Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Validación de expertos	25
Tabla 2. Información sociodemográfica.....	28
Tabla 3. Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach	2929
Tabla 4. Análisis descriptivo de la variable Síndrome de burnout y sus dimensiones.	311
Tabla 5. Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones.	322
Tabla 6. Nivel de síndrome de burnout y sus dimensiones en los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín. ¡Error! Marcador no definido.	34
Tabla 7. Nivel de satisfacción laboral y sus dimensiones en los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín.	355
Tabla 8. Prueba de Kolmogorov Smirnov de las variables y dimensiones	366
Tabla 9. Relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral.	377
Tabla 10. Relación entre cansancio emocional y la satisfacción laboral.	388
Tabla 11. Relación entre despersonalización y la satisfacción laboral.....	399
Tabla 12. Correlación entre realización personal y satisfacción laboral.	40
Tabla 13. Tabla cruzada de género y el síndrome de burnout.	411
Tabla 14. Tabla cruzada de edad y síndrome de burnout.	422

RESUMEN

La presente investigación fue desarrollada con el objetivo de determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023, para ello se realizó un estudio de tipo aplicada, de corte transversal, enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y diseño no experimental, teniendo como unidades de estudio a trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín, tomando como muestra a 55 trabajadores de dicha institución, el instrumento el cuestionario, los cuales fueron adaptados y validados, mediante el juicio de expertos comprobándose la fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach con un 0,970 para síndrome de burnout y un 0,972 para satisfacción laboral, mostrando que la confiabilidad es buena con relación a los resultados obtenidos de la muestra. La información fue procesada mediante el software estadístico SPSS V25 y cuyos resultados se expresan mediante tablas estadísticas. Los resultados mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($r = 0.916^{**}; p = 0.000$) muestran que el síndrome de burnout se relaciona con la satisfacción laboral, concluyendo que existe una relación positiva muy fuerte entre las variables con un nivel de significancia de 0.01 bilateral.

Palabras clave: Síndrome, burnout, satisfacción, laboral.

ABSTRACT

The present research was developed with the objective of determining the relationship between burnout syndrome and post-pandemic job satisfaction in the Eastern Savings and Credit Cooperative, San Martin-2023, for this an applied, cutting-edge study was carried out. cross-sectional, quantitative approach, correlational scope and non-experimental design, having as units of study workers from the Savings and Credit Cooperative of the East, San Martin, taking as a sample 55 workers from said institution, the instrument was the questionnaire, which They were adapted and validated, through expert judgment, verifying reliability through Cronbach's Alpha with 0.970 for burnout syndrome and 0.972 for job satisfaction, showing that reliability is good in relation to the results obtained from the sample. The information was processed using the SPSS V25 statistical software and the results are expressed through statistical tables. The results using Spearman's Rho correlation coefficient ($r = [0.916]^{**}$; $p=0.000$) show that burnout syndrome is related to job satisfaction, concluding that there is a very high positive relationship between the variables with a significance level of 0.01 bilateral.

Keywords: Syndrome, burnout, satisfaction, work.

I. INTRODUCCIÓN

Dentro del **análisis global**, se describe que la pandemia trajo consigo diversos cambios económicos, sociales y políticos, no siendo ajeno a estos cambios el sistema financiero. Dado lo expuesto, según Castañeda y García de Alba (2021) en los países con mayor énfasis de demanda laboral, se presenta con mayor porcentaje el síndrome de burnout, llamando mucho la atención, por ser tanto las funciones que acreditan agotamiento y estrés ante acumularse mucho trabajo, lo cual conlleva a complicaciones para tener un estilo de vida laboral tranquila. Además, de acuerdo a Ocaña y Gavilanes (2022) en México el 75% de los trabajadores que laboran en alguna de las entidades financieras padecen mucho estrés por la misma existencia de que deben de cumplir sus metas, sino no son remunerados como debe ser, por lo que se sienten asfixiados de tanta exigencia, siendo una problemática latente para los gerentes y áreas de personal en la medida que el colaborador es un influyente en la atracción de nuevos clientes al sistema financiero.

En el **estado peruano**, según Cortez-Silva et al. (2021) considera que las entidades financieras sufren cierto desgaste más que todo los encargados de buscar clientes para ofrecer sus productos financieros, como parte de metas, donde el gerente son los que exigen que deben buscar la forma de llegar a cierto tope, ya que no al no lograrlo no recibieran su sueldo como debe de ser, poniendo en situación de preocupación a los trabajadores en tratar de rebuscarse para conseguir clientes que compren sus productos financieros. Así mismo, Yslado et al. (2019) mencionan que en la investigación realizada en la capital de lima en las entidades financieras, en la mayor parte de la encuesta (67%) resulta que sufren estrés laboral, por las exigencias que les obligan a conseguir clientes como parte de llegar a las metas establecidas, siendo la causa del síndrome burnout.

En la región san Martín, según Arévalo et al. (2021) las empresas financieras muestran que sus colaboradores no tienen un alto nivel de la satisfacción laboral siendo considerado como regular en 49,6%, esto se debe que no cuentan con un clima laboral como realmente lo presentan, ya

que no existe reconocimiento ante el trabajador que presenta buenas ventas, donde son pocas las comisiones que acogen, logrando disminuir el ánimo de poder trabajar. Las empresas financieras solo se esfuerzan para su beneficio, más no por el beneficio de los trabajadores, sin darse cuenta que ellos forman parte de su progreso, sin darse cuenta de cuanto sus trabajadores luchan y se organizan por cumplir las metas ya establecidas, donde no solo es cuidar el puesto, sino el miedo de no encontrar tan fácil un nuevo trabajo.

En la **Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente** se ha observado que existe un bajo nivel de satisfacción por parte de la fuerza laboral para con su respectivo puesto de trabajo lo cual se debe de manera explícita a que dentro del ente no existe un adecuado plan de gestión de personal lo cual desencadena en una mala distribución de tareas, excesiva carga laboral, estrés y una alta tasa de rotación, aunado a esto, se ha notado que la cooperativa carece de un plan de fortalecimiento y crecimiento profesional por lo que los colaboradores se sienten poco valorados y desarrollan un bajo nivel de compromiso con respecto al cumplimiento de los objetivos personales y grupales. Por otro lado, se especifica que los espacios de trabajo son reducidos los cuales generan malestar, desorden y fastidio; los factores antes mencionados han repercutido de alguna u otra manera en la percepción, actitud y satisfacción de los colaboradores.

Teniendo presente lo delimitado se tuvo como **problema general**: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023? y como **problemas específicos**: ¿Cuál es la relación entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023? ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023? ¿Cuál es la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023?

El estudio fue justificado de forma **teórica**, fue sustentado en el uso de teorías de autores que ayudó a conceptualizar y describir de manera detallada cada variable de estudio, en tanto la justificación **práctica**, sirvió para que la cooperativa desarrolle estrategias y técnicas que permitieron fortalecer el accionar de los colaboradores y de esta manera se logró cumplir cabalmente con los objetivos trazados dentro del plazo previsto. Desde el **marco social**, socialmente fue beneficiado a los colaboradores de la institución como también al público en general, debido a la mejoría del servicio brindado, siempre pensando en satisfacer sus necesidades. Finalmente, desde la **perspectiva metodológica**, los instrumentos utilizados sirvieron para futuras investigaciones, además fue de tipo aplicada, diseño no experimental, por ende, fue útil y sirvió como base en futuros estudios.

En base a lo descrito, fue necesario plantear como **objetivo general**: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023 y como **objetivos específicos**: Determinar la relación entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023. Determinar la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023. Determinar la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023.

Por último, se tuvo como **hipótesis general**: **H_i**: Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023. **H_o**: No existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023 y como **hipótesis específicas**: **H₁**: Existe relación significativa entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023. **H₂**: Existe relación significativa entre la despersonalización y la

satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023. **H₃**: Existe relación significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023.

II. MARCO TEÓRICO.

Los estudios encontrados como antecedentes con respecto al síndrome de burnout y satisfacción laboral a **nivel internacional**, se tuvo a Tejada (2020) en su trabajo realizado en la Universidad Autónoma de Bucaramanga, Colombia. Tuvo como objetivo principal determinar el impacto del síndrome de desgaste profesional en la práctica de los docentes. El tipo de la investigación fue de tipo mixto con un diseño descriptivo con una población y muestra de 28 docentes la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Como resultado según las tablas estadísticas demostraron que un 33,3% son negativos en cumplir una satisfacción laboral como trabajador, y la otra diferencia valida en que si se cumple forjando a una relación significativa ($AGFI = 0,946$) y negativa (coeficiente estructural = $-0,62$). Concluyeron que el sistema laboral está completamente enfocado en llevar una organización liderada, donde todos se sientan cómodos de poder ejercer sus funciones, y estén en un clima laboral donde el gerente estime que su prioridad es cuidar de sus trabajadores, así como de sus trabajadores es cuidar de la empresa y sus funciones, por lo tanto, evitan a que se pueda llegar a un síndrome de burnout debido a que ya está avanzando en otras organizaciones.

En México, los autores Treviño y López (2022) en su trabajo realizado en la Universidad Nuevo León. Tuvieron como objetivo general determinar la unión entre el empoderamiento estructural y las remuneraciones. El tipo de la investigación fue de tipo aplicado con un diseño no experimental, con una población de 167 elementos y la muestra total de 167 docentes, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Mediante sus resultados reflejaron que el empoderamiento es muy importante debido a que ejerce influencia sobre la satisfacción de las personas en su ámbito de trabajo, el cual fue respaldado por el valor $\beta_1 + \lambda_1 = 0.206$; $R^2 = 0.892$, $p = 0.000$, por lo que se determinó como significativo este aporte al existir muy pocas fuentes que analizan este tema. Concluyeron que la organización si está siendo consciente de poder llevar el manejo formal en poder ocuparse de

direccionar a los trabajadores según las nuevas funciones que se ejercen, dándoles motivación de que, si se puede construir un mejor plan de actividades y hacer que funcione, es por eso que se determina que influye bastante poder seguir ejerciendo esta función para un mejor cumplimiento de metas como parte de ser una institución de dar el ejemplo para una mejor comunidad.

A su vez, en Brasil, los autores Vidotti et al. (2019) con su trabajo realizado en la Universidad de Murcia. Mencionan que el objetivo fue analizar la ocurrencia del síndrome de Burnout y su relación con el estrés laboral. El tipo fue descriptivo, diseño transversal, con una población de 502 trabajadores y la muestra total de 219 la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El resultado del síndrome de burnout en su porcentaje del 20,9 son por los trabajadores que no ocupan un mayor apoyo de ser direccionados o invertir en una capacitación para generar nuevos aprendizajes que enfoquen a cumplir con sus funciones, de existir mayor desgaste y poca atención para un clima laboral factible. Concluyeron que, de acuerdo a los resultados se pudo determinar que el 20.9% de los enfermeros tienen esa baja de contar con el síndrome de burnout, lo cual se establece que no se pueda llegar a un mayor porcentaje, por lo tanto, la organización está trabajando en ello de poder evitar a que se sientan presionados en no cumplir con una mejor atención hacia los pacientes o de poder evitar cualquier negligencia, por lo que se debe de establecer ciertos horarios para no lidiar con tanto trabajo.

Para más consistencia del informe, se consideró **antecedentes nacionales y locales**, como en Lima, Castañeda-Santillán y Sánchez-Macías (2022) mencionan en su revista científica que su objetivo de este trabajo fue medir y describir el nivel de SL, la prevalencia del SB y su relación. Fue de tipo cuantitativo con un diseño transversal y no experimental, con una población y muestra de 61 docentes, con técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario. Por medio de los resultados se pudo conocer un valor de $p=0.028$, U de Mann Whitney, concordante con la afirmación de que las personas que laboran por más

tiempo, tienen mayor probabilidad de contraer este problema al estar expuestos a altos niveles de estrés. Se concluyó que lo poco que quieren es causar problemas de poder generarse un síndrome de Burnout, por lo que se expone que el clima laboral influye mucho en poder evitar a que se propague estas deficiencias de que los estudiantes no consigan estudiar o se acumulen de trabajos.

También en Moquegua, el autor Carrillo (2020) en su trabajo realizado en la Universidad Señor de Sipán. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el Síndrome De Burnout y Satisfacción Laboral. El tipo de investigación fue cuantitativa, con un diseño descriptivo correlacional con una población y muestra de 56 docentes, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados determinaron que el síndrome de Burnout con la satisfacción laboral no hay una compatibilidad, al ser parte de una negatividad de poner en ausencia el clima laboral. Concluyó que, se encontraron los indicios suficientes que conllevaron a establecer la incidencia de este síndrome sobre la satisfacción de las personas en el campo laboral, la cual, a pesar de los esfuerzos, no pueden ser solucionados adecuadamente; corroboraron que el 55.4% de la muestra padece de este síndrome en un nivel alto, mientras que el 67.9% se encuentra insatisfecho.

En Piura, el autor Agurto (2020) con su trabajo realizado en la Universidad César Vallejo. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral. El tipo de investigación fue descriptivo – correlacional con un diseño no experimental cuantitativo con una población y muestra de 65 docentes, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Como resultados, se pudo conocer el 50% de trabajadores presentan un alto índice de padecimiento de este síndrome, lo cual sobre todo provoca el agotamiento en sus emociones. Se concluyó que, esto afecta mucho en que los docentes no puedan tener un mejor rendimiento en seguir enseñando con buenas técnicas de acuerdo a lo que no se enfocan en

recibir un tratamiento de capacitarse con mayor énfasis de poder reforzarse como profesionales, siendo débil la organización.

A su vez en Tarapoto, los autores Medina y Panduro (2022) en su trabajo realizado en la universidad Cesar Vallejo. Tuvieron como objetivo determinar la relación entre el síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales. Tipo de investigación fue aplicada, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, de población y muestra 75 servidores públicos, con la técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. Como resultado tuvieron que en su 80% de los trabajadores no presentan el síndrome de Burnout, y la otra diferencia si por lo que tiene que ver con problemas interpersonales en sentir mayor. Concluyeron que al haber encontrado una correlación de $r = -0,973$ estableció que se trata de un vínculo positivo fuerte que conlleva a fijar la importancia de aplicar medidas estratégicas que faciliten la disminución del padecimiento de este síndrome, lo cual ayudará a generar mejoras significativas en el fortalecimiento de las relaciones entre compañeros.

En Tarapoto, el autor Cortez-Silva et al. (2021) con su revista científica nos menciona que su objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y los componentes del síndrome de burnout. Tipo de investigación fue básica con un diseño correlacional transversal, con una población y muestra de 205 docentes, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. En sus resultados expusieron una relación igual a $\rho = -0,315$ la cual fue establecida como inversa, facilitando la determinación de que no necesariamente la satisfacción interviene en el síndrome analizado. Como conclusión indican la presencia de una correlación catalogada como inversa, lo que conlleva a repensar el mejoramiento de las actividades que conlleven hacia la satisfacción de los trabajadores.

Por último, en Tarapoto los autores Alvarado y Arbildo (2021) con su trabajo realizado en la Universidad César Vallejo. Tuvieron como objetivo general contrastar los hallazgos científicos satisfacción laboral en los docentes. Fue de tipo básica, de diseño basado en revisión sistemática, con una población y muestra de 4 investigaciones, con la

técnica de análisis documental, el instrumento fue una ficha de registro de estudio. Como resultado el síndrome de burnout influye mucho con la otra variable, donde cada uno han sido analizado, por su cambio de reacción donde han sido separadas para un estudio individual, logrando así no afectar a lo que se sigue escalando. Concluyeron que si existe una relación inversa significativa entre las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral de ($r=-0,341$; $p<0,01$) lo que significa que a mayor síndrome menor es el nivel satisfacción en el trabajo para los docentes.

Para la variable **Síndrome de burnout** se citó a la teoría propuesta por Dávila (2020), que menciona que representa el estrés emocional, donde se siente la carga de agotamiento, por el momento de tensión de tanto trabajo y de sentir mucha presión, por lo que tratan de buscar ayuda para poder disminuir esta tensión para no sentirse más afectados y poder perder su puesto de trabajo. Bajo la mirada de González et al. (2020) describe que contar con un estrés pueda causar desinterés laboral, realizar malas funciones y no cumplir con lo solicitado. Por su parte, Hailay et al. (2020) muchas veces este puede ser parte de una enfermedad que provoca ansiedad, desesperación y ganas de renunciar al trabajo o de que sea despedido, resultando para la entidad que le contrata no favorable de poder perder un trabajador.

Adicional a ello Dantas et al. (2022) sostienen que el burnout ya es un problema que se está tomando en serio por las entidades para no llegar a extremos, en que se vea afectado su personal ante esta carga emocional, por lo que buscan conseguir estrategias de mantener un clima laboral saludable que les motive a poder desarrollarse y sentirse capaz de que pueden superar ciertas cosas que afectan su vida laboral. Además, Sánchez-Trujillo et al. (2017) describe que pueden ser muchas las causas lo cual fatiga a un trabajador, donde pueden ser emociones personales o problemas con el tema laboral, donde lo más frecuentado es la carga de roles que se le asigna a un solo trabajador porque la empresa no cuenta con más recursos para contratar otro personal de

poder hacer parte de la actividad encomendada, al mismo tiempo también afecta el clima laboral.

Acorde con Yslado et al. (2022) manifestaron que el burnout es un problema que afecta la salud, donde baja el nivel de emociones, y se sientan aislados, molestos, tener cólera por todo, son cosas que dentro de las entidades muchas veces no valoren la mano de obra que se esfuerzan por cumplir sus metas de contraer desarrollo económico, donde el prestigio lo reciben por su buen trabajo que responde cada trabajador. Por otra parte, Shbeer y Ageel (2022) defienden a decir que este síndrome no es un tema cualquiera de no poder ser escuchado o mencionado dentro de una gestión laboral, por lo que es conveniente que sus trabajadores no pasen por estos agotamientos, incitando a que se sientan motivados y tengan todo el apoyo de seguir formando una mejor organización.

Por otro lado, Golonka et al. (2019) mencionan que muchas veces la dedicación por completo al trabajo, de ocupar turnos extremos sin tener mucho descanso, donde apuntan no descansar por conseguir una respuesta inmediata, donde sus jefes necesitan un documento para hoy, lo cual tienen que entregarlos sino serán despedidos, existen tantas causas, por lo que el síndrome puede desesperar a un trabajador de tomar una mala decisión de no sentirse capaz ya de poder hacerlo. Es por eso que a vista de Mendoza et al. (2023) los que sienten a sentir este síntoma de este síndrome deben ser ayudados de inmediato por la entidad sino quieren perder un colaborador y afectar el funcionamiento de sus actividades, además es importante buscar estrategias de como motivar al trabajador para no sentirse solo en poder resolver estos tipos de problemas.

Según Vidotti et al. (2019) este síndrome de burnout puede llegar hacer un peligro para un trabajador, porque al sentirse agotado, con mucha presión de su jefe y entre otras cosas que le altere emocionalmente, puede que con sus resultados negativos de no haber cumplido se sientan incapaz de no haber podido hacerlo, se sienta decepcionado de sí mismo, lo cual es muy complicado poder manejar

esta situación donde ya va necesitar la rehabilitación de un especialista. Siguiendo a Lovo (2021) es muy grave que puede llegar a suceder si las empresas no mejoran en tomar en cuenta la importancia del clima laboral saludable, donde todos tengan la oportunidad de participar de sentirse que pueden ser aportantes de sus ideas, donde sientan que gracias al personal se puede llegar lejos de hacer realidad un mejor sustento económico.

Para García et al. (2021) las consecuencias de contar con este síndrome a un trabajador pueden hacer sus días complicados, de perderlo todo, lo que con tanto empeño construyó al organizar una buena labor, donde no solo es perder un trabajo, sino perderse, asimismo, donde las pocas ganas solo te lleven a una perdición, de que en su momento dicha empresa no supo valorar y cuidar de su esfuerzo como personal, donde buscabas lo imposible de lograr sus metas. Por lo que Lovo (2021) en su complemento designó que esto es causa de que la entidad no haya tomado en cuenta el sobrecargo de funciones, por lo que solo la empresa buscaba una solución, pero no se dio cuenta de lo que está pasando con su trabajador, al poder cambiar ciertos comportamientos que no son factibles en poder solucionarse por sí solo.

Para Hailay et al. (2020) afirmaron que el síndrome de burnout es la intensidad de trabajo lo cual provoca mucho estrés y ansiedad incluso hasta depresión, es como una asfixia al no tener un descanso por tanta presión de trabajo, donde puede ser por uno mismo que se exige por las condiciones económicas, o también por parte de la presión de la entidad que labora, estos son las causas más llamativas que preocupan a un trabajador, por lo que las empresas deben de hacer algo por ver sobre el bienestar de su trabajador, reflejando en un buen clima laboral donde existe una organización unida y estén en el medio de una comunicación significativa, para determinar prioridad y motivación donde ellos formen parte también de un equipo, de que juntos tienen las mismas metas, eso es una de las razones que la empresa debe de tener en cuenta para no abandonar a sus colaboradores para una mejor estabilidad de cumplir sus funciones.

Mientras González et al. (2020) designa que muchas veces la presión del trabajo y la acumulación de trabajo en no tener descanso pueda causar el estrés en una persona, donde solo se mata por trabajar que descansar, lo cual también sufre desgaste físico, mala alimentación, insomnios, porque la preocupación le afecta, siendo un problema grave de afectar su salud, esto es lo que implica este síndrome de no concientizar de tener un bienestar y clima laboral favorable que determine su estabilidad emocional. Además, Hailay et al. (2020) establecieron que el síndrome de burnout en su mayoría afecta la salud del trabajador, por lo que las empresas deben preocuparse por su estabilidad, ya que eso afecta también en no continuar un mismo ritmo de sus actividades, lo cual puede disminuir productividad, y no creo que a nadie le gustaría, no es lo mismo despachar y conseguir de inmediato un reemplazo de ocupar su lugar, es muy diferente ya de volver adaptarse a un nuevo trabajo, lo cual toma su tiempo.

Por su parte Hailay et al. (2020) manifestaron que la ansiedad por trabajo es parte de cambiar formalmente a una persona, por lo que no es bueno llegar a este extremo, por lo que las entidades contratantes deben buscar formas de disminuir esta plaga de no afectar su dedicación a su trabajo, por lo que deben tener prioridades de descanso, de que las actividades deben ser de acuerdo a lo que es exigible realizar, de no haber explotación laboral, ya que la suma de estos casos de síndrome de burnout sigue afectando a más empresas informales y que no consideran el esfuerzo de su trabajador, es por eso que Dantas et al. (2022) complementa que existe el área de recursos humanos para poder encargarse de liderar a un equipo donde todos estén compuesto y centrado por un mismo objetivo, pero viendo también el aspecto emocional, donde puedan disfrutar de desestresarse como parte de que forman un equipo que han cumplido varias funciones y han logrado buenos récord, que merecen descansar.

Mientras para Lovo (2021) el síndrome de burnout se refleja mucho en afectar la prioridad de seguir trabajando de manera estable o con las actitudes positivas, lo cual se ve reflejado en enojos, tardanzas,

de no entregar a tiempo lo que le solicitan, discusión entre compañeros, y entre otras alteraciones que se va destruyendo, lo cual interrumpe la forma de trabajar de manera pacífica, es por eso que se recomienda a las empresas estar al tanto de su personal, en ver su motivación y empeño de trabajo, con las ganas de crecer, superarse, donde se sientan cómodos ante un buen ambiente, y eso se va reflejar en sus resultados de cumplir con lo encomendado. Además, este síndrome puede afectar mucho que puede lograr que abandone el puesto, o que sea despedido al no soportar tanta tolerancia, son las consecuencias que cada vez afecta en muchos establecimientos, que no están al tanto de personal sobre su cumplimiento a sus funciones, son las recaídas que afecta a quedarse sin trabajador, y paralizar las actividades o no ser desarrolladas adecuadamente.

Para Lorga et al. (2017) es muy complicado a veces de que grandes empresas exploten a sus trabajadores de poder afectar la vida emocional de una persona, donde su estrés se acumule cada vez, donde ya sienta agotamiento y desgaste, donde algunos solo soportan cierta presión por necesidad de que no hay mucha demanda laboral, donde se sienten dominados, pero con el tiempo se convierte en que afecta todo tu estado de ánimo de querer trabajar o continuar. Por lo tanto Yslado et al. (2022) fomenta que las implicancias de este síndrome ya suma a más trabajadores de que merecen descansar por su largo tiempo de importancia en solo trabajar y no preocuparse de su salud, aunque la necesidad obliga muchas veces a tomar radical decisión, aun así asistes a tu centro de trabajo, aunque no con las ganas, pero si tratas de esforzarte para cumplir, por lo que es muy duro de que pasen por esta situación algunos trabajadores, que no son valorados por sus jefes y que solo han hecho lo que ellos han solicitado sin hacerles parte de su triunfo.

Para Dantas et al. (2022) el síndrome de burnout es parte del cambio de ánimo en una persona, donde se ve afecta por tanta presión y exigencia de tomar doble turno sin ser compensado, donde se sienten que no cumplen con su derecho como trabajador, y esto baja los ánimos, las emociones, donde solo el poco tiempo que le queda es poder tomar

un descansando, mas no de disfrutar de otras cosas, logrando a que su estado de ánimo disminuya e incumpla con su trabajo, pidiendo a que sea despedido, perdiendo un único trabajo con lo que sustentaba sus gastos. Por lo tanto, Lorga et al. (2017) enfrenta que es importante que la consideración de las organizaciones que contratan su personal sea importante darles sus espacios al desarrollar sus actividades que les encomienda la empresa, en saber a qué limite se tiene que entregar sin sentirse presionado, con el objetivo de hacer un buen trabajo y sea entregado según lo acordado, permitiendo así tener un buen resultado al tener la confianza de que puede lograrlo.

Mientras, Yslado et al. (2022) confirmaron que tantas causas para un estado de ánimo bajado por completo, sin ganas de nada, apartado de la realidad, sin conversar mucho, es como la depresión laboral, donde ya no soporta ciertas críticas o presiones que haga que se esclavice, por lo que lo formal seria que la entidad se preocupe por liderar la meta de seguir desarrollándose y estimulando un mejor nivel de vida profesional y social. Por su lado, Shbeer y Ageel (2022) enfatiza de que el síndrome puede aumentar el riesgo de que una persona tome decisión no válida, ya que las emociones son fuertes de tomar cierta decisión de ya no seguir trabajando, o de buscar un nuevo lugar donde adaptarse, donde solo se forja a no haber estabilidad ni apoyar a que se mantenga una estabilidad de su puesto laboral.

Por su parte, Dantas et al. (2022) también establecieron que, el síndrome de burnout es como una plaga que afecta mucho en los ánimos del trabajador, de causar cansancio y mucho estrés, cayendo en debilidad de perder el control en no querer realizar nada, ya son muchos trabajadores que pasan por esto, por lo que se ven afectados de quedar sin trabajo, y estar encerrado sin hacer nada, que hasta las ideas se van de pensar en seguir desarrollando su función, y este problema es parte de la preocupación de la empresa, en hacer algo que no se destruya en perder sus trabajadores, donde un clima es muy importante poder practicar al ejercer la motivación, donde cambia emociones y reacciones de sentirse capaz, donde las puedo seas fluyen, porque sientes esa

algarabía de dar mucho más, y esto atrae buenos resultados de incentivar cada día a un colaborador.

El autor Dávila (2020) propone las siguientes **dimensiones** para medir la presente variable:

Cansancio emocional. Se basa en afectar el yo interno, lo cual genera que las personas se sientan en agotamiento, sin equilibrio de poder realizar algo, las ganas son bajas, donde es bien por la mala energía o mala vibra o en todo caso tiene otros problemas que le está afectando a su persona de perder el equilibrio emocional, o de las ganas de poder seguir superándose.

Despersonalización. Es mucho más intenso, de perder la cordura como persona, donde se siente incapaz y desprotegido, se reserva por sí mismo, ya no es la misma persona de antes, ya es muy callado y poca comunicación con su equipo laboral.

Realización personal. Es parte de levantar el ánimo a una persona porque siente que lo necesita y alivia su mal comportamiento, donde es por un momento sentir olvidar todo y ser esa persona que siempre eres, de gran actitud, donde aumenta tu autoestima de valorar tu esfuerzo.

Respecto a la variable **satisfacción laboral**, en palabras de Sánchez y García (2017) es sentirse a gusto y cómodo en un centro de trabajo, donde cuentas con un buen ambiente, herramientas necesarias, y también con un equipo de labor compatible de cambiar experiencias que sean de beneficio para poder armar un mejor plan motivacional en lo que se sientan afectados, mientras que para Briseño y Vázquez (2019) mencionan que la satisfacción es parte del cumplimiento en proteger y cuidar del trabajador, hacer que se sienta cómodo, para poder cumplir con sus funciones que le encomienden. Otra concepción es propuesta por Licas et al. (2022) que define que son las actitudes que motivan a un buen comportamiento de sentirse a gusto al contar con implemento completo de poder ejercer un buen trabajo y cumplir con sus funciones como lo encargan o solicitan.

En tanto para Masías et al. (2021) la satisfacción laboral es algo que da comunidad, motivación, inspiración de darle sentido a lo que hacen, donde las ideas se forman y se ordenan para ser aplicadas en las funciones que les encomiendan dando a mostrar un gran resultado de su gran trabajo o rendimiento, lo cual es importante para la empresa sentir que sus trabajadores son conscientes de rendir un resultado que compensa su concentración y responsabilidad de ponerse en el lugar de una empresa. Ante esto, Avendaño et al. (2021) indican que eso es lo que un trabajador necesita constantemente motivación para poder enfrentar nuevos retos de poder impulsarse y creer que son capaces de poder resolverlos, porque la entidad complementa la motivación como salud laboral.

Según los autores, Durán et al. (2021) manifiestan que la entidad tiene la responsabilidad de velar por su colaborador, en poder guiarle, inspirar, motivar y concientizar a invertir en capacitaciones de que cuenten con una nueva experiencia para poder crecer como profesional, donde se sienta valorado y compensado por cada resultado efectivo que entrega cada día, logrando determina una satisfacción completa de su labor contratado. Adicionalmente, Chocano y Pacheco (2020) plantean que formas de poder lograr a que la satisfacción laboral se mantengan, donde un líder poder ser el arma secreta de cambiar estas formas de direccionar a un grupo de personas, donde se sientan orientados, guiados y rescatados ante cualquier duda, donde la intención es que todos caminen a la par, aunque con distintas funciones. Pero sientan el compromiso que entre todos se puede lograr cumplir la meta, lo cual es muy valioso encaminar a este ritmo de conseguir oportunidades como mejor gestión que interactúa.

Según Zhang et al. (2022) la satisfacción laboral logra determinar eficiencia y transparencia de un buen trabajo, incluso de que se pongan en el lugar de la empresa, de hacer que crezca porque se benefician por ambas partes, de ser capaces de poder lograr mucho más grande de lo que se pueden imaginar, dando la buena imagen, que relaciona una integración organizada y que sus posiciones están en supervisión de

mostrar un rendimiento que identifique que tienen un implemento completo de hacer un trabajo excelente de no sentirse perjudicado.

Mientras Reyes y Salgado (2021) validaron que la satisfacción es algo grandioso de sentir se cómodo un trabajador al ocupar un puesto, donde se sientan tratado, valorado y ver que su opinión es importante, porque se habla de un grupo de profesionales de que se contratan, donde todos están en su derecho de que cumplan su trabajo de manera organizado sin presión o cambio de planes donde destruya su avance.

Por su parte, Bazalar-Paz y Choquehuanca-Saldarriaga (2020) creen que si dentro de una entidad existe, equipamiento general de hacer su trabajo, motivación, incentivos al mejor trabajador del mes, consideración y reconocimiento de haber hecho un buen trabajo, donde se respeten sus derechos laborales, y esto enfatiza a que la satisfacción sea completa, por lo que se va sentir a gusto de seguir trabajando en un mismo lugar, lo cual para la entidad contratantes la idea es magnífica de no perder un buen trabajador dedicado. Bajo este acontecer, Bendezú (2020) representa que el clima laboral hace parte de sentir satisfacción, donde se sientan como en casa, donde cada uno cumple su trabajo sin ser presionado, pero si con un tiempo limitado, donde cada uno son profesionales y su experiencia compartida genera mucho valor de aprender nuevas experiencias, donde revelan las a nuevas actitudes de sentirse cómodo con su trabajo, porque les permite ser ellos mismo en aplicar su experiencia como profesional.

En base a su estudio Reyes y Salgado (2021) definen que no solo es que la empresa se sienta alagado de haber conseguido un buen resultado de seguir creciendo, sino es de proteger a su personal donde ellos cuenten con lo necesario para poder realizar sus funciones y responder ante cualquier suceso, donde es bueno preguntar si están bien con sus cargos, o que es lo que necesita o en que se puede mejorar, ya que su opinión sería valido de mantener una comunicación significativa.

Asimismo, Zhang et al. (2022) infieren que no crean que no es importante preocuparse ante el cambio de ánimo del personal o las distintas actitudes de no ser lo de antes, donde su comportamiento llama la atención, por lo que la empresa es consultar de que este en buen ánimo de poder ayudarlo, al ser parte de la empresa o miembro de hacer posible a que la empresa siga adelante, donde darle la prioridad de que merece el respeto y un mismo trato, porque el clima laboral relaciona de que es importante considerar manteniendo en cuenta este acto.

Además De la Cruz y Ramírez (2021) describen que se debe tener en cuenta la importancia de la labor que cumple cada trabajador, de asegurarse su conformidad en herramientas, donde el estado de ánimo cambie hacer pertinente, porque la empresas quieren crecer, producir y tener mayores ingresos, por lo que ha que es interferir en su bienestar de sentirse cómodo en el área que le emiten y donde exista un compañerismo intocable donde todos se protejan y se apoyen a ser mejores profesionales y personas de enfrentar la vida. Mientras tanto De la Cruz y Ramírez (2021) afirmaron que el área de RR.HH está a cargo de velar por mantener un mejor clima laboral, logrando a que cualquier implicancia tenga un consentimiento de que puede ser desarrollado en forma de sentir motivación e inspiración de hacer las cosas como indican, y esto permitirá a que un trabajador demuestre sus habilidades de inmediato donde no se tenga que esperar mucho para dar un resultado donde sea favorable de convertirse en algo mejor.

Según Valero et al. (2021) satisfacer es necesidad de cumplir con lo que se acuerda o se quiere tener sin haberle mencionado, donde exista una organización encargada de velar por el estado emocional del personal, donde no solo es fijarse en las tardanzas, y otras implicaciones, sino es basarse de que el trabajador tenga todo lo que es concerniente de cumplir con sus funciones, siendo como prioridad de que es importante para la empresa su presencia de como demuestras ser un trabajador competente. Por otro lado, De la Cruz y Ramírez (2021) aseguran que lo que se detalla es que las empresas valoren el esfuerzo de sus trabajadores, invirtiendo en un clima laboral factible que no se

sientan aislado o asfixiado de no poder trabajar o cumplir con su rol, sino que la organización busque la forma de motivar, alentar por un momento como un juego de desestrés, donde por un momento sientan libertad de que están en el lugar indicado y van dar lo mejor como profesional.

Los autores Sánchez y García (2017) plantean las siguientes **dimensiones**:

Reto del trabajo. Es parte de competir y demostrar lo que eres capaz y hasta donde puedes llegar con plantear ideas magnificas que juegan con tus pensamientos en fomentar estrategias que agilicen tu motor en buscar la solución en aplicar tu profesionalismo y demostrar el rendimiento a tu trabajo, y como responde a estos resultados. Los retos no se tratan de poder odiarse entre compañeros de que tú tienes mayor experiencia y que una persona solo puede ser capaz de aprender, sino también es parte de que la empresa le solicitan un servicio que debe cumplir con un tiempo limitado, por lo tanto, la entidad tiene que buscar la forma de hacerlo en menos tiempo o de ser entregado a la fecha que se menciona.

Condiciones de trabajo. Es parte de refrenar ciertas acciones de no ser permitidas en poder ejercerlo, lo cual se debe de tener en cuenta de inmediato para evitar mayores problemas en que sienta presión por parte del trabajador en no poder cumplirla, pero donde si existe el liderazgo de hacer la comprensión en cumplir con lo indicado de manera concentrada y despierta de poder rendir. Lo cual también esto formaliza a los trabajadores de no cometer fechoría donde se sienta capaz de poder ser, siendo esa persona que no tiene el orden y estoy esperando que sus resultados de su esfuerzo hayan sido valido de respetar las condiciones o desvíos de lo que la gestión indica.

Relación trabajo empleado. Es parte de llegar a tener una comunicación significativa de poder formar parte de la integración donde se propone distintas medidas de hacer cumplir lo indicado, además esto ayuda a poder relacionarse para compartir experiencias para una acumulación de saberes, donde no se sientan menos ni más, sino que es significativa su participación como trabajador mediante el debido respeto para poder dirigirse, donde ya es parte de un debate de sus jefes y frente a sus trabajadores. Además, esto hace parte de una organización unida donde todos se enfocan en un mismo problema, pero con diferentes funciones que cumplir para poder lograrlo, siendo una satisfacción para la entidad que le s contrata de tener un personal que se pone en el lugar de la empresa, como parte de ser el logro de todos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de estudio

Fue de tipo **aplicada**, porque se aplicó teorías existentes en la descripción de cada variable y con ello poder solucionar la problemática identificada (Concytec, 2018).

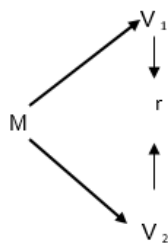
Por otro lado, fue de enfoque **cuantitativo**, según Hernández et al. (2014) porque fue necesario de datos numéricos que permitieron que mediante sus análisis conseguir una posible respuesta de lo que el problema quiere determinar, fue representado en formulas estadísticas.

3.1.2. Diseño de investigación

Contó con un **diseño no experimental**, porque fue desarrollada al ser vista en su contexto natural y no se manipulo en ningún momento las variables (Cortés e Iglesias, 2004).

Además, fue de **alcance correlacional**, de acuerdo a Cabezas et al. (2018) fue donde las variables fueron analizados y evaluados por formulas estadísticas para establecer la correlación entre ambas y de **corte transversal**, porque fue estudiado en un solo momento.

Diseño:



Donde:

- M** = Muestra
- V1** = Síndrome de burnout
- V2** = Satisfacción laboral
- r** = Relación

3.2. Variables y Operacionalización

Variables

Variable 1: Síndrome de burnout

Definición conceptual

Dávila (2020) hizo mención al síndrome de burnout como el estrés que represento parte de un agotamiento, debilidad, negatividad en las ganas de trabajar, el nivel de emociones bajas, que pudo ser dada por profesionales o cualquier otra persona con la habilidad en línea.

Definición operacional

Para medir la presente variable se tendrá en consideración sus dimensiones e indicadores, teniendo así sus dimensiones: **a) Cansancio emocional** con sus indicadores: desinterés, fatiga, agotamiento, sentimiento negativo hacia el trabajo; **b) Despersonalización** con sus indicadores: Frustración hacia el trabajo, cansancio, desmotivación, falta de empeño; **c) Realización personal** con sus indicadores: desempeño, atención, disminución en el rendimiento laboral.

Escala: Ordinal con valoración Likert.

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual

En palabras de Sánchez y García (2017) hicieron mención a la satisfacción laboral con contar con buen acondicionamiento de ejercer sus funciones incluso de tener los materiales a sus disposiciones y que exista la persona que motive y hacer que aspire a mejores cosas de cambiar.

Definición operacional

Para medir la presente variable se tendrá en consideración sus dimensiones e indicadores, teniendo como dimensiones: **a) Reto del trabajo** con sus indicadores: identidad y autonomía; **b) Condiciones de trabajo** con sus indicadores: oportunidad de desarrollo y características del trabajo; y **c) Relación trabajo empleado** con sus indicadores: compatibilidad, buenas prácticas, capacitación y exigencia.

Escala: Ordinal con valoración Likert

3.3. Población, muestra y muestreo.

3.3.1. Población.

Para Arias (2012) fue el conjunto que se estimó de un determinado lugar o establecimiento, donde fue establecido de que todos hacen parte de esta investigación, pero de acuerdo a su reacción cumplió con los objetivos de poder trabajar.

En la presente investigación, la población estuvo conformada por 55 trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín.

Criterios de inclusión: fue incluido a los trabajadores de las áreas administrativas y personal entre 18 y 65 años, asimismo fue incluido solo a personal con más de 3 meses laborando en la empresa.

Criterios de exclusión: fue excluido al gerente de la institución, personal que no estuvo comprendida en las áreas administrativas y lo que no desearon formar parte de la investigación.

3.3.2. Muestra.

Según Arias (2012) fue la selección representativa que fue determinada para el uso de conseguir información, mediante la aplicación de instrumentos de investigación, logrando conseguir datos para ser analizados.

Fue tomado el 100% de la población por lo que fue trabajado con la misma cantidad, por lo tanto, la muestra fue de 55 trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín.

3.3.3. Muestreo

En este caso fue tomado el muestreo no probabilístico por intención, según Hernández et al. (2014) fueron establecidas de acuerdo a la probabilidad de los investigadores puesto que fue una muestra pequeña.

3.3.4. Unidad de análisis:

Un trabajador de la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.

Técnica

Para conseguir información fue utilizado la técnica de la encuesta, donde Babativa (2017), nos mencionó que fue una técnica que posiciona una información más entendible de acuerdo a la muestra generada de participantes, por lo que fue viable para la investigación.

Instrumento

Fue realizado el uso del cuestionario y determino un contenido explicativo de acuerdo a lo que se pretendió saber y dio a mostrar mediante sus resultados que arrojan las variables.

El instrumento utilizado para medir la variable síndrome de burnout fue un cuestionario adaptado de Dávila (2020) estimando sus dimensiones e indicadores con un total de 12 ítems. De igual modo, fue considerado la escala Likert para medir cada interrogante. Fue considerado del 1 al 5 como Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre.

Lo mismo para la variable satisfacción laboral, fue adaptado de Sánchez y García (2017) estimando sus dimensiones e indicadores con un total de 12 ítems. De igual modo, fue considerado la escala Likert para medir cada interrogante. Fue considerado del 1 al 5 como Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre.

Validez

Para la validez fue usado la ficha técnica de acuerdo a las variables e instrumentos de estudio, así mismo se contó con la preciada participación de juicio de expertos lo cual fue vital para garantizar la validez de los instrumentos de evaluación.

Tabla 1*Validación de expertos*

Variable	N°	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1 Síndrome de burnout	1	Rosa Johanna Clavijo López	4	Es aplicable
	2	David Nicolas Espinoza Dextre	4	Es aplicable
	3	Carlos Enrique Anderson Puyen	4	Es aplicable
	4	Elia Anacely Córdova Calle	4	Es aplicable
Variable 2 Satisfacción laboral	1	Rosa Johanna Clavijo López	4	Es aplicable
	2	David Nicolas Espinoza Dextre	4	Es aplicable
	3	Carlos Enrique Anderson Puyen	4	Es aplicable
	4	Elia Anacely Córdova Calle	4	Es aplicable

Nota. Elaboración propia.

Confiabilidad

La confiabilidad de las encuestas piloto fue realizada con el propósito garantizar la fiabilidad de los cuestionarios, para lo cual se calculó el alfa de Crombach, su autor precisa que el resultado como mínimo debe ser 0.7 (López-Fernández et al., 2019).

Los resultados son mayores a 0.70 para la confiabilidad respectiva. Para la variable síndrome de burnout se tuvo una confiabilidad de 0.970, y para la variable satisfacción laboral se obtuvo una confiabilidad de 0.972, indicando que existe una alta confiabilidad y los datos son válidos para su aplicación en campo.

3.5. Procedimiento

Fue dado inicio en primer lugar la problemática para que de acuerdo a eso poder recopilar datos que intervengan en sus suposiciones de las variables mencionadas, por lo que fue procedido a la revelación del marco teórico para conseguir aplicar antecedentes referente a la problemática de las variables y al mismo tiempo conceptualizar cada variable mencionada, además fue establecido el uso de la técnica de la encuesta y los instrumentos para conseguir información mediante una muestra representativa, y de acuerdo a eso fue conseguido tener información de gran ayuda, donde sus resultados sirvieron para responder a la problemática e hipótesis y llegar a la conclusiones y recomendaciones de esta investigación, logró así dar una mejor información que estabiliza entender y comprender.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos obtenidos sirvieron para su comprensión mediante un análisis del SPSS v.25 con la suposición de conseguir resultados detallados mediante la participación de la estadística; por la razón, de dar validez a los objetivos, donde fue comprobada las hipótesis manifestadas mediante el coeficiente de correlación pertinente que permaneció la prueba de normalidad.

3.7. Aspectos éticos

Fue aplicada con responsabilidad los principios éticos, dentro de ellos fue destacado la **beneficencia**, que su desarrollo genero beneficiar al contar con conceptos básicos y con información detalla de lo que se quiso dar a conocer sobre los hechos, en mejor perspectiva. **No maleficencia**, ya que no se busca causar daño alguno a los participantes. **Justicia**, que en todo momento fue respetado a los participantes y los que conforman parte de esta investigación, llevando a un desarrollo significativo. **Autonomía**, porque estuvo desarrollado en acuerdo de que el tema es de su elección, y la información que se recolecta también son de manera participativa sin ser obligados a nada, ya que son parte de un trabajo académico.

IV. RESULTADOS

Seguidamente, se desarrolla la comparación de los hallazgos, lo cual facilitará la comprensión del vínculo del síndrome de burnout de forma significativa con la satisfacción laboral, considerándose como muestra de estudio a 55 trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín.

4.1. Resultados sociodemográficos

La tabla 2 muestra que el 47,3 % estuvo conformado por el sexo femenino y el 52,7 % por el sexo masculino, demostrando una mayor participación del sexo masculino en trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín. Con referencia al estado civil, un 60,0 % es soltero(a), un 1,8 % es viudo(a), un 1,8 % es divorciado(a), un 16,4 % es conviviente y un 20,0 % es casado(a). Con respecto a la edad, un 14,5 % son de 18 a 23 años, un 34,5 % son de 24 a 29 años, un 32,7 % tiene 30 a 35 años, y un 18,2 % tiene 36 a más años. En cuanto a grado de instrucción se obtiene finalmente que, un 1,8 % tiene superior técnica incompleta, un 47,3 % tiene superior técnica completa, un 1,8 % tiene superior universitario incompleta, y un 49,1 % tiene superior universitario completa, obteniendo según el nivel de encuestados una muestra de estudio de nivel socioeconómico entre medio a bajo respectivamente.

Tabla 2*Información sociodemográfica*

		Frecuencia	Porcentaje
Genero	Femenino	26	47,3%
	Masculino	29	52,7%
	Total	55	100,0%
Estado civil	Soltero(a)	33	60,0%
	Viudo(a)	1	1,8%
	Divorciado(a)	1	1,8%
	Conviviente	9	16,4%
	Casado(a)	11	20,0%
	Total	55	100,0%
	Edad	18 a 23 años	8
24 a 29 años		19	34,5%
30 a 35 años		18	32,7%
36 años a mas		10	18,2%
Total		55	100,0%
Grado de instrucción	Superior técnica incompleta	1	1,8%
	Superior técnica completa	26	47,3%
	Superior Universitaria incompleta	1	1,8%
	Superior Universitaria completa	27	49,1
	Total	55	100,0%

Nota. Elaboración propia.

4.2. Análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach

En la tabla 3 se observa que el instrumento “Cuestionario sobre síndrome de burnout y satisfacción laboral” obtuvo un índice de fiabilidad Alfa de Cronbach para la variable síndrome de burnout de 0.970 y para la satisfacción laboral de 0,972; interpretándose en la escala de bueno y aceptable puesto que el valor es mayor a 0.70, siendo necesario para aceptar su confiabilidad y demostrar que el instrumento fue válido para la muestra de estudio correspondiente.

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach

Variables	Alfa de Cronbach	Ítems
Síndrome de burnout	0,970	12
Cansancio emocional	0,923	4
Despersonalización	0,940	4
Realización personal	0,837	4
Satisfacción laboral	0,972	12
Reto del trabajo	0,952	4
Condiciones de trabajo	0,885	4
Relación trabajo empleado	0,920	4

Nota. Elaboración propia.

4.3 Resultados descriptivos

4.3.1. Análisis descriptivo de la variable síndrome de burnout. La tabla 4 presenta los productos descriptivos de la variable síndrome de burnout y sus dimensiones en trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín. Para la variable Síndrome de burnout, el 10,9 % nunca tiene un buen síndrome de burnout, el 21,8 % casi nunca, el 45,5 % a veces y el 21,8 % casi siempre. Lo que significa que los colaboradores sienten la carga de agotamiento, por el momento de tensión de tanto trabajo y sentir mucha presión, por lo que tratan de buscar ayuda para poder disminuir esta tensión para no sentirse más afectados y poder perder su puesto de trabajo. Con respecto a las dimensiones, cansancio emocional; el 10,9 % nunca tiene cansancio emocional, el 25,5 % casi nunca, el 21,8 % a veces, el 36,4 % casi siempre y el 5,5 % siempre. En cuanto a la despersonalización, el 10,9 % nunca tiene personalización, el 25,5 % casi nunca, el 30,9 % a veces, el 27,9 % casi siempre y el 5,5 % siempre. Por último, en lo referente a la realización personal el 10,9 % nunca tiene una buena realización personal, el 21,8 % casi nunca, el 38,2 % a veces, y el 29,1 % casi siempre. Entre tanto, la variable síndrome de burnout y sus dimensiones casi siempre son administrados eficientemente.

Tabla 4*Análisis descriptivo de la variable Síndrome de burnout y sus dimensiones.*

Variable/Dimensión	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Síndrome de burnout	Nunca	6	10,9
	Casi nunca	12	21,8
	A veces	25	45,5
	Casi siempre	12	21,8
	Total	55	100,0
	Cansancio emocional	Nunca	6
Casi nunca		14	25,5
A veces		12	21,8
Casi siempre		20	36,4
Siempre		3	5,5
Total		55	100,0
Despersonalización	Nunca	6	10,9
	Casi nunca	14	25,5
	A veces	17	30,9
	Casi siempre	15	27,3
	Siempre	3	5,5
	Total	55	100,0
Realización personal	Nunca	6	10,9
	Casi nunca	12	21,8
	A veces	21	38,2
	Casi siempre	16	29,1
Total	55	100,0	

Nota. Elaboración propia.

4.3.2. Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral. En la tabla 5 se presenta los productos descriptivos de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones en trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín. Para la variable satisfacción laboral, el 7,3 % nunca posee una satisfacción laboral, el 32,7 % casi nunca, el 34,5 % a veces, el 20,0 % casi siempre y el 5,5 % siempre. Lo que significa que son las actitudes que motivan a un buen comportamiento de sentirse a gusto al contar con implemento completo de poder ejercer un buen trabajo y cumplir con sus funciones como lo encargan o solicitan. Con referencia a las dimensiones, en reto del trabajo; el 10,9 % nunca tiene reto del trabajo, el 21,8 % casi nunca, 30,9 % a veces, el 30,9 % casi siempre y el 5,5 % siempre. En lo que respecta a condiciones de trabajo, el 21,8 % nunca tiene condiciones de trabajo, el 18,2 % casi nunca, el 38,2 % a veces, el 16,4 % casi siempre y el 5,5 % siempre. Finalmente, en referencia a la relación de trabajo empleado el 7,3 % nunca tiene relación trabajo empleado, el 25,5 % casi nunca, el 34,5 % a veces, el 27,3 % casi siempre y el 5,5 % siempre. Por tanto, la variable satisfacción laboral y sus dimensiones casi siempre son controlados correctamente.

Tabla 5

Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones.

Variable/Dimensiones	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción laboral	Nunca	4	7,3
	Casi nunca	18	32,7
	A veces	19	34,5
	Casi siempre	11	20,0
	Siempre	3	5,5
	Total		55
Reto del trabajo	Nunca	6	10,9
	Casi nunca	12	21,8
	A veces	17	30,9
	Casi siempre	17	30,9
	Siempre	3	5,5

	Total	55	100,0
	Nunca	12	21,8
	Casi nunca	10	18,2
Condiciones de trabajo	A veces	21	38,2
	Casi siempre	9	16,4
	Siempre	3	5,5
	Total	55	100,0
	Nunca	4	7,3
	Casi nunca	14	25,5
Relación trabajo empleado	A veces	19	34,5
	Casi siempre	15	27,3
	Siempre	3	5,5
	Total	55	100,0

Nota. Elaboración propia.

4.3.3. Cálculo de baremos. La tabla 6 muestra el nivel de la variable síndrome de burnout y sus dimensiones en trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín. Para la variable síndrome de burnout, el 32,7 % percibe un nivel bajo, un 50,9 % en nivel medio y el 16,4 % en un nivel alto. Con relación a las dimensiones, en cansancio emocional el 36,4 % considera un nivel bajo, un 49,1 % en nivel medio y el 14,5 % en un nivel alto. Mientras que, en la despersonalización, el 36,4 % señala un nivel bajo, un 24,3 % en nivel medio y el 16,4 % en un nivel alto, y en la realización personal, el 32,7 % señala un nivel bajo, un 56,4 en nivel medio y el 10,9 en un nivel alto. Es así, que tanto la variable síndrome de burnout y sus dimensiones se encuentran en un nivel medio porque un trabajador necesita constantemente motivación para poder enfrentar nuevos retos, para poder impulsarse en creer que son capaces de poder resolverlos y no tienen miedo a nuevas causas de sentirse afectado, porque la entidad complementa la motivación como salud laboral.

Tabla 6

Nivel de síndrome de burnout y sus dimensiones en los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín.

		Frecuencia	Porcentaje
Síndrome de burnout	Bajo	18	32,7
	Medio	28	50,9
	Alto	9	16,4
	Total	55	100
Cansancio emocional	Bajo	20	36,4
	Medio	27	49,1
	Alto	8	14,5
	Total	55	100
Despersonalización	Bajo	20	36,4
	Medio	26	47,3
	Alto	9	16,4
	Total	55	100
Realización personal	Bajo	18	32,7
	Medio	31	56,4
	Alto	6	10,9
	Total	55	100

Nota. Cuestionario aplicado a trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín.

La tabla 7 muestra el nivel de la variable satisfacción laboral y sus respectivas dimensiones en los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín. Para la variable satisfacción laboral, el 32,7 % indica un nivel bajo, el 49,1 % en nivel medio y 14,5 % en nivel alto. Respecto a las dimensiones, en reto del trabajo el 32,7 % indica un nivel bajo, un 45,5 % en nivel medio y el 21,8 % en un nivel alto, en condiciones de trabajo el 40,0 % considera un nivel bajo, un 45,5 % en nivel medio y el 14,5 % en un nivel alto, y por último en relación trabajo empleado el 32,7 % un nivel bajo, un 45,5 % en nivel medio y el 21,8 % en un nivel alto. Por ende, la variable satisfacción laboral y sus dimensiones se sitúan en un nivel medio porque las entidades tienen la responsabilidad de velar por su colaborador, en poder guiarle,

inspirar, motivar y concientizar a invertir en capacitaciones de que cuenten con una nueva experiencia para poder crecer como profesional, donde se sienta valorado y compensado por cada resultado efectivo que entrega cada día, logrando determina una satisfacción completa de su labor contratado.

Tabla 7

Nivel de satisfacción laboral y sus dimensiones en los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martin.

		Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción laboral	Bajo	20	36,4
	Medio	27	49,1
	Alto	8	14,5
	Total	55	100
Reto del trabajo	Bajo	18	32,7
	Medio	25	45,5
	Alto	12	21,8
	Total	55	100
Condiciones de trabajo	Bajo	22	40,0
	Medio	25	45,5
	Alto	8	14,5
	Total	55	100
Relación trabajo empleado	Bajo	18	32,7
	Medio	25	45,5
	Alto	12	21,8
	Total	55	100

Nota: Cuestionario aplicado a trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martin.

4.4. Prueba de Normalidad

Se desarrolló el cálculo mediante Kolmogórov-Smirnov por tratarse de una muestra mayor a 50, cuyos resultados expusieron una distribución no normal, debido a que los valores son inferiores al 5% de la significancia ($p < 0.05$) lo que contempló como pruebas no paramétricas. Es por ello que se procedió con la utilización del Rho Spearman para el cálculo de correlaciones.

Tabla 8*Prueba de Kolmogórov-Smirnov de las variables y dimensiones*

	Estadístico	Gl	Sig.
Síndrome de burnout	0,267	55	0,000
Cansancio emocional	0,228	55	0,000
Despersonalización	0,169	55	0,000
Realización personal	0,232	55	0,000
Satisfacción laboral	0,195	55	0,00
Reto del trabajo	0,187	55	0,000
Condiciones de trabajo	0,217	55	0,000
Relación trabajo empleado	0,180	55	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Elaboración propia.

4.5. Contrastación de hipótesis

4.5.1. Prueba de hipótesis general. H₀: No existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023. **H₁:** Si existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023.

Regla de decisión

Si el p valor > 0,05 se admite la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se admite la Hipótesis alterna.

La tabla 9 muestra que el síndrome de burnout y la satisfacción laboral alcanzaron un coeficiente Rho de Spearman del 0.916** que indica una correlación positiva muy fuerte, expresado en un nivel de significancia de 0.01 bilateral y con un p valor igual a 0.000 (p<0,05); es decir, que es importante que la consideración de las organizaciones que contratan su personal sea importante, darles sus espacios al desarrollar sus actividades que les

encomienda la empresa, en saber a qué límite se tiene que entregar sin sentirse presionado, con el objetivo de hacer un buen trabajo y sea entregado según lo acordado, permitiendo así tener un buen resultado al tener la confianza de que puede lograrlo. Entre tanto, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_1 , en otros términos, si existe relación positiva y significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín.

Tabla 9

Relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral.

Satisfaction laboral			
Síndrome de burnout	Rho	p-valor	N
	,916**	0, 0	55

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

Nota. Elaboración propia

4.5.2. Prueba de hipótesis específica 1. H_0 : No existe relación significativa entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023. **H_1 :** Si existe relación significativa entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023.

En la tabla 10 se observa que el cansancio emocional y la satisfacción laboral obtuvieron un índice Rho de Spearman del 0.882** que significa una correlación positiva considerable, expresado en un nivel de significancia de 0.01 bilateral y con un p valor igual a 0.000 ($p < 0,05$); el cual afirma que el síndrome puede aumentar el riesgo de que una persona se sienta cansada y llegue a tomar la decisión de ya no seguir trabajando, o de buscar una nueva organización donde adaptarse. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula H_0 y

se acepta la hipótesis alterna H_1 , en otros términos, si existe relación positiva y significativa entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín.

Tabla 10

Relación entre cansancio emocional y la satisfacción laboral.

Cansancio emocional	Satisfaction laboral		
	Rho	p-valor	N
	,882**	0	55

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

Nota. Elaboración propia.

4.1.5.3. Prueba de hipótesis específica 2. H_0 : No existe relación significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023. **H_1 :** Si existe relación significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023.

La tabla 11 revela que la despersonalización y la satisfacción laboral obtuvieron un coeficiente Rho de Spearman del 0.858** que significa una correlación positiva considerable y un p valor igual a 0.00 ($p > 0,05$); el cual afirma que un trabajador necesita constantemente motivación para poder tener una adecuada personalidad y enfrentar nuevos retos de poder impulsarse y sentirse satisfecho. Por tanto, se rechaza la hipótesis alterna H_0 y se acepta la hipótesis nula H_1 , es decir, si existe relación positiva y significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín.

Tabla 11*Relación entre despersionalización y la satisfacción laboral.*

	Satisfaction laboral		
Despersonalización	Rho	p-valor	N
	,858**	0	55

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

Nota. Elaboración propia.

4.1.5.4. Prueba de Hipótesis específica 3. Ho: No existe relación significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martin-2023. **Hi:** Si existe relación significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martin-2023.

La tabla 12 revela que la realización personal y la satisfacción laboral obtuvieron un coeficiente Rho de Spearman del 0.857** que significa una correlación positiva considerable y un p valor igual a 0.00 ($p > 0,05$); el cual afirma que, la entidad tiene la responsabilidad de velar por su colaborador, en poder guiarle, inspirar, motivar y concientizar a invertir en capacitaciones de que cuenten con una nueva experiencia para poder crecer como profesional, donde se sienta valorado y compensado por cada resultado efectivo que entrega cada día, logrando una satisfacción completa de su labor contratada. Por tanto, se rechaza la hipótesis alterna H_0 y se acepta la hipótesis nula H_i , es decir, si existe relación positiva y significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martin.

Tabla 12*Correlación entre realización personal y satisfacción laboral.*

	Satisfaction laboral		
Realización personal	Rho	p-valor	n
	,857**	0	55

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

Nota. Elaboración propia.

4.1.5. Análisis de contingencia (tablas cruzadas)

La tabla 13 señala que del 100% de encuestados, el 21,8 % de los encuestados masculinos a veces tiene síndrome de burnout, un 10,9 % casi nunca y el 5,5 % casi siempre. Del mismo modo el 23,6 % de las encuestadas femeninas a veces tiene síndrome de burnout, el 16,4 % casi siempre, y el 1,8 % nunca. En ese sentido, la gestión de recursos humanos está a cargo de velar por mantener un mejor clima laboral, logrando que cualquier implicancia tenga un consentimiento de que puede ser desarrollado en forma de sentir motivación e inspiración de hacer las cosas como indican, y esto permitirá a que un trabajador demuestre sus habilidades de inmediato donde no se tenga que esperar mucho para dar un resultado donde sea favorable de convertirse en algo mejor.

Tabla 13*Tabla cruzada de género y el síndrome de burnout.*

	Síndrome de burnout				Total
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	
Genero Masculino	5 9,1%	6 10,9%	12 21,8%	3 5,5%	26 47,3%
Femenino	1 1,8%	6 10,9%	13 23,6%	9 16,4%	29 52,7%
Total	6 10,9%	12 21,8%	25 45,5%	12 21,8%	55 100,0%

Nota. Elaboración propia.

La tabla 14 expone que del 100% de encuestados, el 5,5 % de los encuestados de 18 a 23 años casi siempre tiene síndrome de burnout, un 5,5 % a veces y un 1,8 % nunca. De igual modo, el 20,0 % de los encuestados de 24 a 29 años a veces tiene síndrome de burnout, un 5,5 % casi nunca y un 3,6 % nunca. De este modo también el 9,1 % de los encuestados de 36 años a más a veces tiene síndrome de burnout, el 3,6 % casi nunca y 1,8 % nunca. Por tanto, las empresas valoran el esfuerzo de sus trabajadores, invirtiendo en un clima laboral factible que no se sientan aislado o asfixiado de no poder trabajar o cumplir con su rol, sino que la organización busque la forma de motivar.

Tabla 14*Tabla cruzada de edad y síndrome de burnout.*

		Síndrome de burnout.				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Total
Edad	18-23 años	1 1,8%	1 1,8%	3 5,5%	3 5,5%	8 14,5%
	24-29 años	2 3,6%	3 5,5%	11 20,0%	3 5,5%	19 34,5%
	30-35 años	2 3,6%	6 10,9%	6 10,9%	4 7,3%	18 32,7%
	36 años a mas	1 1,8%	2 3,6%	5 9,1%	2 3,6%	10 18,2%
Total		6 10,9%	12 21,8%	25 45,5%	12 21,8%	55 100,0%

Nota. Elaboración propia

V. DISCUSIÓN

Se inició la comparación considerando el objetivo general orientado a determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023, es por ello que el cálculo del coeficiente permitió concretar la existencia de relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral.

En referencia al **objetivo general**, los resultados muestran que existe relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral donde el coeficiente de correlación es de 0,916 ** y el p valor igual a 0.000. Los resultados coinciden con Tejada (2020) donde concluyen que las tablas estadísticas demuestran que un 33,3% son negativos en cumplir una satisfacción laboral como trabajador, y la otra diferencia válida en que si se cumple forjando a una relación significativa (AGFI = 0,946) y negativa (coeficiente estructural = -0,62); seguidamente Vidotti et al. (2019), se pudo determinar que el 20.9% de los enfermeros tienen esa baja de contar con el síndrome de burnout, lo cual se establece que no se pueda llegar a un mayor porcentaje, por lo tanto, la organización está trabajando en ello de poder evitar a que se sientan presionados en no cumplir con una mejor atención hacia los pacientes o de poder evitar cualquier negligencia, por lo que se debe de establecer ciertos horarios para no lidiar con tanto trabajo. Por ende, corroboran la teoría de Dantas et al. (2022) donde sostienen que el burnout ya es un problema que se está tomando en serio por las entidades para no llegar a extremos, en que se vea afectado su personal ante esta carga emocional, por lo que buscan conseguir estrategias de mantener un clima laboral saludable que les motive a poder desarrollarse y sentir capaz de que pueden superar ciertas cosas que afectan su vida laboral y de Lorga et al. (2017), quien describe que pueden ser muchas las causas lo cual fatiga a un trabajo donde puede ser emociones personales o problemas con el tema laboral, donde lo más frecuentado es la carga de roles que se le asigna a un solo trabajador porque la empresa no cuenta con más recursos para contratar otro personal de poder hacer parte de la actividad encomendada, al mismo tiempo también afecta el clima laboral; asimismo, Licas et al. (2022)

indican que define que son las actitudes que motivan a un buen comportamiento de sentirse a gusto al contar con implemento completo de poder ejercer un buen trabajo y cumplir con sus funciones como lo encargan o solicitan.

De acuerdo a la dimensión **cansancio emocional**, se demostró que existe una relación positiva considerable con la satisfacción laboral, con un coeficiente de relación de 0,882 ** y un p valor igual a 0,000. Estos resultados coinciden con Agurto (2020), quien menciona que el 50% de trabajadores presentan un alto índice de padecimiento de este síndrome, lo cual sobre todo provoca el agotamiento en sus emociones, ya que esto afecta mucho en que los docentes no puedan tener un mejor rendimiento en seguir enseñando con buenas técnicas de acuerdo a lo que no se enfocan en recibir un tratamiento de capacitarse con mayor énfasis de poder reforzarse como profesionales, siendo débil la organización, por lo que es importante que la consideración de las organizaciones que contratan su personal sea importante darles sus espacios al desarrollar sus actividades que les encomienda la empresa, en saber a qué limite se tiene que entregar sin sentirse presionado, con el objetivo de hacer un buen trabajo y sea entregado según lo acordado, permitiendo así tener un buen resultado al tener la confianza de que puede lograrlo, de igual forma con Cortez-Silva et al. (2021), indican que expusieron una relación igual a $\rho = -.315$ la cual fue establecida como inversa, facilitando la determinación de que no necesariamente la satisfacción interviene en el síndrome analizado, ya que indican una correlación inversa estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y los componentes del síndrome de burnout. Corroborando la teoría de Shbeer y Ageel (2022), sostienen que no es un tema cualquiera de no poder ser escuchado o mencionado dentro de una gestión laboral, por lo que es conveniente de que sus trabajadores no pasen por estos agotamientos, incitando a que se sientan motivado y tenga todo el apoyo de seguir formando una mejor organización.

Por consiguiente, la dimensión de **despersonalización** se demostró que existe una relación positiva considerable con la satisfacción laboral, con un coeficiente de relación de 0,858** y un p valor igual a 0,000. Estos

resultados coinciden con Medina y Panduro (2022), donde indican que en su 80% de los trabajadores no presentan el síndrome de Burnout, y la otra diferencia si por lo que tiene que ver con problemas interpersonales en sentir mayor estrés de seguir afectando, ya que al haber encontrado una correlación de $r = 0,973$ estableció que se trata de un vínculo positivo fuerte que conlleva a fijar la importancia de aplicar medidas estratégicas que faciliten la disminución del padecimiento de este síndrome, lo cual ayudará a generar mejoras significativas en el fortalecimiento de las relaciones entre compañeros; Por ende, es mucho más intenso, de perder la cordura como persona, donde se siente incapaz y desprotegido, se reserva por sí mismo, ya no es la misma persona de antes, ya es muy callado y poca comunicación con su equipo laboral. Corroborando la teoría de De la Cruz y Ramírez (2021), que describen que se debe tener en cuenta la importancia de la labor que cumple cada trabajador, de asegurarse su conformidad en herramientas, donde el estado de ánimo cambie hacer pertinente, porque las empresas quieren crecer, producir y tener mayores ingresos, donde todos se protejan y se ayuden para ser mejores personas y profesionales.

De esa manera, la dimensión **realización personal** se demostró que existe una relación positiva considerable con la satisfacción laboral, con un coeficiente de relación de $0,857^{**}$ y un p valor igual a $0,000$. Estos resultados coinciden con Carrillo (2020), quienes determinaron que el síndrome de Burnout con la satisfacción laboral no hay una compatibilidad, al ser parte de una negatividad de poner en ausencia el clima laboral, asimismo, se encontraron los indicios suficientes que conllevaron a establecer la incidencia de este síndrome sobre la satisfacción de las personas en el campo laboral, la cual, a pesar de los esfuerzos, no pueden ser solucionados adecuadamente; corroboraron que el 55.4% de la muestra padece de este síndrome en un nivel alto, mientras que el 67.9% se encuentra insatisfecho; de esa manera, se basa en levantar el ánimo a una persona porque sienta que lo necesita y alivia su mal comportamiento, donde es por un momento sentir olvidar todo y ser esa persona que siempre eres, de gran actitud, donde aumenta tu autoestima de valorar tu esfuerzo. Adicionalmente, Chocano y Pacheco (2020) plantean que formas de poder lograr a que la

satisfacción laboral se mantenga, es contando con un líder para cambiar estas formas de direccionar a un grupo de personas, donde se sientan orientados, guiados y rescatados ante cualquier duda, donde la intención es que todos caminen a la par, aunque con distintas funciones. Pero sientan el compromiso que entre todos se puede lograr cumplir la meta, lo cual es muy valioso encaminar a este ritmo de conseguir oportunidades como mejor gestión que interactúa. Corroborando lo expuesto por la teoría de Reyes y Salgado (2021), definen que no solo es que la empresa se sienta alagado de haber conseguido un buen resultado de seguir creciendo, sino es de proteger a su personal donde ellos cuenten con lo necesario para poder realizar sus funciones y responder ante cualquier suceso, donde es bueno preguntar si están bien con sus cargos, o que es lo que necesita o en que se puede mejorar, ya que su opinión sería válido de mantener una comunicación significativa.

VI. CONCLUSIONES

Luego de haber realizado la investigación titulada “Síndrome de burnout y satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023”, con las técnicas estadísticas de procesamiento de datos y el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, se obtuvieron las siguientes conclusiones en relación a los objetivos propuestos:

6.1. Con respecto al **objetivo general**, se determinó que la variable síndrome de burnout se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín, muestra un ($r = 0.916^{**}; p = 0.000$), indicando que a mejor gestión del síndrome de burnout, mayor será el nivel de satisfacción laboral. Por tanto, se concluye que existe una correlación muy fuerte y positiva de 0,01 bilateral entre las variables.

6.2. En cuanto al primer objetivo específico, se identificó que la dimensión **cansancio emocional** se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín expresando un ($r = 0.882^{**}; p = 0.001$), que significa que si el personal gestiona de manera adecuada su cansancio, traerá como resultado una mejor satisfacción laboral. Por ello, se llega a la conclusión que existe una correlación positiva considerable de 0,01 bilateral.

6.3. De igual manera en el segundo objetivo específico, se estableció que la dimensión **despersonalización** se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín exponiendo un ($r = 0.858^{**}; p = 0.000$), es decir, un trabajador necesita de una personalidad definida para sentirse satisfecho laboralmente. Por lo cual, se concluye que existe una correlación positiva considerable en el nivel de significancia de 0,01 bilateral.

6.4. Por último en el tercer objetivo específico, se estableció que la dimensión de **realización personal** se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín indicando un ($r = 0.857^{**}; p = 0.000$), es decir, mientras el colaborador tenga

una adecuada realización personal, su satisfacción laboral aumentará. Concluyendo que existe una correlación considerable y positiva en un nivel de significancia del 0,01 bilateral.

VII. RECOMENDACIONES

Al Gerente de Recursos Humanos de la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín se recomienda lo siguiente:

7.1. Mejorar las actividades orientadas a la reducción de este síndrome en los colaboradores por medio de acciones y estrategias organizacionales coordinadas con las diversas áreas con la finalidad de disminuir el estrés, lo cual permitirá un mayor nivel de satisfacción en su espacio de trabajo.

7.2. Realizar actividades para reducir el cansancio emocional en los colaboradores por medio de reuniones con personal experto en psicología para atender sus necesidades y facilitar las herramientas que ayuden a superar este problema, lo cual además permitirá una mayor satisfacción en su ambiente laboral.

7.3. Tomar la iniciativa para la realización de charlas hacia el personal en temas de identidad personal, de modo que cada uno de los colaboradores se muestren tal como son y no pierdan su esencial por encajar en el grupo, lo cual disminuirá los conflictos por choques culturales y facilitará la satisfacción óptima laboral.

7.4. Mejorar las posibilidades de realización personal en los colaboradores por medio de la generación de los espacios y ambientes adecuados para acrecentar su perfil profesional, de modo que se encuentren satisfechos y realizados para cubrir sus necesidades.

REFERENCIAS

- Agurto, A. V. (2020). *Relación entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en docentes de la I.E San Pedro 2019*. [tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40341/Agurto_GAV.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Alvarado-Dávila, D.L. y Arbildo-Paredes, C. M. (2021). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en docentes: Una revisión sistemática. *Universidad Cesar Vallejo*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71447/Alvarado_DDL-Arbildo_PCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arévalo-Barrera, M., Quiroz-Carhuatanta, M. y Delgado-Bardales, J. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II- E de San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8615-8654. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.943
- Arias-Odón, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta ed., Issue 138). Editorial Episteme. https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION/link/572c1b2908ae2efbdfdbde004/download
- Ausejo, L. A. (2017). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en estudiantes del programa de estudios profesionales por experiencia laboral certificada de una Universidad Privada De Lima Metropolitana, 2017*. [tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional URP. <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/1427/TESIS%20-%20LUIS%20AUSEJO%20BAUTISTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Avendaño-Castro, W.R., Luna-Pereira, H.O. y Rueda-Vera, G. (2021). Job satisfaction of basic and secondary education teachers: An analysis from extrinsic and intrinsic factors. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), 244-259.

<https://www.scopus.com/citation/output.uri?origin=recordpage&view=&src=s&eid=2-s2.0-85112608043&outputType=exportPdf>

Babativa-Novoa, C. A. (2017). *Investigación cuantitativa*. Fundación Universitaria del Área Andina. [https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3544/Investigación cuantitativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3544/Investigación%20cuantitativa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Bazalar-Paz, M. A. y Choquehuanca-Saldarriaga, C. A. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao. Lima, Perú. *Llamkasun: Revista de investigación científica y tecnológica*, 1(2), 35-51. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8090253>

Bendezú-Pacífico, K. (2020). Gestión del talento humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución educativa privada. *Revista de Investigación Valdizana*, 14(1), 22-28. <https://www.redalyc.org/journal/5860/586062237004/586062237004.pdf>

Briseño-Montes de Oca, E. y Vázquez Parra, J. C. (2019). La satisfacción laboral. Una oportunidad para el florecimiento humano. Monterrey – México. *Revistas PUCP*, 11(1) 33-50. https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/summa_humanitatis/article/download/22697/21834/

Cabezas-Mejía, E. D., Andrade-Naranjo, D. y Torres-Santamaría, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. [http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion a la Metodologia de la investigacion científica.pdf](http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf)

Carrillo, J. L. (2020). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes con trabajo remoto de una Institución Educativa Privada De Moquegua, 2020*. [tesis de pregrado, Universidad Señor De Sipán]. Repositorio Institucional USS. [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7297/Carrillo %20B%20c3%a9jar%20Jorge%20Lucio.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7297/Carrillo%20B%20c3%a9jar%20Jorge%20Lucio.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Castañeda-Aguilera, E. y García de Alba- García, J. E. (2021). Prevalencia del síndrome de desgaste profesional (burnout) en médicos especialistas y factores de riesgo. México. *Revista Médica Del Instituto Mexicano Del Seguro Social*, 58(2), 354-360. <https://doi.org/10.24875/rmimss.m20000014>
- Castañeda-Santillan, L. y Sánchez – Macias, A. (2022). Satisfacción laboral y burnout en personal docente. Retos. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 9(3), 230-249. <https://www.redalyc.org/journal/5045/504572491003/504572491003.pdf>
- Chocano-Córdova, M. F. y Pacheco Paredes, C. I. (2020). Satisfacción laboral y variables sociodemográficas en los trabajadores de una empresa ferroviaria en la ciudad de Arequipa. Perú. *Revista psicología*, 10(2), 57-75. <https://doi.org/10.36901/psicologia.v10i2.1241>
- Concytec. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt*. 12. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Cortés- Cortés, M. E. e Iglesias-León, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la investigación*. Universidad Autónoma del Carmen. http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf
- Cortez-Silva, D. M., Campana-Mendoza, N., Huayama-Tocto, N., y Aranda-Turpo, J. (2021). Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en docentes durante el confinamiento por la pandemia COVID-19. *Propósitos y representaciones*, 9(3), 1-11. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9n3.812>
- Dantas-da Mota, I., Both, J., Campos-Pereira, M. P. Ricardo-Zilch, G., Alexandre-Cardoso, A. y Oliveria-Farias, G. (2022). Association between the prevalence of Burnout syndrome and the level of physical activity of students at a public university of south Brazil. Brasil. *Revista Retos*, 45(3), 842-850. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=9fc65bc5-18c0-4cfc-a5a2-856815d6bb0f%40redis>

- Dávila, C. (2020). *Manual de burnout*. Erasmus+. España, 99. https://benditeu.eu/manual/Burnout%20Manual_Spanish.pdf
- De la Cruz-Pérez, L. R. y Ramírez-Miranda, E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de un centro quirúrgico de Essalud, Lima 2017. Lima, Perú. *Revista de Investigación Ágora*, 8(2), 47-52. <https://doi.org/10.21679/arc.v8i2.218>
- Doroteo, Y. (2022). *Síndrome de Burnout y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia de la Clínica Ricardo Palma, Lima – 2021*. [tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio institucional uwiener. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7606/T061_45505748_T.pdf?sequence=3
- Durán, S.E., García-Guiliany, J., Paz-Marcano, A. y Boscán, M. (2021). Job satisfaction inclusive attitude of individuals in non-governmental organizations. *Revista Venezolana de Gerencia*, 6(26), 223-244. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85119256769&doi=10.52080%2frvgluz.26.e6.14&origin=inward&txGid=32b7224e7a0b0d65637423249ddb8710>
- Farfán, C. B. (2018). *Satisfacción laboral y su relación con el Síndrome de Burnout de los licenciados en enfermería del Hospital II – 2 EsSalud Tarapoto-2016*. [tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30537/farfan_pc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García-Molina, C., Satorres-Pérez, M., Crespo-Mateos, A. P., Quesada Rico, J. A., García-Soriano, L. y Carrascosa-Gonzalvo, S. (2022). Prevalencia del síndrome de burnout en profesionales de medicina y enfermería de Atención Primaria en centros de salud acreditados para Formación Sanitaria Especializada de dos áreas de salud de Alicante. España. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 15(1), 35-39. <https://scielo.isciii.es/pdf/albacete/v15n1/1699-695X-albacete-15-01-35.pdf>
- García-Rodríguez, R., Jordán Pérez, Y., Fonseca Liermo, L. A. y Fonseca Liermo, J. (2021). El Síndrome de burnout y la prevención desde la resiliencia. *La*

- Habana, Cuba. *Higía de la salud*, 5(2), 1-8.
<https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/Higia/article/view/569/984>
- Golonka, K., Gawlowska, M., Mojsa-Kaja, J. y Marek, T. (2019). Psychophysiological Characteristics of Burnout Syndrome: Resting-State EEG Analysis. Krakow, Poland. *BioMed Research International*, 1-9.
<https://doi.org/10.1155/2019/3764354>
- González-Rodríguez, R., López-Castedo, A., Pastor-Seller, E. y Verde-Diego, C. (2020). Síndrome de burnout en el Sistema de Salud: el caso de las trabajadoras sociales sanitarias. *Revista Enfermería Global*, (58), 141-151.
<https://revistas.um.es/eglobal/article/view/382631/280101>
- Hailay, A., Aberhe, W., Mebrahtom, G., Zereabruk, K. y Haile, T. (2020). Burnout among Nurses Working in Ethiopia. Aksum. *Revista Hindawi*, 1-9.
<https://doi.org/10.1155/2020/8814557>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México. Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Licas-Huarcaya, E.M., Licas-Huarcaya, D., Portugal-Moscoso, F.C., Patricio-Aparicio, S.S. y Guizado-Ortiz, A.E. (2022). Administrative management and job satisfaction of the education teacher in a peruvian university. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 258-263.
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85126273977&origin=inward&txGid=2ca04a79ba7cd3734ffdcc7e6e04e4ec>
- López-Fernández, R., Avello-Martínez, R., Avello-Martínez, R. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Universidad Tecnológica de Bolívar*.
<https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>
- Lorga, M., Socolov, V., Muraru, D., Dirtu, C. y Socolov, D. G. (2017). Factors Influencing Burnout Syndrome in Obstetrics and Gynecology Physicians. Romania. *Revista Hindawi*, 1-11.
<https://downloads.hindawi.com/journals/bmri/2017/9318534.pdf>

- Lovo, J. (2021). Síndrome de burnout: Un problema moderno. El Salvador. *Revista Entorno*, (10), 110-120.
<https://www.lamjol.info/index.php/entorno/article/view/10371/12034>
- Masías-Ynocencio, Y., Calderon-Cordova, K., Bravo-Gonzales, D., Gonzales-Abrill, H. y Colque-Candia, W. (2021). Percepción del clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Universidad Andina del Cusco. Perú. *Revista Yachay*, 10 (1), 521-531.
<https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Yachay/article/view/530/231>
- Medina, Y. B. y Panduro, R. (2022). *Síndrome de Burnout y las relaciones interpersonales de la Municipalidad Provincial de Lamas 2022*. [tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94247/Medina_BYB-Panduro_PR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mendoza-Martínez, A., García-Rivera, B. R. y Hemsworth, D. (2023). Spanish Burnout Inventory (SBI) Validation among University Professors During COVID-19. México. *Revista investigación administrativa*, 52(131), 1-25.
<https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=68e75184-cbc4-4f79-9218-c7d751e6cd25%40redis>
- Ocaña-Pro, A. y Gavilanes-Gómez, D. (2022). La ansiedad y su relación con el síndrome burnout en docentes universitarios. Ambato, Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 2388-2404.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2384
- Peñaloza-Samora, S. y Oscoco-Pahuara, C. (2021). Síndrome de Burnout y su Relación con la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Hospital Hugo Pesce Pescetto, Andahuaylas. *MG FMLER*, 1(1), 102-114.
<https://fronterasdelasociedad.com/index.php/fprevista/article/download/55/12>
- Picón, A. (2022). *Burnout, bienestar y satisfacción laboral en el personal de Enfermería: Revisión bibliográfica*. [tesis de pregrado, Universidad de A Coruña]. Repositorio institucional RUC.

https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/32347/PiconMarentes_Alejandro_TFG_2022.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Reyes-Anacleto, A. y Salgado-Guadarrama, J. (2021). Factores motivacionales en la satisfacción laboral en una empresa para la prevención de accidentes desde la perspectiva de Herzberg. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación; Política y Valores*, 8 (30), 1-12. <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2782/2800>

Salazar-Botello, C., Ganga-Contreras, F., Mendoza-Lanos, R., Muñoz-Jara, Y. y Jara-Hernández, M. (2021). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en pandemia COVID-19: el caso de una institución financiera de la zona central de Chile. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(4), 1-23. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85059516186&origin=inward&txGid=e1496db1c3a60e755c9ef50dae40f3c9>

Sánchez-Trujillo, M. G. y García-Vargas, L. E. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Pereira, Colombia. *Revista Scientia et Technica*. 22(2). 161-166. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

Sánchez-Trujillo, M., García-Vargas, M. y De-Lourdes E. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Universidad Tecnológica de Pereira*, 22(2). <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

Seijas-Lozano, D. (2019). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. *Revista de salud pública*, 21(1), 344-354. <https://doi.org/10.15446/rsap.V21n1.7190>

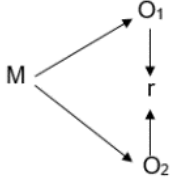
Shbeer, A. y Ageel, M. (2022). Assessment of Occupational Burnout among Intensive Care Unit Staff in Jazan, Saudi Arabia, Using the Maslach Burnout Inventory. *Revista Hindawi*, 1-7. <https://downloads.hindawi.com/journals/ccrp/2022/1298887.pdf>

- Tejada, I. K. (2020). Síndrome de desgaste profesional y su impacto en la práctica docente de los educadores de la Facultad de Ciencias Sociales, Humanidades y Artes de una institución de educación superior en Bucaramanga, Colombia- [tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Bucaramanga],
https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/18740/2022_Tesis_Tejada_Pedraza_Ivone_Karina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres-Toala, F., Irigoyen-Piñeiros, V., Paola-Moreno, A., Ruilova-Coronel, E.A., Casares-Tamayo, J. y Mendoza-Mallea, M. (2021). Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia. Portoviejo, Ecuador. *Revista virtual de la sociedad Paraguaya de Medicina Interna*, 8(1), 126-136. <http://scielo.iics.una.py/pdf/spmi/v8n1/2312-3893-spmi-8-01-126.pdf>
- Treviño-Reyes, R. y López -Pérez, J. (2022). Factores críticos en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el agotamiento laboral (burnout) en docentes México. *Información tecnológica*, 33(2), 259-268 <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000200259>
- Valero, V., Vilca, G. y Coapaza, M. (2021). Cultura organizacional y satisfacción laboral en docentes de Espinar. Puno, Perú. *Revista Puriq*, 4(190), 1-10. <https://doi.org/10.37073/puriq.4.1.190>
- Vidotti-V. Trevisan – Martin, J. Quina – Galdino, M. Perfeito – Ribeiro, R. Cruz – Robazzi, M. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Revista Enfermería Global*, 18(3), 344-376. <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v18n55/1695-6141-eg-18-55-344.pdf>
- Yslado-Méndez, R., Nuñez-Zarazú, L., Montané-Lopez, L., de la Cruz-Díaz, L., Rojas-Gamboa, A y Obeso-Díaz, H. (2022). Burnout syndrome, anxiety, depression and occupational well-being among Peru hospital staff during the COVID-19 pandemic. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 41, 123-132.
<https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=e68fe53d-f153-4411-a2b5-52777c0bf62b%40redis>

- Zelada-Chavarry, D. y Aliaga-Gastelumendi, R. (2020). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en enfermeras de áreas críticas Hospital Regional Docente de Cajamarca. *Norte Medico*, 1(2), 1-5. <https://revistas.unc.edu.pe/index.php/nortemedico/article/view/115>
- Zhang, S. X., Chen, J., Afshar, A. J., Alvarez-Risco, A., Dai, H., Li, J. y Patty-Tito, R. (2022). Succumbing to the COVID-19 Pandemic—Healthcare Workers Not Satisfied and Intend to Leave Their Jobs. *International Journal of Mental Health and Addiction*, 20, 956-965. <https://doi.org/10.1007/s11469-020-00418-6>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumento										
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023? ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023? ¿Cuál es la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023. Determinar la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023. Determinar la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023.</p>	<p>Hipótesis general: H₀: Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023. H₀: No existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023. Hipótesis específicas: H₁: Existe relación significativa entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023. H₂: Existe relación significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023. H₃: Existe relación significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023.</p>	<p style="text-align: center;">Técnica</p> <p style="text-align: center;">Encuesta</p> <p style="text-align: center;">Instrumento</p> <p style="text-align: center;">Cuestionario</p>										
<p>Diseño de investigación</p> <p>Diseño de investigación. Tipo aplicada, diseño no experimental y de corte transversal.</p> <div style="display: flex; align-items: center; margin-top: 10px;">  <div style="margin-left: 10px;"> <p>M = Muestra V1= Síndrome de burnout V2 = Satisfacción laboral R: Relación</p> </div> </div>	<p>Población y muestra</p> <p>Población: La población fue 55 trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín.</p> <p>Muestra: La muestra fue 55 trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín.</p>	<p>Variables y dimensiones</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Variables</th> <th style="width: 70%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Síndrome de burnout</td> <td>Cansancio emocional</td> </tr> <tr> <td>Despersonalización</td> </tr> <tr> <td>Realización personal</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Satisfacción laboral</td> <td>Reto del trabajo</td> </tr> <tr> <td>Condiciones de trabajo</td> </tr> <tr> <td>Relación trabajo empleado</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Síndrome de burnout	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal	Satisfacción laboral	Reto del trabajo	Condiciones de trabajo	Relación trabajo empleado	
Variables	Dimensiones												
Síndrome de burnout	Cansancio emocional												
	Despersonalización												
	Realización personal												
Satisfacción laboral	Reto del trabajo												
	Condiciones de trabajo												
	Relación trabajo empleado												

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
Variable 1: Síndrome de burnout	Para Dávila (2020) representa una asociación de agotamiento emocional, despersonalización (o cinismo) y baja realización personal, que puede darse entre individuos que ejercen profesiones orientadas a la ayuda de terceros, como los servicios humanos, la educación y la atención sanitaria.	Para medir la presente variable se tendrá en consideración sus dimensiones e indicadores.	Cansancio emocional	Desinterés	1	Ordinal	
				Fatiga	2		
				Agotamiento	3		
				Sentimiento negativo hacia el trabajo	4		
				Frustración hacia el trabajo	5		
				Cansancio	6		
			Despersonalización	Desmotivación	7		
				Falta de empeño	8		
				Desempeño	9-10		
				Realización personal	Atención		11
					Disminución en el rendimiento laboral		12
				Reto del trabajo	Identidad		1-2
Autonomía	3-4						
Condiciones de trabajo	Oportunidad de desarrollo	5-6					
	Características del trabajo	7-8					
Relación trabajo empleado	Compatibilidad	9					
	Buenas practicas	10					
	Capacitación	11					
	Exigencia	12					

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de Síndrome de burnout.

Estimado participante, el presente cuestionario está diseñado para poder solicitar nos brinde sus respuestas frente a las interrogantes elaboradas de acuerdo a sus dimensiones (cansancio emocional, despersonalización y realización personal); e indicadores (desinterés, fatiga, agotamiento, sentimiento negativo hacia el trabajo, frustración hacia el trabajo, cansancio, desmotivación, falta de empeño, desempeño, atención y disminución en el rendimiento laboral). Este cuestionario tiene como autoría de Dávila (2020) en su investigación Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín; con validez con calificación EXCELENTE y una fiabilidad de Alfa de Cronbach de la variable del 0.970 siendo altamente confiable.

Te invitamos a participar voluntariamente de este estudio, la participación es estrictamente anónima, la información que se obtenga será tratada confidencialmente y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de esta investigación; mediante ello, solicito su autorización y colaboración para completar este cuestionario. El proceso completo consiste en la aplicación de un cuestionario breve con una duración de 10 minutos aproximadamente. Por favor contesta cada pregunta con total SINCERIDAD.

Opciones:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

N°	SÍNDROME DE BURNOUT	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
Cansancio emocional						
01	Muestra desinterés en el cumplimiento de las metas individuales y/o grupales.					
02	Muestra fatiga a la hora de llevar a cabo actividades físicas propias de su puesto de trabajo.					
03	Sus labores le generan a menudo agotamiento físico y/o mental.					
04	La carga laboral le genera sentimientos negativos hacia su trabajo.					
Despersonalización						
05	El no cumplir con las actividades programadas le genera frustración hacia el trabajo.					
06	Manifiesta cansancio frecuente en el desarrollo de sus labores.					
07	La presión laboral es causal de desmotivación en el personal.					
08	La falta de empeño del personal se debe a alta presión y carga laboral.					
Realización personal						
09	Considera que por presión al personal el desempeño es deficiente.					
10	El desempeño del personal se ve limitado por exceso de trabajo.					
11	Se le brinda la atención necesaria dentro de su puesto de trabajo.					
12	El ambiente laboral genera una disminución en el rendimiento laboral.					

Cuestionario de Satisfacción laboral

Estimado participante, el presente cuestionario está diseñado para poder solicitar nos brinde sus respuestas frente a las interrogantes elaboradas de acuerdo a sus dimensiones (reto del trabajo, condiciones de trabajo y relación trabajo empleado); e indicadores (identidad, autonomía, oportunidad de desarrollo, características del trabajo, compatibilidad, buenas prácticas, capacitación y exigencia). Este cuestionario tiene como autoría de Sánchez y García (2017) en su investigación Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín; con validez con calificación EXCELENTE y una fiabilidad de Alfa de Cronbach de la variable del 0.972 siendo altamente confiable.

Te invitamos a participar voluntariamente de este estudio, la participación es estrictamente anónima, la información que se obtenga será tratada confidencialmente y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de esta investigación; mediante ello, solicito su autorización y colaboración para completar este cuestionario. El proceso completo consiste en la aplicación de un cuestionario breve con una duración de 10 minutos aproximadamente. Por favor contesta cada pregunta con total SINCERIDAD.

Opciones:

1 = Nunca

2 = Casi nunca

3 = A veces

4 = Casi siempre

5 = Siempre

Nº	SATISFACCIÓN LABORAL	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
Reto del trabajo						
1	El liderazgo de los directivos es motivo por el cual el personal se identifica con la cooperativa.					
2	Se siente identificado con las metas y objetivos que persigue la cooperativa.					
3	La cooperativa le brinda autonomía para desarrollar sus funciones.					
4	La autonomía en sus labores asegura un buen desenvolvimiento laboral.					
Condiciones de trabajo						
5	La cooperativa ofrece oportunidades de desarrollo como medio de retención laboral.					
6	Las oportunidades de desarrollo en la cooperativa son limitadas.					
7	Las características del trabajo favorecen su buen desempeño.					
8	Las características del trabajo están dadas en función a las competencias del trabajador.					
Relación trabajo empleado						
9	Las labores que desarrolla son compatibles con su formación profesional.					
10	Las buenas prácticas del personal se deben al amplio conocimiento que poseen sobre sus funciones.					
11	El personal está debidamente capacitado para asumir sus funciones de manera idónea.					
12	La cooperativa exige a sus colaboradores a salir de zona de confort.					

Anexo 4. Consentimiento informado, carta de autorización y ficha de revisión de proyectos

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Síndrome de burnout y satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martin-2023.

Investigadora: Estephani Nicolle Sanchez Lazo.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Síndrome de burnout y satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martin-2023", cuyo objetivo es determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martin-2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente. bajo el RUC N° 20601221846, cuyo gerente general es el Lic. José Luis Sanchez Dávila.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se genera información novedosa sobre la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martin-2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará un cuestionario donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Síndrome de burnout y satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martin-2023".
2. Este cuestionario tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de la entidad Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora **Sanchez Lazo Estephani Nicolle** email esanchezla@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **Paredes Ramírez, Gimena** email gparedesra01@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Yerina Minauro Pizango, con DNI N° 48602177



Fecha y hora: 2 de junio del 2023; 16:00 hrs.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización: Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente.	RUC: 20601221846
Nombre del Titular o Representante legal: José Luis Sanchez Dávila.	
Nombres y Apellidos: José Luis Sanchez Dávila.	DNI: 18162584

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Síndrome de burnout y satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martin-2023.	
Nombre del Programa Académico: Proyecto de investigación. Administración.	
Autor: Estephani Nicolle Sanchez Lazo.	DNI: 72286888

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Tarapoto, 02 de junio del 2023.

Firma y sello: _____
(Titular o Representante legal de la Institución)

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
DEL ORIENTE S.A.
Jose Luis Sanchez Davila
Gerente General

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.



**Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en
Investigación de la EP Administración
RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV**

Título del proyecto de Investigación: **SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL POST PANDEMIA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DEL ORIENTE, SAN MARTÍN-2023.**

Autor(es): ESTEPHANI NICOLLE SANCHEZ LAZO

Especialidad del autor principal del proyecto: GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto:

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): TARAPOTO PERÚ

Código de revisión del proyecto: **2023-1 PREGRADO PI TAR C5 02**

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: ecordovaca22@ucvvirtual.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.	X		
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	



Universidad César Vallejo

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL POST PANDEMIA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DEL ORIENTE, SAN MARTIN-2023", presentado por los autores ESTEPHANI NICOLLE SANCHEZ LAZO, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 05: Matriz de evaluación por juicio de expertos

Variable	N°	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Variable 1 Síndrome de burnout	1	Rosa Johanna Clavijo López	4	Es aplicable
	2	David Nicolas Espinoza Dextre	4	Es aplicable
	3	Carlos Enrique Anderson Puyen	4	Es aplicable
	4	Elia Anacely Córdova Calle	4	Es aplicable
Variable 2 Satisfacción laboral	1	Rosa Johanna Clavijo López	4	Es aplicable
	2	David Nicolas Espinoza Dextre	4	Es aplicable
	3	Carlos Enrique Anderson Puyen	4	Es aplicable
	4	Elia Anacely Córdova Calle	4	Es aplicable

Fuente. Elaboración propia

Seguidamente, se procede a adjuntar las validaciones realizadas:

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Síndrome de burnout y satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez 1

Nombres y Apellidos del juez:	ROSA JOHANNA CLAVIJO LÓPEZ.	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	ADMINISTRADOR Y DOCENTE INVESTIGADOR	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Sanchez Lazo Estephani Nicolle
Procedencia:	Del Autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Indistinto
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 11 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Síndrome de burnout

Es el estrés que representa parte de un agotamiento, debilidad, falta de ganas de trabajar, el nivel de emociones bajas, que puede ser dada por profesionales o cualquier otra persona con la habilidad en línea (Dávila 2020)

- **Variable 2:** Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es contar con buen acondicionamiento de ejercer sus funciones incluso de tener los materiales a sus disposiciones y que exista la persona que motive al personal para que aspiren a mejores cosas (Sánchez y García 2017)

Variable	Dimensiones	Definición
Síndrome de burnout	1. Cansancio emocional. 2. Despersonalización. 3. Realización Personal.	Es el estrés que representa parte de un agotamiento, debilidad, falta de ganas de trabajar, el nivel de emociones bajas, que puede ser dada por profesionales o cualquier otra persona con la habilidad en línea (Dávila 2020)
Satisfacción laboral	1. Reto del trabajo. 2. Condiciones del trabajo. 3. Relación trabajo empleado.	La satisfacción laboral es contar con buen acondicionamiento de ejercer sus funciones incluso de tener los materiales a sus disposiciones y que exista la persona que motive al personal para que aspiren a mejores cosas (Sánchez y García 2017)



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Síndrome de burnout y satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023” elaborado por Sanchez Lazo, Estephani Nicolle en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Variable del instrumento: Síndrome de burnout

- Primera dimensión: Cansancio emocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desinterés	1	4	4	4	
Fatiga	2	4	4	4	
Agotamiento	3	4	4	4	
Sentimiento negativo hacia el trabajo	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Despersonalización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Frustración hacia el trabajo	5	4	4	4	
Cansancio	6	4	4	4	
Desmotivación	7	4	4	4	
Falta de empeño	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Realización personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desempeño	9-10	4	4	4	
Atención	11	4	4	4	
Disminución en el rendimiento laboral	12	4	4	4	

Variable del instrumento: Satisfacción laboral

- Primera dimensión: Reto del trabajo


Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Identidad	1-2	4	4	4	
Autonomía	3-4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Condiciones del trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Oportunidad de desarrollo	5-6	4	4	4	
Características del trabajo	7-8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Relación trabajo empleado

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Compatibilidad	9	4	4	4	
Buenas practicas	10	4	4	4	
Capacitación	11	4	4	4	
Exigencia	12	4	4	4	



.....
MTRA. ROSA JOHANNA CLAVIJO LÓPEZ
DNI N° 44670106

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Síndrome de burnout y satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez 2

Nombres y Apellidos del juez:	DAVID NICOLAS ESPINOZA DEXTRE.	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	ADMINISTRADOR Y DOCENTE INVESTIGADOR	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Sanchez Lazo Estephani Nicolle
Procedencia:	Del Autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Indistinto
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 11 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Síndrome de burnout

Es el estrés que representa parte de un agotamiento, debilidad, falta de ganas de trabajar, el nivel de emociones bajas, que puede ser dada por profesionales o cualquier otra persona con la habilidad en línea (Dávila 2020)

- **Variable 2:** Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es contar con buen acondicionamiento de ejercer sus funciones incluso de tener los materiales a sus disposiciones y que exista la persona que motive al personal para que aspiren a mejores cosas (Sánchez y García 2017)

Variable	Dimensiones	Definición
Síndrome de burnout	4. Cansancio emocional. 5. Despersonalización. 6. Realización Personal.	Es el estrés que representa parte de un agotamiento, debilidad, falta de ganas de trabajar, el nivel de emociones bajas, que puede ser dada por profesionales o cualquier otra persona con la habilidad en línea (Dávila 2020)
Satisfacción laboral	4. Reto del trabajo. 5. Condiciones del trabajo. 6. Relación trabajo empleado.	La satisfacción laboral es contar con buen acondicionamiento de ejercer sus funciones incluso de tener los materiales a sus disposiciones y que exista la persona que motive al personal para que aspiren a mejores cosas (Sánchez y García 2017)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Síndrome de burnout y satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023" elaborado por Sanchez Lazo, Estephani Nicolle en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Variable del instrumento: Síndrome de burnout

- Primera dimensión: Cansancio emocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desinterés	1	4	4	4	
Fatiga	2	4	4	4	
Agotamiento	3	4	4	4	
Sentimiento negativo hacia el trabajo	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Despersonalización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Frustración hacia el trabajo	5	4	4	4	
Cansancio	6	4	4	4	
Desmotivación	7	4	4	4	
Falta de empeño	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Realización personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desempeño	9-10	4	4	4	
Atención	11	4	4	4	
Disminución en el rendimiento laboral	12	4	4	4	

Variable del instrumento: Satisfacción laboral

- Primera dimensión: Reto del trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Identidad	1-2	4	4	4	
Autonomía	3-4	4	4	4	



- Segunda dimensión: Condiciones del trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Oportunidad de desarrollo	5-6	4	4	4	
Características del trabajo	7-8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Relación trabajo empleado

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Compatibilidad	9	4	4	4	
Buenas practicas	10	4	4	4	
Capacitación	11	4	4	4	
Exigencia	12	4	4	4	

Dr David Nicolás Espinoza Dextre
(E R S M N ° 0 1 6 6)

DR. DAVID NICOLAS ESPINOZA DEXTRE
 DNI N° 43724426

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Síndrome de burnout y satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez 3

Nombres y Apellidos del juez:	CARLOS ENRIQUE ANDERSON PUYEN.	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	ADMINISTRADOR Y DOCENTE INVESTIGADOR	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Sanchez Lazo Estephani Nicolle
Procedencia:	Del Autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Indistinto
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 11 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Síndrome de burnout

Es el estrés que representa parte de un agotamiento, debilidad, falta de ganas de trabajar, el nivel de emociones bajas, que puede ser dada por profesionales o cualquier otra persona con la habilidad en línea (Dávila 2020)

- **Variable 2:** Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es contar con buen acondicionamiento de ejercer sus funciones incluso de tener los materiales a sus disposiciones y que exista la persona que motive al personal para que aspiren a mejores cosas (Sánchez y García 2017)

Variable	Dimensiones	Definición
Síndrome de burnout	7. Cansancio emocional. 8. Despersonalización. 9. Realización Personal.	Es el estrés que representa parte de un agotamiento, debilidad, falta de ganas de trabajar, el nivel de emociones bajas, que puede ser dada por profesionales o cualquier otra persona con la habilidad en línea (Dávila 2020)
Satisfacción laboral	7. Reto del trabajo. 8. Condiciones del trabajo. 9. Relación trabajo empleado.	La satisfacción laboral es contar con buen acondicionamiento de ejercer sus funciones incluso de tener los materiales a sus disposiciones y que exista la persona que motive al personal para que aspiren a mejores cosas (Sánchez y García 2017)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Síndrome de burnout y satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023" elaborado por Sanchez Lazo, Estephani Nicolle en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

Variable del instrumento: Síndrome de burnout

- Primera dimensión: Cansancio emocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desinterés	1	4	4	4	
Fatiga	2	4	4	4	
Agotamiento	3	4	4	4	
Sentimiento negativo hacia el trabajo	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Despersonalización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Frustración hacia el trabajo	5	4	4	4	
Cansancio	6	4	4	4	
Desmotivación	7	4	4	4	
Falta de empeño	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Realización personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desempeño	9-10	4	4	4	
Atención	11	4	4	4	
Disminución en el rendimiento laboral	12	4	4	4	

Variable del instrumento: Satisfacción laboral

- Primera dimensión: Reto del trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Identidad	1-2	4	4	4	
Autonomía	3-4	4	4	4	



- Segunda dimensión: Condiciones del trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Oportunidad de desarrollo	5-6	4	4	4	
Características del trabajo	7-8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Relación trabajo empleado

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Compatibilidad	9	4	4	4	
Buenas practicas	10	4	4	4	
Capacitación	11	4	4	4	
Exigencia	12	4	4	4	



DR. CARLOS ENRIQUE ANDERSON PUYEN
DNI N° 16498130

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Síndrome de burnout y satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

Datos generales del juez 4

Nombres y Apellidos del juez:	CÓRDOVA CALLE, ELIA ANACELY.	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	DOCENTE UNIVERSITARIO EN INVESTIGACIÓN – GESTIÓN PÚBLICA – ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Estephani Nicolle Sanchez Lazo
Procedencia:	Autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	5 minutos
Ámbito de aplicación:	Institución
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 11 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Síndrome de burnout

Es el estrés que representa parte de un agotamiento, debilidad, falta de ganas de trabajar, el nivel de emociones bajas, que puede ser dada por profesionales o cualquier otra persona con la habilidad en línea (Dávila 2020)

- **Variable 2:** Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es contar con buen acondicionamiento de ejercer sus funciones incluso de tener los materiales a sus disposiciones y que exista la persona que motive al personal para que aspiren a mejores cosas (Sánchez y García 2017)

Variable	Dimensiones	Definición
Síndrome de burnout	10. Cansancio emocional. 11. Despersonalización. 12. Realización Personal.	Es el estrés que representa parte de un agotamiento, debilidad, falta de ganas de trabajar, el nivel de emociones bajas, que puede ser dada por profesionales o cualquier otra persona con la habilidad en línea (Dávila 2020)
Satisfacción laboral	10. Reto del trabajo. 11. Condiciones del trabajo. 12. Relación trabajo empleado.	La satisfacción laboral es contar con buen acondicionamiento de ejercer sus funciones incluso de tener los materiales a sus disposiciones y que exista la persona que motive al personal para que aspiren a mejores cosas (Sánchez y García 2017)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Síndrome de burnout y satisfacción laboral post pandemia en la Cooperativa de ahorro y crédito del Oriente, San Martín-2023" elaborado por Sánchez Lazo, Estephani Nicolle en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

13. No cumple con el criterio
14. Bajo Nivel
15. Moderado nivel
16. Alto nivel

Variable del instrumento: Síndrome de burnout

- Primera dimensión: Cansancio emocional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desinterés	1	4	4	4	
Fatiga	2	4	4	4	
Agotamiento	3	4	4	4	
Sentimiento negativo hacia el trabajo	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Despersonalización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Frustración hacia el trabajo	5	4	4	3	
Cansancio	6	3	4	4	
Desmotivación	7	4	4	3	
Falta de empeño	8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Realización personal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Desempeño	9-10	4	4	3	
Atención	11	4	4	3	
Disminución en el rendimiento laboral	12	3	4	4	

Variable del instrumento: Satisfacción laboral

- Primera dimensión: Reto del trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Identidad	1-2	4	4	4	
Autonomía	3-4	3	4	4	




- Segunda dimensión: Condiciones del trabajo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Oportunidad de desarrollo	5-6	4	4	3	
Características del trabajo	7-8	4	4	4	

- Tercera dimensión: Relación trabajo empleado

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Compatibilidad	9	4	4	4	
Buenas practicas	10	4	4	4	
Capacitación	11	4	4	3	
Exigencia	12	3	4	4	



Dr. Eva. Elia A. Córdova Calle
CERSM N° 218

.....
 DR. CORDOVA CALLE, ELIA ANACELY
 DNI N° 46883462

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 06: Escalas de valoración

Escala de valoración Alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Nota. Chaves-Barboza & Rodríguez-Miranda (2018).

Escala de valoración de Pearson/ Rho de Spearman

Tabla de correlaciones

Los coeficientes pueden variar de -1.00 a 1.00 , donde:

-1.00 = correlación negativa perfecta. (“A mayor X, menor Y”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica “a menor X, mayor Y”.

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación negativa media.

-0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

0.10 = Correlación positiva muy débil.

0.25 = Correlación positiva débil.

0.50 = Correlación positiva media.

0.75 = Correlación positiva considerable.

0.90 = Correlación positiva muy fuerte.

1.00 = Correlación positiva perfecta (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante, igual cuando X disminuye).

Nota. Hernández y Mendoza (2018).