



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los asesores
de venta en una empresa privada de electrodomésticos de
Perú, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTORES:

Espinola Torres, Pablo Alejandro (orcid.org/0000-0002-8377-9165)

Navarro Cerna, Alejandro Griselda (orcid.org/0000-0001-9453-5214)

ASESOR:

Dr. Alegre Bravo, Alberto Agustin (orcid.org/0000-0001-6331-6094)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres por darme su apoyo en todas las decisiones tomadas a lo largo de la vida y que siguen confiando en mí.

Agradecimiento

A mi madre, que con su ejemplo me ha enseñado a no desfallecer, a seguir perseverante y cumpla con mis ideales.

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos	14
3.6. Métodos de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	30
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1. Prueba de normalidad a las variables de estudio	16
Tabla 2. Correlación de Spearman entre el burnout y la satisfacción laboral	17
Tabla 3. Correlación de Spearman entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral	18
Tabla 4. Correlación de Spearman entre la despersonalización y satisfacción laboral	19
Tabla 5. Correlación de Spearman entre la realización personal y la satisfacción laboral	20
Tabla 6. Nivel de burnout	21
Tabla 7. Nivel de satisfacción laboral	22

Resumen

La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022. El enfoque de la investigación fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, correlacional, diseño no experimental transversal. La población estuvo conformada por de 600 colaboradores del área de venta de diez sedes de la empresa y, la muestra estuvo conformada por 150 colaboradores. La técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos fueron los cuestionarios para ambas variables. En relación con los resultados, los encuestados perciben una correlación negativa ($r_s = -0,630$) y estadísticamente significativa ($p < 0,05$) entre el *burnout* y la satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022. Asimismo, en relación con sus dimensiones se encontraron correlaciones negativas en las dimensiones: agotamiento emocional ($r_s = -0,640$), despersonalización ($r_s = -0,605$) y correlación positiva en la dimensión realización personal ($r_s = 0,510$) estadísticamente significativa ($p < 0,05$).

Palabras clave: *Burnout*, satisfacción laboral, colaboradores, asesores de venta, empresa de electrodomésticos

Abstract

The objective of the research was to establish the relationship between burnout syndrome and job satisfaction in sales consultants in a private home appliance company in Peru, 2022. The research approach was basic, quantitative, correlational, non-experimental cross-sectional design. The population consisted of 600 employees in the sales area of ten of the company's offices, and the sample consisted of 150 employees. The technique used was the survey and the instruments were questionnaires for both variables. In relation to the results, the respondents perceived a negative correlation ($r_s = -0.630$) and statistically significant ($p < 0.05$) between burnout and job satisfaction in sales consultants in a private home appliance company in Peru, 2022. Likewise, in relation to its dimensions, negative correlations were found in the dimensions: emotional exhaustion ($r_s = -0.640$), depersonalization ($r_s = -0.605$) and personal fulfillment ($r_s = 0.510$) statistically significant ($p < 0.05$) and positive correlation in the personal fulfillment dimension ($r_s = 0.510$) statistically significant ($p < 0.05$).

Keywords: Burnout, job satisfaction, collaborators, sales consultants, appliance company

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, diferentes áreas organizacionales y empresas muestran la velocidad y dinamismo que surge mediante la tecnología, la cual es considerada como una amenaza en vista de la exigencia laboral para los colaboradores de una empresa, así como para una Institución, de acuerdo a la Organización del Trabajo (OIT) menciona que las causas obedecen a raíz de la pandemia del COVID-19, ya que fue necesario que los colaboradores de manera indistinta al área en que pertenezcan, contribuyan a fortalecer logros con los cuales se garanticen metas o propósitos de la organización desde una perspectiva colaborativa, analítica y, que promueva el aumento de productividad en la organización (OIT, 2021).

Por ello, en las empresas de ventas, consideran que dichos factores expuestos promueven sobrecarga laboral y agotamiento a nivel físico - emocional, conlleva que sea dañino y perjudicial dado que expone la salud del asesor de ventas, en tal sentido, cuando los factores son continuos, se tiene en referencia al *Burnout*, por lo tanto, la necesidad del estudio parte hacia el abordaje de reconocerse como una patología que ocasiona cambios en el estado de ánimo del colaborador y, es necesario identificar el nivel de intensidad del padecimiento con el fin de abordar estrategias para un adecuado soporte al asesor de ventas de electrodomésticos.

Por otro lado, en términos de la satisfacción laboral, toda esta aglomeración de factores conduce a que se reduzcan los niveles que el colaborador percibe en función a los aportes que genera en cuanto en la asignación de tareas, lo que agudiza la relación con la otra variable, puesto que es opuesta, dicho esto, en esa medida los colaboradores esperan que la organización retribuya un ambiente favorable para un clima laboral adecuado y, con ello, pueda establecerse un entorno confortable que se encuentre proyectado a trabajar colaborativamente.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona que la propia adaptación de un colaborador a través de la convivencia genera factores estresores que limitan ciertas funciones que desempeñan, no obstante, es necesario que se consideren situaciones como la evaluación de desempeño, supervisiones para detectar los puntos críticos que se desarrollan por la excesiva carga laboral (OMS, 2020).

Para agregar, la OMS (2020) en su propósito de reducir el estrés en los colaboradores, mencionan que es necesario compartir una sana convivencia que

se amplíe desde las historias positivas, reduciendo de este modo las noticias falsas acerca de la pandemia, lo cual, no favorece a la salud mental de los colaboradores, puesto que se desencadena en factores de riesgo que luego son mortales.

Anteriormente, la OMS (2015) reveló que en México se tuvo índices altos de dicho desencadenamiento, el más crítico fue el infarto con un 73%, luego en Estados Unidos, estos hechos repercutieron en un 59%, en ese sentido, la OIT (2021) menciona que todo ello, se produce por un horario estricto que afecta el clima laboral que no propicia un ambiente favorable.

A niveles del contexto socioeconómico, este síndrome afecta de modo notable en los niveles de productividad para toda organización, conllevando la reducción de utilidades, rentabilidad y la propia oferta de competencias en el mercado laboral, dichas situaciones se identifican en el ausentismo laboral o abandono en los puestos laborales debido a la insatisfacción laboral por los factores que se asocian a las dificultades en el área de trabajo.

Para agregar, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), refieren que en Colombia se afectó el mercado laboral de diversos sectores del medio empresarial, generando el cierre de negocios que tuvo en ella, gran pérdida económica al capital (UNESCO, 2020). Por tal razón, el Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC) mencionó que, para contribuir a una mejor convivencia, esta debe generarse desde la comunicación efectiva, para generar estímulo extrínseco en lograr comprometer a la organización (IESALC, 2020)

En el Perú, según cifras del Instituto Nacional de Salud Mental (INSM), evidencian que, durante el transcurso de dos años consecutivos, es propicio que el colaborador disponga de una evaluación sobre el control de enfermedades crónica, las mismas que pueden haber ocurrido por una sobrecarga laboral asociada con trastornos de ansiedad, lo cual impacta a la salud física y emocional, pero que puede controlarse de manera oportuna (INSM, 2019), para agregar, Rojas (2018) hace referencia a como un 60% de la población peruana presenta niveles elevados de estrés, sin embargo, la cifra que refleja aumento predominante es el 70% con relación al estrés laboral, es posible encontrar que dichos porcentajes se asocian de manera progresiva de acuerdo al aumento que se origine en la salud emocional.

En la ciudad de Barranca en una Empresa de electrodomésticos, se observó que, con el paso de la pandemia, la propia crisis redujo que las ventas disminuyeran, por lo cual, los asesores de ventas debían trabajar mucho más para la cobertura de metas consignadas, sin embargo, asociado a los problemas familiares, personales, evidenciando aspectos que obedecían a factores estresores, lo cual fue casi imposible de controlar, hasta que los propios colaboradores se saturaron por las medidas de emergencia y distanciamiento, no permitieron hacer fluir sus habilidades blandas en toda su exposición de venta habitual, lo cual trajo que se genere disminución en su satisfacción laboral.

El problema general fue: ¿Cuál es la relación entre el *burnout* y satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022?

La investigación se justificó a nivel teórico porque se fundamentó en la teoría de Maslach y Jackson (1981), Palma (1999) y Maslow (2006), con el aporte del constructo; asimismo se justificó a nivel práctico, porque resultó conveniente por su contribución a que se tengan en cuenta estrategias que aporten a mejorar las condiciones laborales desde la perspectiva del cuidado de la salud mental y fisiológica como parte de los beneficios en el ámbito social del asesor de venta.

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el *burnout* y satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022; asimismo los objetivos específicos: Identificar los niveles de las variables *burnout* y satisfacción laboral, determinar la relación entre el agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y la variable satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022

Además, la hipótesis general fue: Existe relación negativa y significativa entre el *burnout* y satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022, asimismo, las hipótesis específicas son: Existe relación negativa y significativa entre el agotamiento emocional, despersonalización, y relación positiva y significativa entre la realización personal y la variable satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, se encontró Flores (2020), en su investigación abordó como propósito establecer relación entre a satisfacción laboral y el estrés en el área administrativa de una escuela de Yunguyo, dicho estudio fue elaborado desde la ruta cuantitativa básica correlacional explicativa, la muestra fue a 57 participantes a quienes fueron aplicado como instrumentos dos cuestionarios, los resultados revelaron que la carga laboral y la acumulación de horarios ocasiona que se desencadenen factores estresores, la relación entre las variables es desfavorable. Carlos (2020), en su investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el nivel del *burnout* y satisfacción laboral en profesionales de enfermería, asimismo, el estudio fue tipo cuantitativo, alcance correlacional, diseño no experimental corte transversal, en cuanto a la muestra se conformó con 50 personas. Los resultados revelaron una relación media ($r_s = - 0,397$) y significativa ($p < 0.05$).

Vásquez y Pineda (2021) en su investigación tuvieron como objetivo establecer la relación entre el nivel de *burnout* y la satisfacción laboral. Para ello, propusieron un enfoque cuantitativo, nivel correlacional con diseño no experimental. La muestra se constituyó en 369 administrativos. Los resultados revelaron que se encontró relación negativa ($r_s = - 0,432$) y significativa ($p < 0.05$) entre las variables y dimensiones descritas.

Yslado et al. (2019) en su investigación tuvieron como objetivo determinar las relaciones funcionales entre el *burnout* y la satisfacción laboral. El estudio fue cuantitativo correlacional observacional transversal no experimental. La muestra abarcó a 177 profesionales, los resultados revelaron una correlación negativa ($r_s = -0,62$) y significativa ($p < 0.05$), entre las variables.

Jacinto (2019), en su investigación tuvo como propósito identificar la relación entre el *burnout* y satisfacción laboral en docentes de una escuela pública, fue un estudio cuantitativo correlacional no experimental, la muestra fue de 24 docentes. Los resultados arrojaron un ($r_s = 0,648$) y significativa ($p < 0.05$), lo cual expresa relación entre las variables.

A nivel internacional, Salazar (2021), en su investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre el *burnout* y el nivel de satisfacción laboral en colaboradores de una institución financiera durante el contexto COVID-19, el

estudio fue básico, cuantitativo correlacional no experimental transversal. Los resultados revelaron la existencia de relación inversa ($r_s = -0,543$) y significativa ($p < 0.05$) entre las variables.

Álvarez, Mori y Gómez (2019) en su investigación tuvieron como objetivo analizar la relación entre el *burnout* y la satisfacción laboral en enfermeras. El estudio fue cuantitativo correlacional con diseño no experimental. En la muestra se integraron a 1346 enfermeras, las cuales condujeron a correlaciones negativas ($r_s = -0,271$) y significativa ($p < 0.05$), estableciéndose la existencia de asociación negativa.

Álvarez, Chacón y Sánchez (2019), en su investigación tuvieron como finalidad relacionar el *burnout* con el desempeño laboral en colaboradores del Estado, para ello, el estudio respondió al enfoque de tipo cuantitativo con alcance correlacional y diseño no experimental de corte transversal, para lo cual, se tuvo en cuenta a 290 personas. Los resultados revelaron que la satisfacción de los trabajadores fue media y, se evidenció una relación inversa ($r_s = -0,248$) y significativa ($p < 0.05$) que respondió a que cuando mayores el nivel de motivación intrínseca, menor es el nivel en el *burnout*.

Caravaca, Carrión y Pastor (2018) en su estudio tuvieron como propósito conocer la relación entre el *burnout* y satisfacción laboral en trabajadoras sociales, el estudio fue cuantitativo correlacional transversal no experimental, la muestra fue de 59 personas, los resultados revelaron que las asociaciones estadísticas negativas ($r_s = -0,248$) y significativa ($p < 0.05$) para las variables *burnout* y la satisfacción laboral.

Jordán (2017) en su investigación tuvo como finalidad conocer la relación entre el nivel de *burnout* y el nivel de satisfacción en empleados de un grupo corporativo, se consideró al estudio como cuantitativo, alcance correlacional y, con diseño de tipo no experimental. Los resultados se comprobaron mediante un valor Chi Cuadrado calculado = 12,59, el cual demostró que el *burnout* influye en la satisfacción laboral.

Para las bases teóricas de la primera variable, se tiene como definición el *burnout*, para ello es necesario precisar que según los autores Lazarus y Folkman (1986) hacen referencia que el *burnout* tiene como característica el estrés agudo o crónico, el mismo que al generarse produce el factor estresor en el entorno laboral. Dichas situaciones, se evalúan de acuerdo al contexto que se expone en medida de las capacidades del colaborador, por tal razón, los procesos cognitivos que se

evidencian en el medio de interacción se valoran de acuerdo a cada respuesta del individuo.

Para agregar, Maslach (2001) refiere que las relaciones en el estudio de la variable, obedecen a respuestas que son causadas por el estrés, producido por una jornada laboral extendida con actividades que, en algunas oportunidades, someten al asesor de venta. En repercusión de ello, se evidencian respuestas acumuladas en el sujeto mediante acciones que suscitan el conflicto en su ámbito laboral.

También, se hace referencia a Leka (2004) menciona que se presentan reacciones por el colaborador cuando se encuentra sometido a las exigencias que puedan ocurrir el área de venta, acumulándose constante presión o sobrecarga laboral. Todo ello, como parte del tipo de capacidad de respuesta que tuviese como parte del reto de sus asignaciones, efecto de ello altera las funciones en el organismo.

Belloch (2009) sostiene que cuando las respuestas del estrés crónico se evidencian en el organismo es porque se encuentran asociadas a los factores fisiológicos, psicológicos y emocionales que se presentan con situaciones conductuales en el colaborador.

Para la definición de la variable, se tiene los aportes de los autores base que sostienen que es una patología que va evolucionando a raíz de diversas situaciones denominadas factores estresores, entre ellas pueden ser evidenciados con sentimientos de ansiedad, preocupación, aislamiento, cambio del modo personal en el comportamiento. Asimismo, dicha tendencia en el aspecto emocional desata agotamiento, lo cual en declive origina el estrés crónico (Maslach y Jackson, 1981). Ante ello, se puede precisar que son diferentes los aspectos que conllevan a presentar el *burnout*, la propia literatura muestra los distintos abordajes que se orientan en intervenir las modificaciones que sufren los colaboradores al presentar el *burnout*, los mismos que se agudizan sino son detectados a tiempo, para proponer estrategias que brinden soporte en la modificación personal para una salud mental adecuada en el trabajo y, una convivencia que propicie un entorno armonioso.

La variable presenta tres dimensiones que se sustentan en la teoría base, las mismas que hasta la actualidad se evidencian en diferentes estudios en colaboradores. A continuación, la primera dimensión es el agotamiento emocional, según los autores es el sentimiento de desánimo, desgano o desmotivación que el

colaborador presenta en función al desarrollo de sus actividades habituales, produce constantemente que no aumente sus niveles de productividad y con ello reduzca su autosatisfacción (Maslach y Jackson, 1981). También, se ha referencia que la dimensión se presenta por un constante deterioro en los estímulos emocional, consecuencia de un extenuado trabajo asociado a la sobrecarga laboral, acarreando múltiples conflictos emocionales que sitúan al colaborador ausente de su realidad (Díaz y Gómez, 2016).

La segunda dimensión es la despersonalización, se hace mención que es la actitud o trato impersonal del colaborador, la misma que se evidencia en el grado cinismo que conlleva a disponer prestar su atención de manera inadecuada, también se presentan actos distantes que afectan a su entorno laboral (Maslach y Jackson, 1981). Para reforzar, Medina (2016) sostiene que son actitudes que se tornan negativas y cínicas en el colaborador. Asimismo, Díaz y Gómez (2016) mencionan que algunas manifestaciones frecuentes son la intolerancia, irritabilidad y apatía, lo cual contraviene al trato humano y cálido que el cliente requiere para la buena disposición.

La tercera dimensión es la realización personal, el cual se dispone en los propósitos de superación que posee el colaborador a largo y corto plazo, así como el compromiso que asumen en el servicio de ventas, siendo competitivos (Maslach y Jackson, 1981). También, los autores Paredes et al. (2017) señalan que cuando el colaborador es crítico en su desempeño, evalúa su nivel de satisfacción en el trabajo, si ello, es asociado con ausencia de reconocimientos o estímulos, el colaborador perderá el compromiso organizacional desde la visión de empoderamiento personal. Además, los autores Cavalcante et al. (2016) menciona que dichas situaciones tienden a relacionarse con la insatisfacción laboral por la disminución del rendimiento.

En las bases teóricas de la segunda variable, la satisfacción laboral se conoce como el nivel de aprobación en la repercusión de la percepción del colaborador en base a su trabajo (Werther y Keith, 2000), esta se manifiesta como el grado de aceptación o rechazo en base a la percepción de la función del colaborador, asimismo, Chávez, Reyes y Ruiz (2007) sostienen que se evalúan distintas características que tienen por representación la gratificación de las acciones en

base a las percepciones que conlleven a determinar su apreciación, siendo entre ellas la insatisfacción, decepción y frustración.

Por otro lado, Near y Micelli (1985) refiere que es la emoción positiva que se obtienen en función de la evaluación laboral a las distintas jornadas que desempeña el colaborador. En ese sentido la satisfacción laboral, se orienta a expresar la cualidad de dichas actitudes en los colaboradores, indistintamente del área en el que trabajen, se sujetan a las condiciones del entorno o ambiente laboral para propiciar alternativas de desarrollo en la capacidad de respuesta de su función, lo cual se presenta acorde a la remuneración oportuna que perciba para ejercer en condiciones necesarias su rutina de trabajo.

Para reforzar, otros autores como Crites (1969) menciona que es la etapa que se basa en el sentimiento perceptivo del trabajo por el colaborador. También, Price y Mueller (1996) sostiene que es la característica emocional positiva. Asimismo, Muchinsky (1993) refiere que es la respuesta afectiva en el trabajo. Además, Newstron y David (1993) refieren que son la acumulación de emociones favorables o desfavorables que definen la capacidad de respuesta o rendimiento en su empleo. En relación con las teorías, se hace mención a Palma (1999) quien sostiene que es la característica que se desarrolla en la propia organización, con énfasis de las oportunidades que se evidencian en el reconocimiento de la empresa hacia los colaboradores en cuanto a la sociedad, beneficios salariales por sus honorarios o desempeño realizado.

Asimismo, Alquizar y Ruiz (2005) sostienen que es la acumulación de emociones y sentimientos que pueden ser favorables o perjudiciales. Añade, Robbins (1996) que es la creencia del colaborador antes sus cualidades, los cuales se basan en sus valores y atención al servicio que desempeña. En ese sentido, se puede mencionar que es la condición que es asumida por el colaborador ante su desempeño. Además, Salinas (2001) hace referencia que es un periodo por el cual el colaborador tras contar con distintas experiencias emocionales se presenta de modo satisfactorio o negativo en el centro laboral.

Desde los términos de calidad de atención, Soto (2020) la satisfacción laboral, debe de conceptualizarse desde la forma más óptima en el que los clientes logran alcanzar sus expectativas y se generan componentes que, de modo intrínseco, automotivan a la capacidad de respuesta para brindarse con buena disposición. Por

tal sentido, puede asumirse que es la actitud que el colaborador dispone ante su trabajo.

El autor Maslow (2006) hace referencia a la teoría de la satisfacción del ser humano, el cual se basa en cinco componentes altamente relacionados desde el constructo teórico de las necesidades, asimismo, señala que para establecerse un orden en las necesidades la única forma es que se satisfagan en el orden jerárquico para concatenar con el siguiente.

Para abordar las dimensiones de las variables se basan las cinco necesidades primordiales en el ser humano. A continuación, se exponen a detalle: Primera dimensión necesidades fisiológicas, las cuales se basan en la alimentación, consumo de líquido, entre otros (Maslow, 2006).

Segunda dimensión necesidades de seguridad, parte a abordar los aspectos emocionales y psicológicos del colaborador, también se consideran aspectos como la seguridad física y económico (Maslow, 2006).

Tercera dimensión necesidades sociales, es la percepción en cuanto a la intensidad de las muestras de afecto por el entorno de trabajo (Maslow, 2006).

Cuarta dimensión necesidad de estima y reconocimiento, las cuales se proyectan en base a la perspectiva de los colaboradores, tales como el respeto, la autoestima, y la consecución de metas (Maslow, 2006).

Quinta dimensión autorrealización, es el desenvolvimiento de los colaboradores en su área de trabajo para generar empuje, automotivación en la forma de concebir sus finalidades.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

- **Tipo de investigación:**

La investigación fue de tipo básica debido a que se desarrolló con la fundamentación teórica de los constructos de las variables en estudio. Asimismo, los autores Hernández y Mendoza (2018) señalan que los hallazgos contribuyen a incrementar los aportes teóricos de la literatura.

- **Diseño de investigación:**

Para la investigación se utilizó el diseño de tipo no experimental no se manipuló de manera deliberada o intencional a las variables en estudio. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) sostienen que la investigación será correlacional porque permitieron generar asociación o relación entre dos o más variables. Además, fue de corte transversal porque los instrumentos se aplicaron en un mismo tiempo.

De acuerdo al enfoque, fue cuantitativo porque utilizó el análisis numérico mediante la estadística para cuantificar por niveles y puntuaciones los hallazgos de la investigación. Asimismo, para Hernández y Mendoza (2018) sostiene que el método fue hipotético deductivo porque la investigación permitió que se arriben las conclusiones en base al contraste de resultados existentes, probando conjeturas lógicas en términos de verdad o falsedad de hipótesis.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: *Burnout*

- **Definición conceptual**

Es una patología que evoluciona por factores estresores que son desencadenantes en sentimientos de preocupación, aislamiento, cambios personales en el comportamiento (Maslach y Jackson, 1981).

- **Definición operacional**

La variable fue medida por tres dimensiones basadas en el constructo de Maslach y Jackson (1981) mediante inventario con escala politómica.

- **Indicadores:**
Agotamiento, abrumación, respuesta impersonal, cinismo, sentimiento de superación.
- **Escala de medición:**
Ordinal

Variable 2: Satisfacción laboral

- **Definición conceptual:**
Es la cualidad con la que el colaborador percibe su desempeño en función a aspectos como beneficios económicos, reconocimiento, aspectos sociales y emocionales (Palma, 1999)
- **Definición operacional:**
La variable fue medida en base a cinco dimensiones de Maslow (2006) en un instrumento de escala politómica.
- **Indicadores:**
Beneficio, seguridad, reconocimiento, interacción, automotivación.
- **Escala de medición:**
Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Se conformó por los asesores de una empresa de venta de electrodomésticos, siendo una cantidad finita de 600 colaboradores del área de venta de diez sedes de la empresa. En concordancia con Hernández y Mendoza (2018) sostienen que es el conjunto de elementos que tienen las características para la medición de las variables.

- **Criterios de inclusión:**
 - Colaboradores que se desempeñan como asesores de venta.
 - Colaboradores que laboran más de seis meses en la empresa.
 - Colaboradores que acceden a participar en la encuesta.

Criterios de exclusión:

- Colaboradores que se desempeñan como asesores de venta.
- Colaboradores que laboran más de seis meses en la empresa.
- Colaboradores que acceden a participar en la encuesta.

Muestra: Para la muestra se consideró a 150 colaboradores, según las condiciones se refieren que es un subgrupo de la población con características comunes del estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

Muestreo: El muestreo utilizado fue el no probabilístico o intencional, conocido en la literatura como muestreo por conveniencia, se realiza de acuerdo a la intencionalidad del investigador en base a la característica de la unidad en análisis (Hernández y Mendoza, 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas en la presente investigación fueron en ambos casos la evaluación psicológica, al respecto los autores, Ñaupas et al. (2018) refieren que son útiles en la aplicación de investigaciones de carácter social, las cuales se atribuye en la recopilación de datos. Para realizar recolección de datos utilizados se aplicaron cuestionarios en escala Likert ordinal, de acuerdo a lo que señalan Hernández y Mendoza (2018) mencionan que se aplican cuando se necesita realizar una medición analítica y cuantitativa de las variables.

Ficha técnica del instrumento que mide el *Burnout*

Se presenta la reseña histórica, la primera versión se fundamentó en valores que hacían medición de factores de frecuencia e intensidad, luego de ello, el instrumento sufrió cambios que se aplicaron a un ámbito de estudio de profesionales en salud asistencial, años después, se realizó una edición en el año 1996, con la versión del manual que contenía 22 ítems.

Consigna de aplicación

El instrumento constó de 17 ítems, para aplicarse a los colaboradores se respondió mediante un marcado de cinco opciones, en base a las dudas que se susciten, los evaluadores acuden absolver la duda, asimismo, el tiempo promedio de respuesta se sustentó en 15 minutos (*Ver anexos*).

Propiedades psicométricas originales

Las propiedades responden desde que se realizó en el año 1986, se realizó la validación concurrente y discriminante, luego en el año 1966 se realizó la traducción al español, donde se validó por psicólogos y psiquiatras de diferentes partes del mundo, considerando en sus estudios valores de confiabilidad con rangos de 0,85 - 0,89 Alpha de Cronbach (AC).

Propiedades psicométricas peruanas

Además, en el ámbito del medio peruano tuvo varios instrumentos adaptados al medio, en referencia la investigación hace mención a la validación que realizaron Correa et al. (2019) quienes elaboraron el instrumento en un ámbito de estudiantes universitarios mayores a 18 años de edad, con una muestra de 223 estudiantes que obtuvo una confiabilidad de 0,794 AC, lo que responde a que el instrumento es altamente confiable.

Ficha técnica del instrumento que mide la satisfacción laboral

En la segunda variable, se presenta la ficha técnica del instrumento que mide la satisfacción laboral, la cual se expone desde su reseña histórica, el cual se sustentó en las bases teóricas del constructo de Abraham Maslow, sobre la satisfacción laboral del colaborador, las cuales se desarrollaron en base a las cinco necesidades del ser humano, con el cual se sustentaron el desarrollo del instrumento actual.

Consigna de aplicación

Se basó en el cuestionario que consta de 15 ítems, para lo cual se solicitó a los colaboradores responder mediante un marcado de cinco opciones, en base a las dudas que se susciten, los evaluadores acuden a resolver la duda. El tiempo promedio de respuesta se sustentó en 15 minutos (*Ver anexos*).

Propiedades psicométricas originales

El instrumento consistió en la adaptación de distintos medios con variaciones en las dimensiones, todo ello puede referirse como los casos de validación

concurrente en un estudio a 300 colaboradores de Minnesota con una confiabilidad de 0,790 Alfa de Cronbach.

Propiedades psicométricas peruanas

En el ámbito nacional se muestran con índices de confiabilidad altos y confiables para las escalas de satisfacción que oscilan en coeficientes de 0,766 a 0,828 Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

En primer lugar, para la aplicación de los instrumentos se tuvo en cuenta solicitar permiso a la gerente de la empresa, el cual previa documentación fue aceptada. En segundo lugar, considerando las comunicaciones por medio remoto, se elaboró un formulario virtual para la aplicación de los instrumentos de las dos variables, todo ello se efectuó en un plazo considerable de una semana. Asimismo, el cuestionario se sistematizó para ser respondido a través de un solo enlace de acceso para guardar la relación entre las respuestas.

En tercer lugar, se realizó la tabulación de los datos con la descarga en la base de datos automática de Microsoft Excel de acuerdo a la valoración de los puntajes de la escala.

En cuarto lugar, se extrajo la base de datos automatizada, para una correcta elaboración de la estadística inferencial.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se realizó la configuración de la base de datos en Microsoft Excel, los cuales se codificaron en los niveles y rangos de las variables. Para ello, se realizó el tratamiento descriptivo con tablas o gráficos de acuerdo a la guía.

Para los tópicos inferenciales, se determinaron las puntuaciones de acuerdo a la variable y sus dimensiones a correlacionarse. Debido a que la investigación fue correlacional y tuvo una muestra mayor a 50 elementos, se procedió a realizar un análisis previo de normalidad mediante la prueba de *Kolmogorov – Smirnov*. La prueba de hipótesis se realizó mediante el coeficiente de rangos de Rho de Spearman, presentándose en tablas con su interpretación abreviada.

3.7. Aspectos éticos

En este apartado se consideró: la utilización de los principios bioéticos que se sustentan en: no maleficiencia el cual señala que la investigación no afectó o perjudicó a los colaboradores en función de su participación y respeto. Asimismo, la beneficiencia que se basa en los beneficios que obtuvieron los colaboradores por participar en el presente estudio. También, se tuvo en cuenta la autonomía, el cual se sostiene en la libertad que cada colaborador tuvo para participar de manera consciente en el estudio. Finalmente se tuvo en consideración a la justicia, puesto que se respetó los derechos de confidencialidad a la información a los colaboradores que participaron en la investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Prueba de normalidad a las variables de estudio

Variables	KS-Z	gl	<i>p</i>
<i>Burnout</i>	0.085	150	0.034
Satisfacción laboral	0.080	150	0.042

En relación con la Tabla 1, se hizo uso de la prueba de normalidad para evaluar el tipo de análisis inferencial a utilizar, con los valores de significancia (*p*) de las variables se obtuvieron que son menores que 0.05, por ello, se determinó que la distribución de los datos no presentó una distribución normal, por lo tanto, se determinó utilizar la prueba no paramétrica de Correlación de Spearman para la comprobación de hipótesis general y específica.

Tabla 2

Correlación de Spearman entre el burnout y la satisfacción laboral

	Satisfacción laboral	
<i>Burnout</i>	r_s	-0.630
	p	0.000

En relación con la tabla 2, se presentan los valores de correlación entre las variables *Burnout* y satisfacción laboral, resultó negativa, obteniéndose el valor de $r_s = -0.630$ y, significativa con $p < 0.05$, concordante a lo propuesto por los autores Hernández Sampieri & Fernández Collado, se podría afirmar como una relación negativa y considerable, por ello, se acepta la hipótesis general establecida que existe relación negativa y significativa entre el *burnout* y satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022, se ha encontrado que cuando el nivel de *burnout* disminuye, el nivel de satisfacción laboral aumenta en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022.

Tabla 3

Correlación de Spearman entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Agotamiento emocional	r_s	-0.640
	p	0.000

En relación con la tabla 3, se presentan los valores de correlación entre la dimensión agotamiento emocional y satisfacción laboral, resultó negativa, obteniéndose el valor de $r_s = -0.640$ y, significativa con $p < 0.05$, concordante a lo propuesto por los autores Hernández Sampieri & Fernández Collado, se podría afirmar como una relación negativa y considerable, por ello, se acepta la hipótesis específica establecida que existe relación negativa y significativa entre el agotamiento emocional y satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022, se ha encontrado que cuando el nivel de agotamiento emocional disminuye, el nivel de satisfacción laboral aumenta en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022.

Tabla 4

Correlación de Spearman entre la despersonalización y satisfacción laboral

	Satisfacción laboral	
Despersonalización	r_s	-0.605
	p	0.000

En relación con la tabla 4, se presentan los valores de correlación entre la dimensión despersonalización y satisfacción laboral, resultó negativa, obteniéndose el valor de $r_s = -0.605$ y, significativa con $p < 0.05$, concordante a lo propuesto por los autores Hernández Sampieri & Fernández Collado, se podría afirmar como una relación negativa y considerable, por ello, se acepta la hipótesis específica establecida que existe relación negativa y significativa entre la despersonalización y satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022, se ha encontrado que cuando el nivel de despersonalización disminuye, el nivel de satisfacción laboral aumenta en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022.

Tabla 5

Correlación de Spearman entre la realización personal y la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral
Realización personal	r_s	0.510
	p	0.000

En relación con la tabla 5, se presentan los valores de correlación entre la dimensión realización personal y satisfacción laboral, resultó positiva, obteniéndose el valor de $r_s = 0.510$ y, significativa con $p < 0.05$, concordante a lo propuesto por los autores Hernández Sampieri & Fernández Collado, se podría afirmar como una relación directa y considerable, por ello, se acepta la hipótesis específica establecida que existe relación positiva y significativa entre la realización personal y satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022, por lo tanto se ha encontrado que cuando la realización personal aumenta, la satisfacción laboral también aumenta.

Tabla 6

Nivel de burnout

Niveles	<i>f</i>	%
Bajo	70	46.7
Moderado	60	40.0
Alto	20	13.3

De acuerdo con la tabla 6, se encontró que los niveles de *burnout* que presentaron los asesores de venta fueron: nivel bajo con 46.7%, con ello, se entiende que los asesores de ventas presentan niveles bajos, que todavía son controlables para evitar agotamiento emocional y conductas de despersonalización, también en el nivel moderado se encontró un 40% que responde a que se tiene la necesidad de accionar medidas de abordaje en relación con el síndrome de burnout, situación que se torna en base al estrés y los factores estresores que puedan estar presentándose, por otro lado, el nivel alto presentó un 13.3% que requiere atención inmediata para su tratamiento y abordaje con la finalidad de mejorar la salud mental en los trabajadores, como medida de contingencia es menester que se propicie la comunicación y el estímulo con su formación continua en carrera para que sean capaces de avizorar nuevos propósitos laborales y personales en los colaboradores.

Tabla 7

Nivel de satisfacción laboral

Niveles	<i>f</i>	%
Bajo	10	6.6
Medio	65	43.4
Alto	75	50.0

De acuerdo con la tabla 7, se encontró que los niveles de satisfacción laboral que presentaron los asesores de venta fueron: nivel alto con 50%, con ello, se entiende que los asesores de ventas perciben niveles altos de satisfacción laboral, que son importantes para propiciar condiciones que refuercen el buen trato al cliente y, refuerzan los estímulos extrínsecos que promueven la seguridad en los colaboradores, asimismo, se obtuvo un nivel medio con 43.4% que responde a como el colaborador percibe que su satisfacción laboral es de nivel medio en cuanto al aspecto de seguridad laboral, emocional, profesional y desde luego económica debido a factores que pueden estar asociados con el ambiente o la forma en como percibe las asignaciones pendientes, por otro lado, un 6.6% presenta nivel bajo, lo cual en efecto se encuentran insatisfechos con el ambiente o resultados que conlleva a que otorguen un mejor índice de productividad para hacer mejor su trabajo, por lo cual, es necesario detectarse para abordar desde la comunicación un proceso de mejora continua ante sus necesidades.

V. DISCUSIÓN

La investigación se obtuvo como propósito conocer la relación entre las variables en estudio, se presentan la contrastación de resultados con los hallazgos que se presentan como antecedente en el estudio de las variables.

La hipótesis general existe relación negativa y significativa entre el *burnout* y la satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022, se aceptó debido a que reveló una correlación negativa $r_s = -0.630$ y significativa $p < 0.05$, por lo tanto, se ha encontrado que cuando el nivel de *burnout* disminuye, el nivel de satisfacción laboral aumenta. Dichos hallazgos coincidieron con Carlos (2020) quien en sus resultados encontró una correlación negativa de $r_s = -0.397$ y significativa $p < 0.05$, siendo los niveles entre las variables inverso y negativo. También, Yslado et al. (2019) menciona que los resultados de su investigación fueron de relación negativa de $r_s = -0.62$ y significativa $p < 0.05$ con ciertas dimensiones que presentaron correlaciones negativas.

Para precisar, cuando los autores Lazarus y Folkman (1986) mencionan el constructo teórico del *burnout*, comprende la generación de diferentes factores estresores que conllevan a situaciones que sobrecargan al colaborador, todo ello, se tiene en medida de la interacción que los colaboradores presentan sus respuestas ante distintas acciones del ámbito laboral. Luego, Maslach (2001) con mayor profundidad realiza el estudio de la variable para evidenciar los conflictos que intervienen dentro de la sobrecarga laboral del colaborador, el mismo que se encuentra sometido a constante exigencia, para medir su capacidad de desempeño, propiciando en cierta manera la presión en su entorno de trabajo. Para añadir, Palma (1999) sustenta que el desarrollo de la propia organización se trasluce desde las oportunidades de reconocimiento que se brinde al colaborador, por tal motivo, va ser un factor extrínseco que asocia a los colaboradores con un estímulo que se recompensa de acuerdo a su rendimiento en el área.

Para reforzar los resultados de las variables en los colaboradores presentaron un nivel bajo de *burnout* y, un nivel alto en cuanto a su satisfacción laboral, ello permite

que consigan hacer frente a regular de manera equilibrada sus emociones debido a que pueden administrar adecuadamente sus tiempos de las asignaciones que sean delegadas a su actividad o quehacer diario, lo cual denota satisfacción sobre su desempeño realizado en las áreas de venta de la empresa.

En la primera hipótesis específica existe relación negativa y significativa entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022, se aceptó debido a que reveló una correlación negativa $r_s = -0.640$ y significativa $p < 0.05$, por lo tanto, se ha encontrado que cuando el nivel de agotamiento emocional disminuye, el nivel de satisfacción laboral aumenta. Los resultados expuestos, coinciden con Flores (2020) quien señala en sus resultados que la acumulación de carga laboral genera desencadenamientos de factores menciona el Salazar (2021) quien en una institución financiera señala que existe relación inversa y negativa entre las variables.

Para reforzar, Belloch (2009) destaca que el origen del estrés se evidencia en respuestas de carácter fisiológicas, las cuales son denominadas como factores estresores y, tienden a generar agotamiento en los colaboradores, por tal razón, origina el estrés crónico. Por ello, se debe proponer que ante la presencia de estas incidencias en el personal se planteen estrategias que brinden soporte emocional para propiciar una convivencia armoniosa en el ámbito laboral y entorno.

Los resultados de la primera dimensión revelaron correlación negativa, por lo cual se sostiene que el equipo de colaboradores presentó un nivel bajo de agotamiento emocional y, un nivel alto en satisfacción laboral, considerando que los sentimientos de desánimo, desgano son superados a pesar de su naturaleza, ello, propone que sus actividades demuestren una alta productividad, desde la buena disposición en la atención al cliente.

En la segunda hipótesis específica existe relación negativa y significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022, reveló una correlación negativa de $r_s = -0.605$ y significativa $p < 0.05$, por lo tanto, se ha encontrado que cuando el nivel de despersonalización disminuye, el nivel de satisfacción laboral

aumenta. Dichos resultados se comparan con los hallazgos de Vásquez y Pineda (2021) quien señala en base a su investigación una correlación negativa en sus dimensiones. También, se encuentran los hallazgos de Álvarez, Mori y Gómez (2019) quienes revelan sus resultados con una asociación negativa entre las variables.

Para añadir, es necesario partir desde la teoría que propone Maslach y Jackson (1981) con la despersonalización, las cuales son consideradas como actitudes que conllevan al colaborador a realizar un trato inadecuado, impersonal, sin considerar a la persona que presta servicio, usualmente, no presenta manifestaciones de tolerancia y asertividad, por el contrario, sus emociones se ven envueltas en cinismo, irritabilidad y ausencia de disposición.

En los hallazgos de la segunda dimensión, se encontró correlación negativa, sustentando que los niveles de burnout son de nivel bajo y, el nivel de satisfacción laboral es alto; ello responde al modo en como los colaboradores manifiestan el trato humano, amable y cordial al servicio de los clientes, dispuestos a absolver las dudas sobre los equipos electrodomésticos que se encuentran en el área de ventas.

En la tercera hipótesis específica existe relación positiva y significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022, reveló una correlación positiva moderada de $r_s = 0.510$ y significativa $p < 0.05$, por lo tanto, se ha encontrado que cuando el nivel de realización personal aumenta, el nivel de satisfacción laboral también aumenta. Los hallazgos coinciden en Lima, con Jacinto (2019) quien sostiene que la correlación entre sus variables fue positiva con un valor $r_s = 0.648$ y significativa $p < 0.05$ expresando relación positiva. Asimismo, en España, los autores Caravaca, Carrión y Pastor (2018) hacían referencia a las asociaciones son positivas en sus resultados para las variables.

También, hay que destacar que cuando el colaborador posee compromiso en su trabajo, va presentar competitividad, lo cual se denota en sus estímulos intrínsecos o personales para lograr la satisfacción en su trabajo, se plantea metas o propósitos que contribuyan a satisfacer su plenitud desde una perspectiva de

empoderamiento. Así, señala Paredes (2017) cuando hace referencia que dichas situaciones se relacionan con un colaborador autocrítico, porque evalúa su desempeño a la corto y largo plazo.

Para añadir, cuando el colaborador logra reconocer que la empresa se interesa por su beneficio, lo reconoce de modo constante va promover que sus cualidades se ejecuten con acciones favorables en modo positivo desde su ambiente de trabajo. En tal sentido, desde un término de calidad, Soto (2020) menciona que cuando se logra optimizar las expectativas del cliente y se generan componentes intrínsecos, puede favorecer a un ambiente que otorgue seguridad, en cuanto a su aspecto físico y emocional, así como en lo económico y social.

Los resultados de la tercera dimensión, revelaron un nivel de correlación positiva, sustentando que la medida de la realización personal presenta un nivel medio y, la satisfacción laboral un nivel medio, por lo cual, se concluye que los colaboradores en la empresa tienen buena disposición, pero requieren mejorar ciertas perspectivas como la formación continua, aumentar conocimientos con capacitaciones para aumentar su compromiso laboral, en definitiva, los resultados muestran que los hallazgos tienen gran alcance con los resultados de los antecedentes que se sustentan en el estudio, presentando aportes que son útiles para tomar decisiones en mejora de la empresa y los colaboradores que atienden en el área de ventas.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: Existe una correlación negativa ($r_s = -0.630$) y estadísticamente significativa ($p < 0.05$) entre el *burnout* y la satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022; por lo tanto, se ha encontrado que cuando el nivel de *burnout* disminuye, el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores aumenta.

SEGUNDA: Existe una correlación negativa ($r_s = -0.640$) y estadísticamente significativa ($p < 0.05$) entre la dimensión agotamiento emocional y la satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022; por lo tanto, se ha encontrado que cuando el nivel de agotamiento emocional disminuye, el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores aumenta.

TERCERA: Existe una correlación negativa ($r_s = -0.605$) y estadísticamente significativa ($p < 0.05$) entre la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022, por lo tanto, se ha encontrado que el nivel de despersonalización disminuye, el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores aumenta.

CUARTA: Existe una correlación positiva ($r_s = 0.510$) y estadísticamente significativa ($p < 0.05$) entre la dimensión realización personal y la satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022, por lo tanto, se ha encontrado que el nivel de realización personal aumenta, el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores también aumenta.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda que el área de recursos humanos y la gerencia de la empresa de electrodomésticos, con la intención de disminuir los niveles del *burnout* y aumentar los índices de satisfacción laboral propicien actividades de confraternidad entre los distintos colaboradores que laboran para la empresa, con la finalidad que interactúen y, puedan conocerse mejor para generar un clima de calidez y confianza. Asimismo, es propicio que en dichas reuniones sean dirigidas por un profesional de psicología de la salud, para que realice mediaciones en la comunicación de experiencias de mejora en cada una de las áreas con el propósito de brindar una mejor atención al cliente.

SEGUNDA: Se recomienda al área de recursos humanos empresa de electrodomésticos, que para evitar el agotamiento emocional la gerencia velar por la integridad laboral de los colaboradores, respetando horarios y promoviendo una misión organizacional que se base en el trabajo colaborativo para incentivar el compromiso laboral y con la mejora en su satisfacción laboral. Asimismo, se debe de prever las actividades con tiempo de modo que los colaboradores no resulten afectados con sobrecarga laboral que luego es llevado a sus hogares para completar.

TERCERA: Se recomienda al área gerencial de la empresa de electrodomésticos en asociación con el área de recursos humanos con la finalidad de identificar a los colaboradores que presentan trato impersonal, despersonalización o cinismo, realizar cada cierto tiempo una encuesta de satisfacción al colaborador y usuario, para que se tengan indicadores actualizados sobre el aspecto emocional y la conformidad en el cruce de información de ambos, propiciar ello, generará que la administración se preocupe por el bienestar y servicio de ambas partes; ello permitirá que se tomen acciones de mejora o estrategias para superar las debilidades que se encuentren.

CUARTA: Se recomienda al área gerencial, área de recursos humanos de la empresa de electrodomésticos, con el propósito de seguir mejorando los niveles de realización personal en los colaboradores para una mejor satisfacción laboral, se propicien talleres de mejora en habilidades blandas, así como convenios para cursos extensivos que refuercen sus conocimientos y competencias profesionales, así como las técnicas de control emocional, atención al cliente y, todo lo que forme de manera integral al colaborador para llevar a cabo una visión de cambio o empoderamiento en la empresa desde la satisfacción hasta el compromiso con la calidad en la atención.

QUINTA: Se recomienda a los futuros investigadores realizar el correcto análisis de la variable para generar un correcto aporte al constructo de los autores base y con ello, partir a abordajes de acuerdo a la realidad de estudio, asimismo se recomienda considerar el instrumento con ítems específicos, contextualizados que ayuden a sistematizar la recopilación de datos de manera sincera en los participantes.

REFERENCIAS

- Aguado y Loaiza (2021). *Síndrome de Burnout en docentes de la institución Educativa “José María Arguedas” Parcona, Ica – 2020*. (Tesis de pregrado): Universidad Nacional San Luis Gonzaga. <https://repositorio.unica.edu.pe/handle/UNICA/3046>
- Aguilar, E. (2019). Estrés y desempeño laboral en el personal de suboficiales de la Comisaria de Villa, Chorrillos. (Tesis de Maestría): Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3484>
- Belloch, A. (2009). *Manual de Psicopatología*. Madrid, España: Mc Graw Hill.
- Borda, M., Navarro, E., Aun, E., Berdejo, H., Racedo, K. y Ruiz, J. (2007). Síndrome de Burnout en estudiantes de internado del Hospital Universidad del Norte. *Salud Uninorte*, 23, 1, 43-51.
- Cavalcante, G., Souza, H., Almeida, P., Almeida, B., & Almeida, G. (2016). The prevalence of burnout syndrome in medical students. *Archives of Clinical Psychiatry (São Paulo)*, 43(1), 6-10. <https://doi.org/10.1590/0101-60830000000072>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGrawHill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (Segunda Ed.). México: McGraw–Hill
- Conejo, A. (2019). *Manejo de conflictos y su influencia en el estrés laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Sayán, 2017*. (Tesis de Maestría): Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3502>
- De Faria, F. (2004). *Desarrollo organizacional: Enfoque integral*. Balderas, México: Editorial Limusa

- Delgado, S., Calvanapón, F., & Cárdenas, K. (2019). Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo Vol 14(2)*. Recuperado: <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Díaz, F., & Gómez, I. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el caribe*, 33(1), 113-131. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.14482/psdc.33.1.806>
- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S., & Schuler, R. (2007). *La gestión de recursos humanos*. (3º Ed.). Madrid, España: España: McGraw-Hill/ Interamericana de España, S.A.
- Espinosa, J., Morán, F., y Granados, J. (2021). El síndrome de Burnout y su efecto en el desempeño docente en tiempo de pandemia. *Pol. Con. (Edición núm. 56)* Vol. 6, No 3. Marzo 2021, pp. 670-679. ISSN: 2550 - 682X. DOI: 10.23857/pc.v6i3.2395. <http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>
- Gil, J. (2018). *El Coaching se hace mayor*. El Libro Blanco del Coaching. España: Círculo Rojo.
- Gómez, L., & Estrella, (2015). Síndrome de Burnout: una revisión breve. *Ciencia y Humanismo en la Salud 2015*, Vol. 2, No 3, pp. 116-122
- Gonzales, W. (2019). *Estrés y desempeño laboral docente de la I.E. Próceres de la Independencia N° 138 de San Juan de Lurigancho, Lima*. (Tesis de Maestría): Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado de: <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3237>
- Guimenes, J. y Vasquez, F. (2021). *Síndrome de Burnout y los Estilos de afrontamiento en trabajadores administrativos de una empresa de saneamiento ambiental del distrito de Chorrillos, 2020*. (Tesis de pregrado): Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60622>
- Gutiérrez, G. A. (2006). Síndrome de burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11, 4, 305-309

Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación*. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020). *Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana*. Trimestre móvil Febrero-Marzo-Abril 2020. Informe Técnico N°05 – Mayo 2020. Recuperado de: <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/empleo-disminuyo-25-en-lima-metropolitana-en-el-trimestre-febrero-marzo-abril-del-2020-12188/>

Instituto Nacional de Salud Mental (2019). Problemas del sueño ocasionan problemas de salud y baja calidad de vida. Recuperado de: <https://www.insm.gob.pe/oficinas/comunicaciones/notasdeprensa/2019/006.html>

Jacinto, Y. (2019). *El síndrome de burnout y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa N° 2051 de Carabayllo*. (Tesis de Maestría): Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado de: <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3571>

Jacinto, Y. (2019). *El síndrome de Burnout y la satisfacción laboral docente en la Institución Educativa N° 2051 de Carabayllo*. (Tesis de posgrado): Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3571>

Jaramillo, M., y Ñopo, H. (2020). *Impactos de la epidemia del coronavirus en el trabajo de las mujeres en el Perú*. Documentos de investigación. Empleos, productividad e innovación. Lima: GRADE. ISBN: 978-612-4374-30-2. Recuperado de: <https://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/GRADEdi106.pdf>

Larrea, D. (2021). *Síndrome de Burnout en el desempeño Administrativo del talento humano*. (Tesis de posgrado): Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32233>

Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca

- Leka, S. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Francia: Organización Mundial de la Salud. Recuperado de https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf
- Martínez, A. (2010). El Síndrome de Burnout evolución conceptual y estado actual en cuestión. *Revista VivatAcademia, Número 112*, España, Recuperado de: <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. 52 (1). pp. 29-40.
- Maslach, C. (2001). *Job Burnout. Annual Review of Psychology Vol. 52:397-422*. Recuperado de: <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Medina, R. (2016). Características personales y condiciones de trabajo Asociado al síndrome de Burnout en los Médicos Asistenciales de ESSALUD de la ciudad de Cajamarca. *Revista Tendencias en Psicología. Vol. 1(2): 53-59*. Recuperado de: <http://revistas.upagu.edu.pe/index.php/TP/article/view/335>
- Mondy, W. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. (Decimoprimer Ed.). Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación
- Ñaupas H., Valdivia M., Palacios J., y Romero, H. (2018) *Metodología de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa y redacción de la tesis*. (5a ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- OMS (2015). *México, primer lugar en estrés laboral*. Datos estadísticos de estrés México: Informador.Mx. Recuperado de: <https://www.informador.mx/Economia/Mexicoprimer-lugar-en-estres-laboral-OMS-20150517-0051.html>
- OPS (2016). *Celebración día mundial de salud y seguridad en el trabajo 2016*. WashingtonDC. Recuperado de: https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11946:world-day-safety-health-work-2017&Itemid=3907&lang=es

- Pacherres, C. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral en los colaboradores del Poder Judicial de Moyobamba, 2020*. (Tesis de maestría): Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55445>
- Pacherres, C. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral en los colaboradores del Poder Judicial de Moyobamba, 2020*. (Tesis de posgrado): Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55445>
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- Paredes, P., Parra, M., & Bravo, L. (2017). ¿Existe síndrome de burnout en los médicos de un hospital de mediana complejidad?, una experiencia en el Hospital del IESS de Ambato. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas (Quito)*. Vol. 40. Núm. 1. Recuperado de: https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/CIENCIAS_MEDICAS/article/view/1158
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño Laboral y Estabilidad del Personal Administrativo Contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad de Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 493-505. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>
- Quinceno, J. M. y Alpi, V. S. (2007). Burnout: Síndrome de quemarse en el trabajo. *Acta Colombiana de Psicología*, 10, 117-125.
- Ribes, G., Perello, M. & Herrero, A. (2018). *Dirección de recursos humanos Gestión de personal*. España: Universidad Politecnica de Valencia. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10251/113116>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. (Décima Ed.). México: Pearson
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (Decimoquinta ed.). Naulcapan de Juárez, México: Pearson Educación

- Rojas, J. (2018). *Noticias: 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral*. Recuperado de: <https://web.facebook.com/Gestionpe/posts/1651440164874222/>
- RPP (2015). *Noticias: El 58% de los peruanos sufre de estrés*. Lima. Recuperado de: <https://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777>
- Zans, A. (2017) *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. (Tesis de posgrado): Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/>
- Zhang, L., Yao, Y., & Yiu, T. (2020). Job Burnout of Construction Project Managers: Exploring the Consequences of Regulating Emotions in Workplace. *Journal of Construction Engineering and Management*. Vol. 146. Recuperado de: [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)CO.1943-7862.0001913](https://doi.org/10.1061/(ASCE)CO.1943-7862.0001913)

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	V1: Síndrome de Burnout	Tipo: Básica Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental, transversal Nivel: Correlacional Población: 1311 colaboradores del área de venta de diez regiones (sedes) de la empresa Muestra: 298 colaboradores Instrumentos: V1: Cuestionario de Síndrome de burnout V2: Cuestionario de Satisfacción laboral
¿Cuál es la relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022?	Determinar la relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022	Existe relación negativa y significativa entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022	Dimensiones D1: Agotamiento emocional D2: Despersonalización D3: Realización personal	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	V2: Satisfacción laboral	
¿Cuál es la relación entre el agotamiento emocional y satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022?	Determinar la relación entre el agotamiento emocional y satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022.	Existe relación negativa y significativa entre el agotamiento emocional y satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022.	Dimensiones D1: Fisiológica D2: Seguridad D3: Social D4: Reconocimiento D5: Autorrealización	
¿Cuál es la relación entre la despersonalización y satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022?	Determinar la relación entre la despersonalización y satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022.	Existe relación negativa y significativa entre la despersonalización y satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022.		
¿Cuál es la relación entre la realización personal y satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022?	Determinar la relación entre la realización personal y satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022.	Existe relación positiva y significativa entre la realización personal y satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022.		

Anexo 2: Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Instrumento
<i>Burnout</i>	Es una patología que evoluciona por factores estresores que son desencadenantes en sentimientos de preocupación, aislamiento, cambios personales en el comportamiento (Maslach y Jackson, 1981).	La variable fue medida por tres dimensiones basadas en el constructo de Maslach y Jackson (1981) mediante inventario con escala politómica de 1 a 5 puntos, según el baremo: Alto (17 – 39 puntos) Moderado (40 – 62 puntos) Bajo (63 – 85 puntos)	Agotamiento emocional. Ítems: 1, 2, 3, 4, 5.	Cuestionario de síndrome de <i>burnout</i>
			Despersonalización. Ítems: 6, 7, 8, 9, 10	
			Realización personal. Ítems: 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17	
Satisfacción laboral	Es la cualidad con la que el colaborador percibe su desempeño en función a aspectos como beneficios económicos, reconocimiento, aspectos sociales y emocionales (Palma, 1999)	La variable fue medida en base a cinco dimensiones de Maslow (2006) en un instrumento de escala politómica de 1 a 5 puntos, según el baremo: Alto (15 – 34 puntos) Medio (35 – 54 puntos) Bajo (55 – 75 puntos)	Fisiológicas. Ítems: 1, 2, 3	Cuestionario de satisfacción laboral
			Seguridad. Ítems: 4, 5, 6, 7	
			Social. Ítems: 8, 9, 10	
			Reconocimiento. Ítems: 11, 12	
			Autorrealización. Ítems: 13, 14, 15	

Anexo 3: Instrumentos

Cuestionario de Síndrome de *Burnout*

Instrucciones: Estimados trabajadores, el presente cuestionario tiene por finalidad obtener información relevante al síndrome de burnout, por tal motivo se pide leer con atención y marcar solo una alternativa como respuesta a cada afirmación. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado.

Marca una (x) en el recuadro tu respuesta según la siguiente escala de valores:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Dimensiones/items	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Agotamiento emocional						
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.					
2	Me siento cansado al final de la jornada laboral.					
3	Me siento agotado cuando me levanto por la mañana para trabajar.					
4	Se me hace difícil prestar atención cuando realizo una venta al cliente.					
5	Me siento desgastado por mi trabajo en el servicio de asesoría de ventas.					
Dimensión 2: Despersonalización		1	2	3	4	5
6	El entusiasmo por brindar atención en una venta ha disminuido					
7	No me preocupa atender al cliente cuando presento cambios de estado de ánimo.					
8	No me importa lo que les ocurra a los clientes que tengo que brindar atención.					
9	El interés por el trabajo ha disminuido desde que algunos clientes me responsabilizan por defectos del producto.					
10	Dudo sobre la importancia del servicio y asesoría de ventas al cliente.					
Dimensión 3: Realización Personal		1	2	3	4	5
11	Puedo brindar una solución efectiva ante los problemas que se presenten durante el trabajo.					
12	Pienso que cuando asisto al trabajo mi servicio y atención es importante					
13	En mi opinión me considero un buen asesor de venta.					
14	Me siento muy con mucha energía cuando alcanzo mayores ventas.					
15	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.					
16	He logrado aprender muchas cosas útiles en el trabajo.					
17	Cuando realizo mi trabajo siento confianza para entender al cliente y resolver los problemas con mucha calma.					

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Instrucciones: Estimados trabajadores, el presente cuestionario tiene por finalidad obtener información relevante a la satisfacción laboral, por tal motivo se pide leer con atención y marcar solo una alternativa como respuesta a cada afirmación. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado.

Marca una (x) en el recuadro tu respuesta según la siguiente escala de valores:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Dimensiones/items	ESCALA				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Fisiológicas						
1	El ambiente de la empresa tiene adecuada ventilación e iluminación.					
2	La jornada laboral diaria me permite disponer de tiempo para estar con mi familia.					
3	Los horarios de atención en la empresa permiten que al finalizar mi jornada laboral tenga energía para realizar otras actividades.					
Dimensión 2: Seguridad		1	2	3	4	5
4	El ambiente laboral en la empresa me brinda seguridad para desarrollar mis funciones eficientemente					
5	El contrato laboral que tengo con la empresa me brinda seguridad y estabilidad necesaria.					
6	El seguro laboral cubre mis necesidades de salud y la de mi familia.					
7	El área de ventas dispone de implementos de seguridad en el trabajo					
Dimensión 3: Social		1	2	3	4	5
8	Mi jefe es una persona empática y solidaria.					
9	La empresa promueve el compañerismo y apoyo entre los colaboradores.					
10	La empresa propicia reuniones de confraternidad entre los colaboradores.					
Dimensión 4: Reconocimiento						
11	La empresa reconoce todo logro o metas alcanzadas en sus colaboradores.					
12	La empresa tiene un plan de incentivos para sus colaboradores.					
Dimensión 5: Autorrealización						
13	Logro los objetivos trazados como asesor de venta.					
14	Ser asesor de venta es el puesto que deseaba.					
15	Mi sueldo es proporcional a las funciones que desempeño.					

Anexo 4: Formulario de google



SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS ASESORES DE VENTA EN UNA EMPRESA PRIVADA DE ELECTRODOMÉSTICOS DE PERÚ, 2022.

alishnavarro2005@gmail.com (no compartidos)
Cambiar de cuenta

*Obligatorio

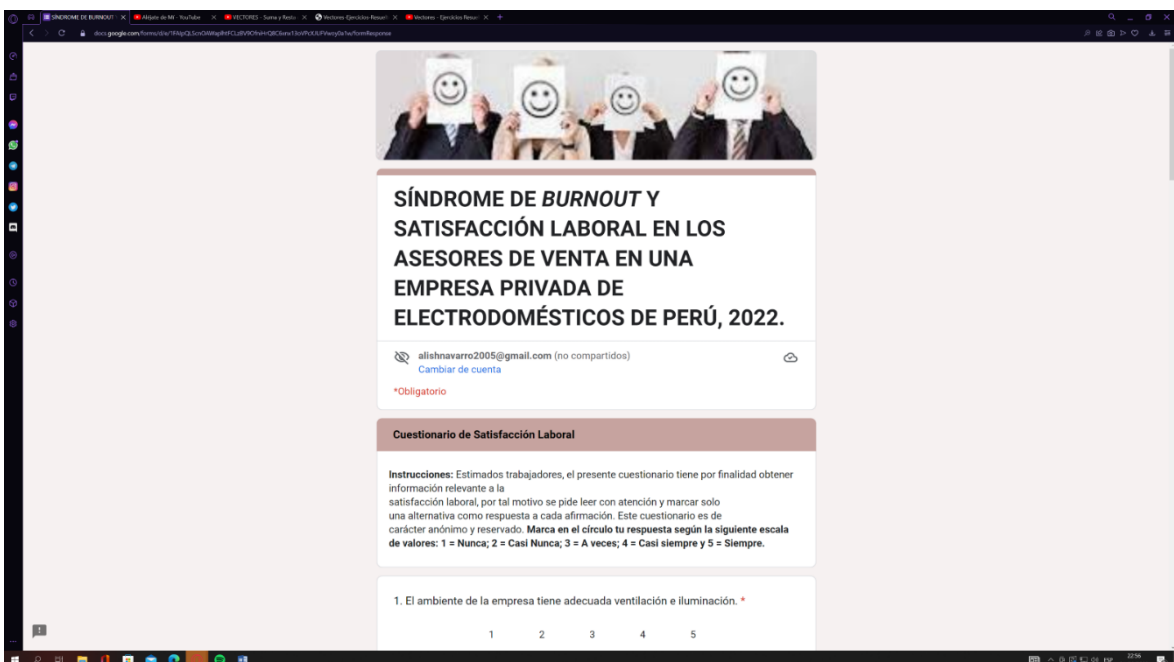
Cuestionario de Síndrome de Burnout

Instrucciones: Estimados trabajadores, el presente cuestionario tiene por finalidad obtener información relevante al síndrome de burnout, por tal motivo se pide leer con atención y marcar solo una alternativa como respuesta a cada afirmación. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado. **Marca en el círculo tu respuesta según la siguiente escala de valores: 1 = Nunca; 2 = Casi Nunca; 3 = A veces; 4 = Casi siempre y 5 = Siempre.**

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. *

1 2 3 4 5

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScnOAWaplhtFCLzBV9OfniHrQ8C6xnx13oVPcXJUFVwoy0a1w/formResponse>



SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS ASESORES DE VENTA EN UNA EMPRESA PRIVADA DE ELECTRODOMÉSTICOS DE PERÚ, 2022.

alishnavarro2005@gmail.com (no compartidos)
Cambiar de cuenta

*Obligatorio

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Instrucciones: Estimados trabajadores, el presente cuestionario tiene por finalidad obtener información relevante a la satisfacción laboral, por tal motivo se pide leer con atención y marcar solo una alternativa como respuesta a cada afirmación. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado. **Marca en el círculo tu respuesta según la siguiente escala de valores: 1 = Nunca; 2 = Casi Nunca; 3 = A veces; 4 = Casi siempre y 5 = Siempre.**

1. El ambiente de la empresa tiene adecuada ventilación e iluminación. *

1 2 3 4 5

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScnOAWaplhtFCLzBV9OfniHrQ8C6xnx13oVPcXJUFVwoy0a1w/formResponse>

Anexo 5: Validación de juicio de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X		X		X		
2	Me siento cansado al final de la jornada laboral	X		X		X		
3	Me siento agotado cuando me levanto por la mañana para trabajar	X		X		X		
4	Se me hace difícil prestar atención cuando realizo una venta al cliente	X		X		X		
5	Me siento desgastado por mi trabajo en el servicio de asesoría de ventas	X		X		X		
DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN								
6	El entusiasmo por brindar atención en una venta ha disminuido	X		X		X		
7	No me preocupa atender al cliente cuando presento cambios de estado de ánimo	X		X		X		
8	No me importa lo que les ocurra a los clientes que tengo que brindar atención	X		X		X		
9	El interés por el trabajo ha disminuido desde que algunos clientes me responsabilizan por defectos del producto	X		X		X		
10	Dudo sobre la importancia del servicio y asesoría de ventas al cliente	X		X		X		
DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL								
11	Puedo brindar una solución efectiva ante los problemas que se presentan durante el trabajo	X		X		X		
12	Pienso que cuando asisto al trabajo mi servicio y atención es importante	X		X		X		
13	En mi opinión me considero un buen asesor de ventas	X		X		X		
14	Me siento con mucha energía cuando alcanzo mayores ventas	X		X		X		
15	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	X		X		X		
16	He logrado aprender muchas cosas útiles en el trabajo	X		X		X		
17	Cuando realizo mi trabajo siento confianza para entender al cliente y resolver los problemas con mucha calma	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia, aplicar.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: MARIA DEL ROSARIO GONZALES EFFIO DNI: 15630829

Especialidad del validador: Mg Violencia familiar

2 de setiembre del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

María del Rosario Gonzales Effio
PSICÓLOGA
C.Ps.P-118

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN FISIOLÓGICA								
1	El ambiente de la empresa tiene adecuada ventilación e iluminación	X		X		X		
2	La jornada laboral diaria me permite disponer de tiempo para estar con mi familia	X		X		X		
3	Los horarios de atención en la empresa permiten que al finalizar mi jornada laboral tenga energía para realizar otras actividades	X		X		X		
DIMENSIÓN SEGURIDAD								
4	El ambiente laboral en la empresa me brinda seguridad para desarrollar mis funciones eficientemente	X		X		X		
5	El contrato laboral que tengo con la empresa me brinda seguridad y estabilidad necesaria	X		X		X		
6	El seguro laboral cubre mis necesidades de salud y la de mi familia	X		X		X		
7	El área de ventas dispone de implementos de seguridad en el trabajo	X		X		X		
DIMENSIÓN SOCIAL								
8	Me ajito en una persona empática y solidaria	X		X		X		
9	La empresa promueve el compañerismo y apoyo entre los colaboradores	X		X		X		
10	La empresa promueve relaciones de cordialidad entre los colaboradores	X		X		X		
DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO								
11	La empresa reconoce todo logro o meta alcanzada en sus colaboradores	X		X		X		
12	La empresa tiene un plan de incentivos para sus colaboradores	X		X		X		
DIMENSIÓN AUTORREALIZACIÓN								
13	Logro los objetivos trazados como asesor de ventas	X		X		X		
14	Ser asesor de ventas es al puesto que deseaba	X		X		X		
15	Mi sueldo es proporcional a las funciones que desempeño	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia, aplicar

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: MARIA DEL ROSARIO GONZALES EFFIO DNI 15630829

Especialidad del validador: Mg Violencia familiar
2022

2 de setiembre del

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes

María del Rosario Gonzales Effio
PSICÓLOGA
C.Ps.P-118

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	X		X		X		
2	Me siento cansado al final de la jornada laboral.	X		X		X		
3	Me siento agotado cuando me levanto por la mañana para trabajar.	X		X		X		
4	Se me hace difícil prestar atención cuando realizo una venta al cliente.	X		X		X		
5	Me siento desgastado por mi trabajo en el servicio de asesoría de ventas.	X		X		X		
DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN								
6	El entusiasmo por brindar atención en una venta ha disminuido.	X		X		X		
7	No me preocupa atender al cliente cuando presento cambios de estado de ánimo.	X		X		X		
8	No me importa lo que les ocurra a los clientes que tengo que brindar atención.	X		X		X		
9	El interés por el trabajo ha disminuido desde que algunos clientes me responsabilizan por defectos del producto.	X		X		X		
10	Dudo sobre la importancia del servicio y asesoría de ventas al cliente.	X		X		X		
DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL								
11	Puedo brindar una solución efectiva ante los problemas que se presentan durante el trabajo.	X		X		X		
12	Pienso que cuando asisto al trabajo mi servicio y atención es importante.	X		X		X		
13	En mi opinión me considero un buen asesor de venta.	X		X		X		
14	Me siento con mucha energía cuando alcanzo mayores ventas.	X		X		X		
15	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	X		X		X		
16	He logrado aprender muchas cosas útiles en el trabajo.	X		X		X		
17	Cuando realizo mi trabajo siento confianza para entender al cliente y resolver los problemas con mucha calma.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. TORRES HOYOS PAOLA** DNI: 44080020

Especialidad del validador: **Psicología Organizacional**

6 de setiembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Paola Torres Hoyos
Cic. Paola Torres Hoyos
PSICOLOGA
C.P.S. N° 20248

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN FISIOLÓGICA								
1	El ambiente de la empresa tiene adecuada ventilación e iluminación.	X		X		X		
2	La jornada laboral diaria me permite disponer de tiempo para estar con mi familia.	X		X		X		
3	Los horarios de atención en la empresa permiten que al finalizar mi jornada laboral tenga energía para realizar otras actividades.	X		X		X		
DIMENSIÓN SEGURIDAD								
4	El ambiente laboral en la empresa me brinda seguridad para desarrollar mis funciones eficientemente.	X		X		X		
5	El contrato laboral que tengo con la empresa me brinda seguridad y estabilidad necesaria.	X		X		X		
6	El seguro laboral cubre mis necesidades de salud y la de mi familia.	X		X		X		
7	El área de ventas dispone de implementos de seguridad en el trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN SOCIAL								
8	Mi jefe es una persona empática y solidaria.	X		X		X		
9	La empresa promueve el compañerismo y apoyo entre los colaboradores.	X		X		X		
10	La empresa promueve reuniones de confraternidad entre los colaboradores.	X		X		X		
DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO								
11	La empresa reconoce todo logro o metas alcanzadas en sus colaboradores.	X		X		X		
12	La empresa tiene un plan de incentivos para sus colaboradores.	X		X		X		
DIMENSIÓN AUTORREALIZACIÓN								
13	Logro los objetivos trazados como asesor de venta.	X		X		X		
14	Soy asesor de venta en el puesto que deseaba.	X		X		X		
15	Mi sueldo es proporcional a las funciones que desempeño.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. TORRES HOYOS PAOLA** DNI: 44080020

Especialidad del validador: **Psicología Organizacional**

6 de setiembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes.

Paola Torres Hoyos
Cic. Paola Torres Hoyos
PSICOLOGA
C.P.S. N° 20248

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SÍNDROME DE BURNOUT

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN AGOTAMIENTO EMOCIONAL								
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	X		X		X		
2	Me siento cansado al final de la jornada laboral.	X		X		X		
3	Me siento agotado cuando me levanto por la mañana para trabajar.	X		X		X		
4	Se me hace difícil prestar atención cuando realizo una venta al cliente.	X		X		X		
5	Me siento desgastado por mi trabajo en el servicio de asesoría de ventas.	X		X		X		
DIMENSIÓN DESPERSONALIZACIÓN								
6	El entusiasmo por brindar atención en una venta ha disminuido.	X		X		X		
7	No me preocupa atender al cliente cuando presento cambios de estado de ánimo.	X		X		X		
8	No me importa lo que les ocurra a los clientes que tengo que brindar atención.	X		X		X		
9	El interés por el trabajo ha disminuido desde que algunos clientes me responsabilizan por defectos del producto.	X		X		X		
10	Dudo sobre la importancia del servicio y asesoría de ventas al cliente.	X		X		X		
DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL								
11	Puedo brindar una solución efectiva ante los problemas que se presentan durante el trabajo.	X		X		X		
12	Pienso que cuando asisto al trabajo mi servicio y atención es importante.	X		X		X		
13	En mi opinión me considero un buen asesor de ventas.	X		X		X		
14	Me siento con mucha energía cuando alcanzo mayores ventas.	X		X		X		
15	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	X		X		X		
16	He logrado aprender muchas cosas útiles en el trabajo.	X		X		X		
17	Cuando realizo mi trabajo siento confianza para entender al cliente y resolver los problemas con mucho calma.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Daniel Alberto Ipince Antunez..... DNI: 46172508

Especialidad del validador: Maestro en Ingeniería Industrial/Docente universitario/Especialista en estadística aplicada para investigación.

02 de setiembre de 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN FISIOLÓGICA								
1	El ambiente de la empresa tiene adecuada ventilación e iluminación.	X		X		X		
2	La jornada laboral diaria me permite disponer de tiempo para estar con mi familia.	X		X		X		
3	Los horarios de atención en la empresa permiten que al finalizar mi jornada laboral tenga energía para realizar otras actividades.	X		X		X		
DIMENSIÓN SEGURIDAD								
4	El ambiente laboral en la empresa me brinda seguridad para desarrollar mis funciones eficientemente.	X		X		X		
5	El contrato laboral que tengo con la empresa me brinda seguridad y estabilidad necesaria.	X		X		X		
6	El seguro laboral cubre mis necesidades de salud y la de mi familia.	X		X		X		
7	El área de ventas dispone de implementos de seguridad en el trabajo.	X		X		X		
DIMENSIÓN SOCIAL								
8	Me pido es una persona empática y solidaria.	X		X		X	No	
9	La empresa promueve el compañerismo y apoyo entre los colaboradores.	X		X		X		
10	La empresa promueve reuniones de confianza entre los colaboradores.	X		X		X		
DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO								
11	La empresa reconoce todo logro o metas alcanzadas en sus colaboradores.	X	No	X	No	X	No	
12	La empresa tiene un plan de incentivos para sus colaboradores.	X		X		X		
DIMENSIÓN AUTORREALIZACIÓN								
13	Logro los objetivos trazados como asesor de venta.	X		X		X		
14	Ser asesor de venta es el puesto que desearía.	X		X		X		
15	Mi sueldo es proporcional a las funciones que desempeño.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Daniel Alberto Ipince Antunez..... DNI: 46172508

Especialidad del validador: Maestro en Ingeniería Industrial/Docente universitario/Especialista en estadística aplicada para investigación.

02 de setiembre de 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Firma del Experto Informante.

Anexo 6: Permiso para aplicar los instrumentos



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

SOLICITO: Solicito permiso para aplicación de instrumentos (cuestionarios) para tesis de titulación.

Sr. Genix Puelles Miñin

Yo, Pablo Alejandro Espinola Torres, identificado con DNI N° 44705153, Bachiller en Psicología y Alejandra Griselda Navarro Cerna, identificada con DNI N° 76536314, Bachiller en Psicología, ante Ud., con el debido respeto nos presentamos y exponemos:

Que, habiendo identificado una problemática coyuntural dentro de las diversas empresas, hemos decidido optar por realizar nuestra investigación "**SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS ASESORES DE VENTA EN UNA EMPRESA PRIVADA DE ELECTRODOMÉSTICOS DE PERÚ, 2022**"; con ello como parte de fundamentación y presentación de resultados requiero aplicar el instrumento en los consultorios externos de vuestra institución. Además, quiero hacer referencia que las conclusiones y recomendaciones del estudio permitirán conocer el estado de salud mental y física de los asesores de ventas y de qué manera se puede mejorar su condición.

POR LO EXPUESTO:

Pido a Usted acceder a mi solicitud por ser de justicia

Barranca, 19 de agosto del 2022

Pablo Alejandro Espinola Torres
DNI. N° 44705153

Alejandra Griselda Navarro Cerna
DNI. N° 76536314

CARTA DE AUTORIZACIÓN

JEFE DE RRHH. GENIX PUELLES PIÑIN quien suscribe:

AUTORIZA


A los Bachilleres: Pablo Alejandro Espinola Torres, identificado con DNI. N° 44705153 y Alejandra Griselda Navarro Cerna identificado con DNI. N° 76536314 participante del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo Filial Lima Este, con la finalidad que pueda aplicar los cuestionarios y/o encuestas, para recabar información necesaria para su trabajo de investigación (TESIS):

"SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS ASESORES DE VENTA EN UNA EMPRESA PRIVADA DE ELECTRODOMÉSTICOS DE PERÚ, 2022".

Se expide la presente a solicitud a la interesada para los fines que estime conveniente.

Barranca, 19 de agosto del 2022.

CONECTA RETAIL S.A.
RUC: 20141189850


Genix Puelles Piñin
Jefe de Recursos Humanos Regional

Jefe de RRHH: Genix Puelles Piñin

Jefe de RRHH. Genix Puelles Piñin



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALEGRE BRAVO ALBERTO AGUSTIN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Síndrome de burnout y satisfacción laboral en los asesores de venta en una empresa privada de electrodomésticos de Perú, 2022", cuyos autores son NAVARRO CERNA ALEJANDRA GRISELDA, ESPINOLA TORRES PABLO ALEJANDRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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.

LIMA, 17 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALEGRE BRAVO ALBERTO AGUSTIN DNI: 41852819 ORCID: 0000-0001-6331-6094	Firmado electrónicamente por: AAALEGREA el 17- 11-2022 12:58:41

Código documento Trilce: TRI - 0443659