



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO
CARRERA DE PSICOLOGÍA

**IMPACTO DEL BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN
LOS COLABORADORES: CASO DE ESTUDIO EN UNA EMPRESA PRIVADA DE LA
CIUDAD DE QUITO**

Trabajo de titulación previo a la obtención del
Título de Licenciado en Psicología

AUTOR: DÍAZ DÍAZ STEFANNY MYLENA

TUTOR: GUARDERAS VACA BETTI MARGARITA

Quito - Ecuador

2026

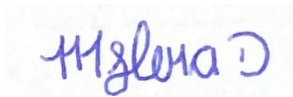
**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**

Yo, STEFANNY MYELAN DÍAZ DÍAZ con documento de identificación N° 1754838090 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 20 de abril del 2026

Atentamente,



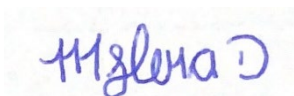
DÍAZ DÍAZ STEFANNY
MYLENA
1754838090

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, DÍAZ DÍAZ STEFANNY MYLENA con documento de identificación No. 1754838090, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor de la Sistematización de prácticas de investigación y/o intervención: IMPACTO DEL BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES: CASO DE ESTUDIO EN UNA EMPRESA PRIVADA DE LA CIUDAD DE QUITO, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado en Psicología, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 20 de abril del 2026



DÍAZ DÍAZ STEFANNY
MYLENA
1754838090

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, GUARDERAS VACA BETTI MARGARITA con documento de identificación N° 1709713901, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: **IMPACTO DEL BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES: CASO DE ESTUDIO EN UNA EMPRESA PRIVADA DE LA CIUDAD DE QUITO**, realizado por **DÍAZ DÍAZ STEFANNY MYLENA** con documento de identificación N° 1754838090, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Sistematización de prácticas de investigación y/o intervención que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 20 de abril del 2026

Atentamente,



Firmado electrónicamente por:
BETTI MARGARITA
GUARDERAS VACA

GUARDERAS VACA BETTI
MARGARITA
1709713901

Dedicatoria y agradecimiento

Primero, agradezco a Dios por darme la vida, la fortaleza y la oportunidad de llegar hasta aquí. Dedico este trabajo con todo mi amor a mis abuelitos Fernando Díaz y Elva Pumarica, quienes han sido un pilar fundamental en mi vida. Gracias por su ejemplo, su cariño, sus palabras sabias y por estar siempre conmigo. A mi abuelita Isabel Carrera, por su amor y apoyo incondicional, y a mi abuelito Héctor Díaz, que aunque ya no está conmigo físicamente, sé que me acompañó en cada paso desde el cielo. A mis padres, Viviana Díaz y Christian Díaz, gracias por ser mi base, por nunca soltarme la mano, por confiar en mí incluso cuando yo misma dudaba. Todo lo que soy se los debo a ustedes. Su amor, paciencia y esfuerzo han sido el motor que me empujó a llegar hasta aquí.

Stefanny Mylena Díaz Díaz

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad analizar la relación que existe entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada situada en la ciudad de Quito. Para ello, se trabajó con una muestra de 56 colaboradores entre hombres y mujeres pertenecientes a las áreas de producción, técnicas, operativas y administrativas, con distintos niveles de formación académica y antigüedad en la organización.

Para llevar a cabo este estudio se emplearon dos instrumentos principales: el *Maslach Burnout Inventory* (MBI) para medir los niveles de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; y el cuestionario de *Satisfacción Laboral S20/S23*, que evalúa dimensiones como la supervisión, el ambiente laboral, las oportunidades de crecimiento, las relaciones interpersonales y las condiciones físicas y materiales. Ambos instrumentos fueron previamente validados y procesados mediante el software estadístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), lo que permitió obtener resultados confiables sobre las variables analizadas.

Gracias a la aplicación de estos cuestionarios fue posible examinar factores como el cansancio físico y mental, el estrés derivado de la sobrecarga laboral, la percepción del clima organizacional, el reconocimiento, el sentido de logro y la motivación que experimentan los colaboradores. Los hallazgos evidenciaron que la mayoría de los participantes presenta bajos niveles de burnout y altos niveles de satisfacción laboral, aunque se identificaron casos puntuales con riesgo moderado de desgaste emocional que requieren atención para prevenir un avance del síndrome.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Satisfacción Laboral, Clima Organizacional, Bienestar Emocional, Motivación.

Abstract

The purpose of this research work is to analyze the relationship that exists between burnout syndrome and job satisfaction in employees of a private company located in the city of Quito. For this, we worked with a sample of 56 collaborators between men and women belonging to the production, technical, operational and administrative areas, with different levels of academic training and seniority in the organization.

To carry out this study, two main instruments were used: the *Maslach Burnout Inventory* (MBI) to measure the levels of emotional exhaustion, depersonalization and personal fulfillment; and the *Work Satisfaction questionnaire S20/S23*, which evaluates dimensions such as supervision, the work environment, growth opportunities, interpersonal relationships and physical and material conditions. Both instruments were previously validated and processed using the statistical software *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), which allowed to obtain reliable results on the variables analyzed.

Thanks to the application of these questionnaires it was possible to examine factors such as physical and mental fatigue, stress derived from work overload, the perception of the organizational climate, recognition, the sense of achievement and the motivation experienced by employees. The findings showed that most participants have low levels of burnout and high levels of job satisfaction, although specific cases with moderate risk of emotional exhaustion that require attention to prevent an advance of the syndrome were identified.

Keys words: Burnout Syndrome, Job Satisfaction, Organizational Climate, Emotional Well-being, Motivation.

Índice de Contenido

I.	Datos informativos del proyecto	1
II.	Objetivo.....	3
	<i>Objetivo general:</i>	3
	<i>Objetivos específicos:</i>	3
III.	Eje de la intervención o investigación.....	1
	<i>Síndrome de Burnout</i>	1
	<i>Satisfacción laboral</i>	3
	<i>Relación del Burnout y la Satisfacción Laboral</i>	5
IV.	Objeto de la intervención o de la práctica de investigación/intervención.	7
V.	Metodología	10
	Instrumentos	11
VI.	Preguntas clave.....	13
VII.	Organización y procesamiento de la información.....	13
	<i>Gráfico 1. Gráfico de barras “Síndrome de Burnout”</i>	15
	<i>Gráfico 2. Gráfico de barras “Satisfacción Laboral”</i>	16
	<i>Gráfico 3 Correlación de resultados</i>	17
	<i>Correlación de las subescalas en base al Coeficiente de Pearson</i>	17
	<i>Tabla 1 Correlación de las subescalas en base al Coeficiente de Pearson</i>	17
	<i>Gráfico 4 Correlación de resultados</i>	19
	<i>Gráfico 5. Correlación de resultados Despersonalización y Condiciones físicas y Materiales</i>	20
	<i>Gráfico 6 Correlación de resultados</i>	21
	<i>Gráfico 7 Correlación de resultados</i>	21
	<i>Gráfico 9 Correlación de resultados</i>	23
VIII.	Análisis de la información.....	24
IX.	Justificación.....	25
X.	Caracterización de los beneficiarios.....	26
XI.	Interpretación	27
XII.	Principales logros del aprendizaje.....	28
XIII.	Conclusiones y recomendaciones.....	30
XIV.	Referencias bibliográficas:.....	32
XV.	Anexos.....	34

I. Datos informativos del proyecto

El presente estudio se centra en dos variables que se relacionan directamente dentro del ámbito laboral: por un lado, el síndrome de burnout, que refleja el desgaste emocional y mental que pueden experimentar los trabajadores; y por otro, la satisfacción laboral, entendida como la forma en que una persona valora su experiencia dentro del entorno de trabajo. Esta relación ha cobrado bastante interés últimamente porque influye en aspectos clave como la salud mental, la productividad, la motivación y la permanencia del personal en las empresas.

En la actualidad, muchas organizaciones se enfrentan a entornos que son cada vez más exigentes, competitivos y cambiantes. Esto hace que los trabajadores tengan que responder a múltiples demandas que, con el tiempo, pueden superar sus capacidades y recursos personales. Factores como el estrés continuo, el exceso de responsabilidades, la presión por cumplir metas, la falta de reconocimiento o incluso condiciones laborales poco favorables, aumentan el riesgo de que aparezca el burnout. En relación con esto, Santaella Palma (2022g) reportó que, en trabajadores administrativos del área de recursos humanos en Quito, cerca del 24 % presentaba síntomas moderados de burnout, y estos se relacionaban directamente con niveles más bajos de satisfacción laboral. Esto demuestra que un entorno laboral que incrementa la presión o la carga sin el soporte adecuado puede impactar de forma negativa no solo en el bienestar individual, sino también en el clima interno, el rendimiento y la estabilidad del equipo.

Algo parecido fue reportado por Salazar y Tierra (2024), quienes analizaron esta problemática en profesionales del área de la salud. En su estudio, se evidenció que síntomas como la desmotivación, el malestar emocional o el alejamiento interpersonal tienden a generar una percepción negativa del ambiente laboral, disminuyendo así el compromiso con la institución. Esto demuestra que el burnout no debe ser visto solo como algo individual, sino también como una señal de alerta sobre cómo está funcionando la organización.

Partiendo de esto, el objetivo de esta investigación es examinar cómo las tres dimensiones del burnout —el cansancio emocional, el trato impersonal hacia los demás y la falta de sentido de logro— están relacionadas con la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa privada en la ciudad de Quito. Para obtener datos confiables, se aplicarán instrumentos que han sido validados en el contexto

ecuatoriano. Pineda Asanza, Córdova-Torres y Sotomayor Preciado (2024) señalan que una evaluación clara y precisa de estas variables ayuda a entender el impacto que tiene el desgaste profesional y permite diseñar mejores estrategias de prevención y acompañamiento.

Ahora bien, la satisfacción laboral es un tema amplio. No solo tiene que ver con cumplir tareas o recibir un sueldo, sino también con otros aspectos como sentirse valorado, tener cierto nivel de autonomía, que exista una distribución justa del trabajo, contar con oportunidades para crecer, y mantener relaciones positivas dentro del espacio laboral. Casares Rosero y Pérez Guerrero (2022) indican que todos estos elementos pueden funcionar como una especie de protección ante el burnout, porque fortalecen el vínculo emocional que une al trabajador con la organización, mejorando a su vez su bienestar general.

Con base en lo anterior, este proyecto no busca únicamente demostrar si existe desgaste profesional dentro de la empresa seleccionada, sino también identificar cuáles son los factores que más influyen en que los colaboradores se sientan insatisfechos. Los resultados servirán como punto de partida para proponer cambios concretos en la forma en que se gestiona el talento humano, ayudando a construir espacios de trabajo más saludables, productivos y sostenibles. A largo plazo, entender cómo se relacionan el burnout y la satisfacción puede ser clave para que los líderes de las empresas reconozcan la importancia de aplicar políticas internas que pongan en primer lugar el bienestar emocional, la equidad y la salud psicosocial de su personal.

II. Objetivo

Objetivo general:

- Identificar el impacto del síndrome de burnout en relación con la satisfacción laboral, en los colaboradores: Caso estudio de Empresa Privada

Objetivos específicos:

1. Conocer los efectos del burnout en los colaboradores de la empresa.
2. Describir los factores de la satisfacción de la satisfacción laboral.
3. Explorar las dimensiones del burnout en relación a la satisfacción laboral.
4. Proponer estrategias para mitigar o disminuir el burnout en relación a la satisfacción laboral

III. Eje de la intervención o investigación

Síndrome de Burnout

El burnout es una respuesta emocional que aparece cuando las personas se sienten sobrepasadas por su trabajo durante un tiempo prolongado. No se trata solamente de estar cansado, sino de experimentar una fatiga constante, perder la motivación y sentirse desconectado de las tareas diarias. Es como si poco a poco el trabajo dejara de tener sentido, y lo que antes podía disfrutarse empieza a generar rechazo, frustración o simplemente indiferencia.

Morales Francisco (2021), indica que este fenómeno está compuesto por tres dimensiones principales propuestas originalmente por Maslach y Jackson: el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal. Según el mismo autor, estas dimensiones no solo tienen implicaciones en el rendimiento diario, sino también en la forma en que el trabajador percibe su propia capacidad y sus relaciones laborales.

Dimensiones del Burnout

Agotamiento emocional

"Este tipo de cansancio es persistente, no se soluciona con un simple descanso, y suele arrastrar problemas de concentración, mal humor y un descenso notable en la energía para cumplir las tareas asignadas" (Morales, 2021, p. 17).

Esto no se trata únicamente de estar algo cansado al final del día, sino de una fatiga tan profunda que incluso después de dormir o tomarse un tiempo libre, la persona continúa sintiéndose agotada. Esto termina generando un impacto directo en su productividad y en su bienestar emocional, pues va acumulando más tensión a medida que pasan los días sin encontrar alivio.

Despersonalización

"El trabajador puede llegar a asumir una actitud distante o fría con sus compañeros y clientes, no porque carezca de empatía, sino como una forma de protegerse frente a la presión del entorno" (Morales, 2021, p. 18).

En otras palabras, cuando la persona siente que ya no tiene más recursos emocionales

para seguir involucrándose con los demás, establece una especie de barrera afectiva. Aunque esto parezca insensibilidad, en realidad es una estrategia inconsciente para cuidar la poca energía psicológica que le queda y evitar sentirse aún más abrumado por los problemas o demandas del ambiente laboral.

Baja realización personal

Salazar Carlos y Tierra Claudia (2024) en su estudio Relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de salud en Guayaquil y Ambato mencionan que:

“el trabajador percibe que su esfuerzo no tiene valor o que sus logros no son suficientes, lo que genera una sensación constante de fracaso o insatisfacción que termina impactando directamente en su autoestima laboral” (p.45).

Este planteamiento muestra que el burnout no solo involucra cansancio físico o un distanciamiento afectivo, sino que además ataca la percepción que la persona tiene de sí misma. Empieza a pensar que su trabajo carece de sentido o que no está cumpliendo con lo que se espera de él, debilitando gravemente su confianza, su motivación y, en muchos casos, sus deseos de seguir esforzándose por la organización.

Gavilanes-Gavilanes y Moreta-Herrera (2020) advierten que estas tres dimensiones influyen directamente en cómo el individuo percibe su vínculo con el trabajo. Cuando alguien se siente agotado, se aísla y deja de ver sentido en lo que hace, es muy difícil que experimente satisfacción laboral. (Gavilanes-Gavilanes & Moreta-Herrera, 2020). No se trata únicamente del número de tareas, sino de cómo se viven internamente. Si el entorno no ofrece respaldo o reconocimiento, el empleo termina produciendo más daño que desarrollo personal.

En el contexto ecuatoriano, Toala et al. (2021) mostraron que, durante la pandemia, el aumento de las jornadas extensas, la presión por alcanzar metas en medio de la incertidumbre y la falta de interacción directa incrementaron notablemente el agotamiento emocional y la despersonalización, llevando a muchos trabajadores a estados de vacío y frustración. Esto evidencia que incluso en entornos virtuales o adaptados, el burnout surge si no se cuidan bien las

condiciones laborales y el apoyo emocional.

Por su parte, Castro-Castro y Rodríguez Pérez (2025) resaltan que un ambiente donde los colaboradores tienen espacios para expresar preocupaciones, se sienten escuchados y reciben un reconocimiento constante sobre la importancia de su rol, disminuye de forma considerable el riesgo de burnout. Este tipo de cultura organizacional, enfocada en el bienestar integral, permite que las personas encuentren un propósito en sus actividades cotidianas y con ello protejan su salud emocional.

Es importante entender que este cansancio laboral no se resuelve solo con descansos o días libres. Lo que se necesita es que el entorno laboral sea más humano, más justo, y que las personas se sientan parte de algo. Cuando el trabajo solo se vive como una carga o una rutina sin sentido, el desgaste emocional aparece casi sin notarse. Por eso es clave que las organizaciones no se enfoquen solo en la productividad, sino también en cómo se sienten quienes hacen posible los resultados

Satisfacción laboral

La experiencia que tienen las personas dentro de su lugar de trabajo está influenciada por muchos factores, y uno de los más importantes es cómo se sienten respecto a lo que hacen, cómo lo hacen y con quién lo hacen. Esta percepción global es lo que se conoce como satisfacción laboral. Esta percepción global es lo que se conoce como satisfacción laboral. Gavilanes-Gavilanes Erick y Moreta-Herrera Raúl (2020) en su artículo “*Satisfacción laboral, salud mental y burnout: Análisis de mediación parcial en una muestra de conductores del Ecuador*” indicaron que esta satisfacción tiene distintas dimensiones y está estrechamente relacionada con el bienestar mental. Se trata de una evaluación que cada trabajador hace sobre su vida laboral, donde se mezclan aspectos emocionales, sociales y organizacionales. No es un sentimiento momentáneo, sino una construcción constante basada en las condiciones reales del entorno de trabajo y la manera en que estas son interpretadas.

Santaella Palma José (2022) desde la psicología organizacional, un estudio realizado en Quito, evidenció que factores como el reconocimiento al desempeño, la claridad de los roles, el equilibrio entre vida personal y trabajo, así como la posibilidad de proyección a futuro son pilares

que influyen directamente en cómo los empleados valoran su experiencia laboral.

Uno de los componentes más visibles de esta satisfacción es el clima laboral. Este se forma con la forma en que se comunican los líderes, el trato entre compañeros, el respeto a los tiempos personales y la claridad de los objetivos. Gavilanes-Gavilanes Erick y Moreta-Herrera Raúl (2020) destacaron que un ambiente respetuoso y con oportunidades para expresar inquietudes fortalece el vínculo con la empresa, actuando como un “protector emocional” frente al estrés.

“un clima laboral positivo funciona como un amortiguador que reduce el riesgo de agotamiento emocional” (Gavilanes-Gavilanes Erick y Moreta-Herrera Raúl, 2020, p.17).

Si el ambiente es tóxico, hay malentendidos frecuentes o se percibe una presión constante sin respaldo, es muy difícil que alguien se sienta motivado. Por el contrario, cuando hay apertura al diálogo, buen trato y reconocimiento, el día a día se vuelve más llevadero y estimulante. Incluso los trabajos con alta carga pueden ser soportables si el entorno es humano.

El salario también cumple un rol importante, pero no es el único aspecto que garantiza satisfacción. Gavilanes-Gavilanes y Moreta-Herrera (2020) mostraron que la satisfacción laboral se relaciona estrechamente con la salud mental, actuando como un factor que puede disminuir el riesgo de burnout. A esto se le conoce como salario emocional, y muchas veces tiene más peso en la permanencia de una persona dentro de una organización. Un ambiente respetuoso y oportunidades para crecer pueden hacer que alguien prefiera quedarse, incluso si en otro lugar le ofrecen un poco más de dinero.

Santaella Palma (2022) también indicó que en las organizaciones donde existe una comunicación constante, directa y sin jerarquías rígidas, los empleados desarrollan un mayor compromiso, ya que se sienten incluidos y escuchados.

“...la comunicación horizontal incrementa el compromiso, al hacer sentir al empleado partícipe del proceso organizacional” (Santaella Palma José, 2022, p.278).

Esto refuerza la idea de que la satisfacción laboral va mucho más allá de tener condiciones estables; tiene que ver con sentirse parte activa del lugar donde se trabaja. A veces, un espacio donde el trabajador pueda expresar sus ideas o sugerencias puede marcar una gran diferencia.

Otro factor clave es la relación entre los objetivos estratégicos de la empresa y las metas personales del trabajador. Cuando ambos están alineados, es más fácil mantener el esfuerzo y el enfoque. Castro Castro y Rodríguez Pérez (2025) en su investigación “*Síndrome de burnout y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada: análisis de su relación*” destacaron que cuando los colaboradores tienen claridad sobre los objetivos de la empresa y pueden visualizar cómo sus tareas contribuyen al cumplimiento de esas metas globales, sienten que su trabajo tiene sentido y valor. En contraste, la falta de orientación estratégica provoca desmotivación y un sentimiento de inutilidad que incrementa el riesgo de agotamiento emocional.

En relación al bienestar emocional, Gavilanes-Gavilanes y Moreta-Herrera (2020) señalaron que un ambiente de trabajo que prioriza la satisfacción de sus empleados contribuye a disminuir problemas como el estrés crónico o el agotamiento, ya que crea un espacio donde las personas se sienten escuchadas, pueden expresar inquietudes sin temor y organizan mejor su tiempo. Esto permite mantener una actitud más positiva hacia el empleo, generando beneficios tanto a nivel personal como organizacional.

La satisfacción laboral no ocurre por casualidad. Se construye día a día, a través de decisiones conscientes que toma la organización para cuidar a su gente. No basta con dar un salario justo; es necesario construir un ambiente donde los trabajadores se sientan parte, puedan crecer, sean escuchados y tengan claro que su esfuerzo tiene un impacto. Cuando esto sucede, las personas no solo cumplen con su trabajo, sino que lo hacen con gusto, energía y sentido.

Relación del Burnout y la Satisfacción Laboral

La forma en que las personas se sienten respecto a su trabajo está muy relacionada con el desgaste que puedan estar viviendo en sus funciones. A medida que alguien se va sintiendo emocionalmente agotado, también empieza a perder interés por lo que hace, se vuelve más irritable, y poco a poco deja de sentirse cómodo en su espacio laboral. Cuando esto ocurre, es muy común que la satisfacción por el trabajo baje o incluso desaparezca.

Morales Francisco (2021) en su tesis “*Análisis del síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en colaboradores administrativos de una empresa de telecomunicaciones en Quito*” menciona que el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización

personal afectan la percepción que se tiene sobre el valor del trabajo que se realiza. Cuando las personas están emocionalmente cansadas, tienden a sentirse menos útiles, menos conectadas con lo que hacen, y esto les impide disfrutar o encontrar sentido en sus tareas. No es que no quieran cumplir con sus responsabilidades, sino que sienten que ya no pueden hacerlo con el mismo entusiasmo de antes.

Según Morales Francisco (2021), el burnout se vincula directamente con la pérdida de motivación, el incremento de tensiones internas y un menor rendimiento en el trabajo.

“Esto se observa en colaboradores que llegan sin energías, con la sensación de estar quemados o emocionalmente agotados, y que terminan desconectándose poco a poco del sentido que antes encontraban en su puesto” (Morales Francisco, 2021, p.43).

Esto demuestra, que incluso las actividades más sencillas pueden sentirse pesadas cuando ya no hay ese impulso emocional que hace que el trabajo valga la pena.

Por otro lado, la satisfacción laboral cumple un papel importante para evitar que aparezcan síntomas del burnout o para mantenerlos controlados. Gavilanes-Gavilanes y Moreta-Herrera (2020) en su artículo “*Satisfacción laboral, salud mental y burnout: Análisis de mediación parcial en una muestra de conductores del Ecuador*” mostraron que, en trabajadores ecuatorianos, una mayor satisfacción con el entorno laboral se relaciona con menor presencia de agotamiento emocional y mejores indicadores de salud mental. Esto quiere decir que no se trata solo del salario, sino de sentirse valorado, contar con un ambiente de respeto y tener claridad en las funciones diarias.

Algo similar señalan Casares Rosero y Pérez Guerrero (2022), quienes validaron una escala de satisfacción laboral en Quito y destacaron factores como el reconocimiento, la posibilidad de crecimiento profesional y un buen ambiente organizacional como claves para que el trabajador mantenga una percepción positiva de su empleo. Si estos elementos faltan, es más fácil que aparezcan la frustración y el cansancio constante.

Por su parte, Castro Castro y Rodríguez Pérez (2025) evidenciaron que cuando hay mala distribución de las tareas o falta de comunicación interna, aumentan el agotamiento emocional y el cinismo en los empleados, lo que termina afectando su motivación y la forma en que se

relacionan con su lugar de trabajo. Esto demuestra que un ambiente organizacional poco claro o indiferente puede volverse el terreno perfecto para el desgaste.

También Salazar y Tierra (2024) identificaron que el malestar emocional y la desmotivación que sienten algunos profesionales de la salud disminuyen el compromiso con la institución, haciendo que incluso tareas habituales se perciban como una carga pesada. En cambio, cuando se implementan acciones que buscan fortalecer el bienestar, el ánimo y el vínculo con el trabajo mejoran.

Todos estos hallazgos coinciden en que el burnout no aparece por sí solo, sino que tiene mucho que ver con lo que ocurre dentro del entorno laboral. Si el trabajador se siente escuchado, cuenta con espacios para expresarse, tiene oportunidades para crecer y percibe que lo que hace realmente importa, es mucho más probable que se mantenga motivado y con ganas de aportar. Pero si sucede lo contrario, si el ambiente está cargado de tensiones y no hay apoyo, el desgaste emocional es casi inevitable.

IV. Objeto de la intervención o de la práctica de investigación/intervención.

¿Cuáles son los efectos del burnout en relación a la satisfacción laboral?

El síndrome de burnout tiene una relación inversamente proporcional con la satisfacción laboral. Esto significa que a medida que aumentan los niveles de burnout, disminuye la satisfacción laboral. Un estudio realizado por Gavilanes-Gavilanes y Moreta-Herrera (2020) en una muestra de conductores de carga extra pesada en Ecuador encontró que: “La satisfacción laboral y la salud mental se relacionaron con el burnout y estos predijeron en un 41.7% los cambios en la varianza. Además, la salud mental ejerce una función de mediación parcial entre la satisfacción y el burnout.” (p.7).

Estos hallazgos sugieren que el burnout no solo afecta directamente la satisfacción laboral, sino que también está influenciado por la salud mental de los trabajadores. Por lo tanto, es fundamental que las organizaciones implementen estrategias para prevenir el burnout y promover la salud mental, con el fin de mejorar la satisfacción laboral y, en consecuencia, la

productividad y el bienestar general de los empleados.

¿Cuáles son los niveles de satisfacción que afecta el burnout?

El burnout tiene un efecto directo sobre distintos aspectos de la satisfacción laboral, ya que no solo compromete el desempeño en las tareas, sino también el modo en que las personas interpretan su relación con la empresa. Gavilanes-Gavilanes y Moreta-Herrera (2020) identificaron que cuando los niveles de agotamiento aumentan, disminuye la percepción de bienestar general, lo que impacta la forma en que se vive el ambiente laboral, el trato con los compañeros y el sentido de logro. Esto significa que el desgaste no siempre se limita a sentirse cansado; termina influyendo en la confianza para dialogar, en el respeto mutuo y en la manera de afrontar las responsabilidades diarias.

Santaella Palma (2022), por su parte, mostró que el agotamiento mental y el alejamiento afectivo reducen la valoración que se tiene del liderazgo y de la organización interna. Las personas comienzan a sentir que las directrices no son claras, que el reparto de tareas no es justo o que el trato recibido carece de humanidad, aunque objetivamente nada haya cambiado demasiado. Es como si el agotamiento alterara el filtro con el que se perciben las cosas, generando un entorno que parece más hostil o indiferente.

En un sentido complementario, Castro Castro y Rodríguez Pérez (2025), encontraron que la baja realización personal vinculada al burnout debilita la satisfacción con las posibilidades de crecer profesionalmente y con el sentido de pertenencia al grupo. Esto hace que se pierda el interés por participar o aportar nuevas ideas, reforzando un círculo donde el trabajador se limita a cumplir, sin entusiasmo ni conexión real con el lugar que ocupa. Así, la insatisfacción no proviene solo del trabajo como tal, sino de cómo el desgaste emocional distorsiona la forma en que se siente y se interpreta la experiencia laboral.

¿Qué relación existe entre las dimensiones del síndrome de burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) y los niveles de satisfacción laboral en los colaboradores?

Las dimensiones del síndrome de burnout están estrechamente relacionadas con los niveles de satisfacción laboral. Un estudio en una empresa ecuatoriana determinó que los

trabajadores presentaban un nivel medio de agotamiento emocional, un nivel bajo de despersonalización y un nivel alto de realización personal. En cuanto a la satisfacción laboral, los resultados arrojaron niveles medios en cada uno de sus factores: supervisión, ambiente, prestaciones, intrínseca y participación (Morales, 2021). Estos hallazgos sugieren que a medida que aumentan los niveles de agotamiento emocional y despersonalización, la satisfacción laboral tiende a disminuir, mientras que una alta realización personal se asocia positivamente con una mayor satisfacción laboral.

Este análisis permite comprender que el agotamiento emocional y la despersonalización, al generar una desconexión emocional y una actitud cínica hacia el trabajo, pueden reducir significativamente la satisfacción laboral. Por otro lado, una alta realización personal, que implica una evaluación positiva del propio desempeño y un sentido de logro en el trabajo, puede actuar como un factor protector, promoviendo una mayor satisfacción laboral.

¿Qué acciones o estrategias organizacionales pueden implementarse para prevenir o reducir el burnout, promoviendo al mismo tiempo una mayor satisfacción laboral?

El síndrome de burnout puede ser prevenido o reducido mediante la implementación de estrategias organizacionales centradas en el bienestar del trabajador. Morales (2021) sostiene que prácticas como la comunicación efectiva, el reconocimiento del esfuerzo, la asignación equitativa de tareas y la capacitación continua son claves para disminuir el desgaste emocional. Además, Gavilanes-Gavilanes y Moreta-Herrera (2020) destacan que la satisfacción laboral mejora cuando las empresas promueven un ambiente colaborativo, respetan los espacios personales del trabajador y ofrecen oportunidades de desarrollo profesional.

Castro Castro y Rodríguez Pérez (2025) mostraron que, en una empresa privada ecuatoriana, el aumento en el agotamiento emocional y el cinismo estaba vinculado con una menor satisfacción extrínseca, destacando cómo una mala distribución de tareas o una comunicación deficiente pueden deteriorar el bienestar del empleado. Por ello, implementar estrategias que optimicen la organización del trabajo, fomenten la comunicación abierta y fortalezcan el respaldo al personal ayuda a que los trabajadores enfrenten de forma más saludable las demandas del entorno laboral, reforzando su sentido de pertenencia, seguridad y bienestar

dentro de la institución Estas acciones permiten al trabajador enfrentar de forma más saludable las demandas del entorno laboral y al mismo tiempo fortalecen su percepción de pertenencia, seguridad y bienestar dentro de la institución.

Estas estrategias no solo ayudan a reducir los niveles de agotamiento, sino que también contribuyen a generar entornos laborales más humanos, sostenibles y motivadores. Al cuidar activamente la salud emocional del equipo, las organizaciones no solo previenen el burnout, sino que fortalecen el compromiso, la satisfacción laboral y el rendimiento general.

V. Metodología

En este estudio se optó por adoptar un enfoque cuantitativo, con el objetivo de obtener una visión objetiva y medible de las variables seleccionadas: síndrome de burnout y desempeño laboral. Este enfoque permite analizar datos numéricos obtenidos a través de instrumentos estandarizados y validados científicamente, lo cual facilita establecer relaciones significativas entre los niveles de agotamiento emocional y los indicadores del desempeño en el entorno organizacional.

La investigación se centra en fenómenos observables y cuantificables:

Los fenómenos observables en esta investigación incluyen:

- Interacciones emocionales: Reacciones de los colaboradores ante sus tareas laborales, como el agotamiento emocional o la apatía hacia el trabajo.
- Actitudes laborales: Cambios en la disposición o motivación de los trabajadores hacia sus tareas y compañeros.

Los fenómenos cuantificables incluyen:

- Puntajes del MBI: Estos indicadores miden las dimensiones del burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) con una escala de puntuación precisa, que permite calcular la frecuencia e intensidad de cada dimensión.
- Puntajes del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/S23: Permite evaluar cuantitativamente el nivel de satisfacción de los empleados en relación con su trabajo y las condiciones laborales.

Este trabajo es de tipo correlacional, ya que busca examinar la relación entre las variables de estudio, evaluando cómo el burnout puede afectar distintos aspectos del desempeño laboral, tales como la productividad, el cumplimiento de objetivos, la calidad de las tareas realizadas y el desarrollo profesional de los empleados.

Asimismo, la investigación presenta un diseño transversal, dado que la recolección de datos se realizará en un único momento del tiempo, permitiendo así obtener una fotografía actual del estado emocional y el desempeño de los trabajadores de una empresa privada, sin realizar un seguimiento longitudinal.

Instrumentos

Para la evaluación del síndrome de burnout, se empleará el *Maslach Burnout Inventory* (MBI), considerado el instrumento de referencia a nivel mundial para este propósito. Esta herramienta fue diseñada específicamente para identificar y cuantificar los niveles de agotamiento profesional en trabajadores de distintos sectores.

El cuestionario consta de 22 ítems, donde los participantes califican con qué frecuencia experimentan determinadas situaciones relacionadas con su trabajo. Esta escala tipo Likert va desde “nunca” hasta “todos los días”, lo cual proporciona una medición cuantitativa precisa sobre la intensidad y frecuencia de los síntomas de burnout. (Maslach & Jackson, 1986)

El MBI está estructurado en tres dimensiones clave:

- Agotamiento emocional: Evalúa la sensación de fatiga intensa y el sentimiento de estar emocionalmente sobrecargado, producto de las demandas laborales constantes.
- Despersonalización: Mide el grado de desapego o indiferencia hacia los compañeros de trabajo, clientes o beneficiarios del servicio, lo que puede traducirse en actitudes cínicas o frías.
- Realización personal: Indaga la percepción de competencia y logro personal en el ámbito profesional, reflejando el sentido de eficacia que siente el individuo en su desempeño laboral.

Este cuestionario proporciona una visión global del estado emocional del trabajador en su contexto laboral. Al aplicar el MBI, se pretende no solo detectar los niveles de burnout

presentes en los empleados, sino también comprender cómo estos afectan directamente el desempeño y la motivación. Los datos recolectados servirán de base para diseñar estrategias organizacionales que promuevan el bienestar psicológico y prevengan el deterioro del clima laboral.

Uno de los instrumentos más reconocidos y ampliamente validados para evaluar la satisfacción laboral es el *Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/S23*, Este instrumento mide diversos aspectos de la satisfacción laboral en 20 ítems que se distribuyen en cinco dimensiones (Meliá & Peiró, 1998):

- Satisfacción con el trabajo en sí: Evalúa el grado en que el contenido del trabajo resulta motivador, interesante y satisfactorio para el empleado.
- Satisfacción con la supervisión: Indaga la percepción que se tiene sobre el apoyo, accesibilidad y competencia del superior inmediato.
- Satisfacción con las oportunidades de promoción: Considera las posibilidades de desarrollo profesional y ascenso dentro de la organización.
- Satisfacción con las relaciones con los compañeros: Mide la calidad de las interacciones sociales en el entorno laboral.
- Satisfacción con las condiciones laborales: Analiza factores como el ambiente físico, la carga de trabajo, la seguridad y los recursos disponibles.

Los ítems se responden mediante una escala tipo Likert de 1 a 7, lo que permite cuantificar el nivel de satisfacción de manera confiable. (Meliá & Peiró, 1998).

Este cuestionario ha demostrado ser una herramienta válida y confiable para estudiar el bienestar laboral en diversos sectores y contextos culturales.

Con el fin de promover respuestas auténticas y libres de sesgo, ambos cuestionarios serán aplicados de forma anónima, lo que contribuirá a generar un ambiente de confianza entre los participantes. Esta estrategia facilitará la obtención de datos más fiables y pertinentes, esenciales para evaluar con precisión los niveles de burnout y el desempeño laboral dentro de una empresa privada ubicada en la ciudad de Quito.

La presente investigación, de tipo descriptivo, se orienta al análisis detallado de las

dimensiones propias de cada variable. Se realizará una medición independiente del síndrome de burnout y del desempeño laboral, sin establecer una relación directa entre ellas durante el proceso de recopilación de datos, lo que permite explorar a fondo las características particulares de cada fenómeno.

En cuanto a los aspectos éticos, el estudio se regirá por principios fundamentales de integridad en la recolección y manejo de la información. Se asegurará que todos los participantes firmen un consentimiento informado, en el cual se detallará el propósito del estudio y el uso que se dará a los datos obtenidos. De este modo, se garantizará la confidencialidad y anonimato, promoviendo un entorno de transparencia y respeto a lo largo de toda la investigación.

Adicionalmente, este trabajo tiene como propósito diseñar e implementar estrategias efectivas para mitigar los efectos del burnout y fortalecer el bienestar de los colaboradores. Se espera que los resultados obtenidos no solo cumplan con los objetivos planteados, sino que también puedan servir como base para futuras investigaciones o ser aplicados en contextos similares dentro de otras organizaciones.

VI. Preguntas clave

- ¿Qué niveles de burnout presentan los colaboradores de la organización?
- ¿Cuáles son los niveles de satisfacción laboral percibidos por los mismos colaboradores de la empresa?
- ¿Qué relación existen entre las dimensiones del burnout y los distintos componentes de la satisfacción laboral?
- ¿Cómo impacta el burnout en la percepción general de la satisfacción con el trabajo?

VII. Organización y procesamiento de la información

En la información que se obtuvo para este estudio, la muestra estuvo compuesta por un total de 56 participantes que brindaron sus respuestas a través de formularios digitales en Google Forms, lo que facilitó el registro ordenado y sistemático de los datos recolectados desde el inicio.

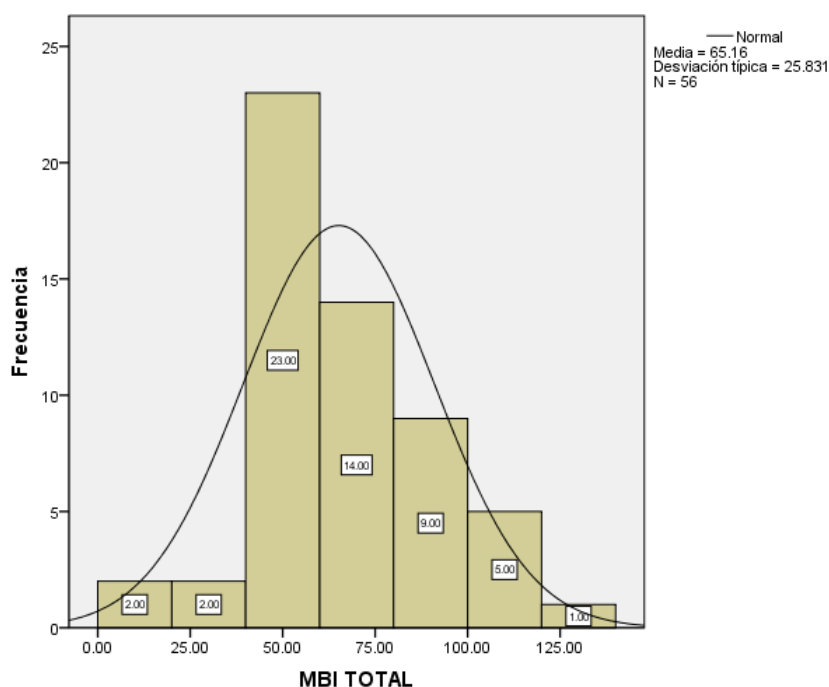
Dentro de los datos sociodemográficos, se observó que predomina el género masculino con 37 participantes, mientras que el género femenino estuvo representado por 19 personas.

Respecto a la edad, la mayoría de los colaboradores se encuentran en el rango de 25 a 29 años, seguido del grupo de 30 a 34 años. En cuanto al tiempo de permanencia en la empresa, el grupo más grande tiene entre 1 a 3 años, aunque también se destaca un segmento importante con más de 5 años de antigüedad.

Luego de recolectar las respuestas, se realizó la tabulación de toda la información en hojas de cálculo, revisando cada dato para evitar inconsistencias. Para este proceso se emplearon escalas tipo Likert adaptadas, que permitieron calificar los niveles de burnout en una escala de 0 a 6 en donde 0 se traduce como “nunca” y 6 como “todos los días”, por otro lado, en el apartado califica la satisfacción laboral, los puntajes van de 1 a 7 en donde 7 se refiere a “muy insatisfecho” y 1 “Muy satisfecho”. Esto ayudo a tener un puntaje promedio objetivo y comparable entre los diferentes participantes.

Una vez que la información fue organizada y clasificada, se empleó el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) para realizar los análisis descriptivos correspondientes. Además, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, con el objetivo de identificar la relación existente entre las dimensiones del burnout y los factores de la satisfacción laboral, para así, entender cómo se afectan entre sí estas variables dentro del contexto laboral estudiado.

Gráfico 1. Gráfico de barras “Síndrome Burnout”

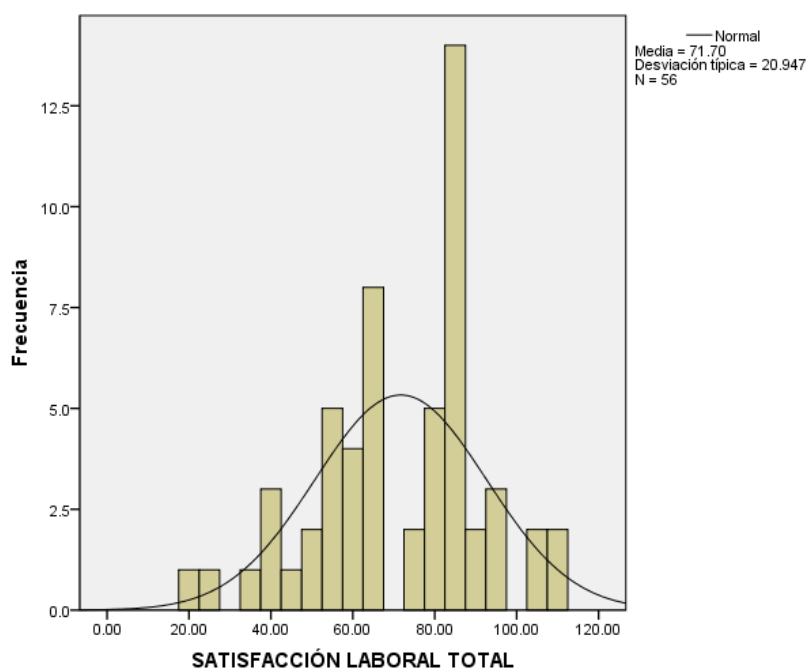


Fuente: Programa estadístico SPSS, elaborado por autor (2025)

Este histograma muestra la distribución de las puntuaciones totales del MBI, indicando una tendencia hacia una distribución normal con una ligera asimetría. La media de las puntuaciones MBI totales es de 65.16, con una desviación típica de 25.831, para una muestra de 56 participantes. Se observa que la mayor concentración de puntuaciones se encuentra en el rango de 50, con 23 individuos, mientras que las frecuencias disminuyen hacia los extremos, con 1 y 2 individuos en los rangos de puntuaciones más altas y bajas, respectivamente.

Este gráfico muestra la distribución de las puntuaciones de burnout entre los participantes. La mayoría de los colaboradores se encuentran en niveles bajos de agotamiento emocional, lo que sugiere que no experimentan un burnout significativo. Sin embargo, algunos presentan niveles moderados, lo que indica que estos empleados podrían estar experimentando un desgaste emocional. Este agotamiento puede influir directamente en su desempeño y generar un ambiente de trabajo negativo, lo que a su vez afecta la satisfacción laboral general, creando insatisfacción y malestar.

Grafico 2 . Gráfico de barras “Satisfacción Laboral”

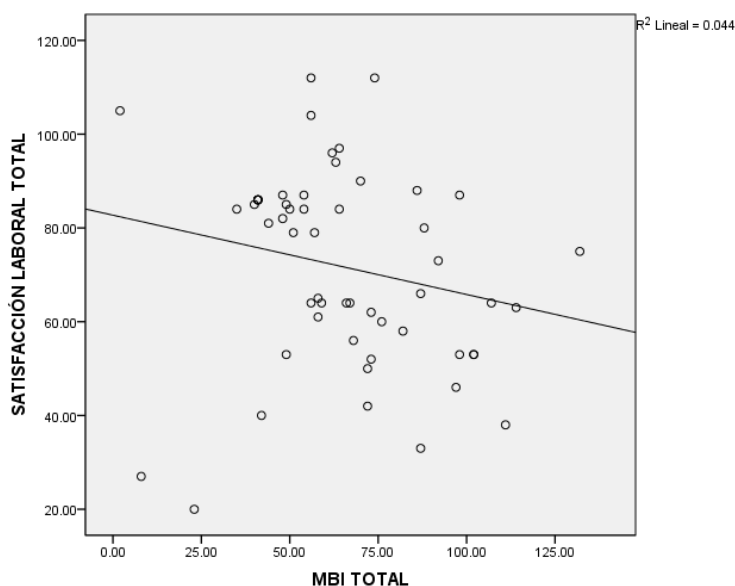


Fuente: Programa estadístico SPSS, elaborado por autor (2025)

Este histograma representa la distribución de las puntuaciones totales de Satisfacción Laboral, mostrando una forma que se aproxima a una curva normal. La media de la satisfacción laboral total es de 71.70, con una desviación típica de 20.947, y la muestra consta de 56 individuos. Se observa que la mayor frecuencia de puntuaciones se concentra alrededor del rango de 80, con una disminución gradual hacia los extremos de muy baja y muy alta satisfacción.

Este gráfico muestra la distribución de las puntuaciones de satisfacción laboral entre los colaboradores. La mayoría de los empleados se sienten satisfechos con su trabajo, pero algunos muestran puntuaciones bajas, lo que indica que existen áreas de insatisfacción. La insatisfacción laboral suele estar vinculada a factores como el estrés, la sobrecarga de tareas y la falta de apoyo, lo cual puede estar relacionado con niveles de burnout más altos. Cuando el burnout se incrementa, la satisfacción laboral tiende a disminuir, afectando el bienestar y el rendimiento general.

Grafico 3 Correlación de resultados



Fuente: Programa estadístico SPSS, elaborado por autor (2025)

Este diagrama de dispersión ilustra la relación entre las puntuaciones totales del MBI y la Satisfacción Laboral Total. La línea de regresión lineal muestra una ligera tendencia negativa, lo que sugiere que a medida que aumentan las puntuaciones del MBI (indicando mayor burnout), la satisfacción laboral total tiende a disminuir. El valor de R2 de 0.044 indica que aproximadamente el 4.4% de la variabilidad en la satisfacción laboral total puede ser explicada por la variabilidad en las puntuaciones del MBI, lo que sugiere una relación débil entre ambas variables.

En este gráfico se observa una ligera relación negativa, lo que indica que a medida que aumentan los niveles de burnout, la satisfacción laboral disminuye. El agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal pueden generar un ambiente de trabajo menos satisfactorio, ya que los empleados no se sienten valorados ni motivados. Esto refuerza la idea de que un entorno de trabajo que favorece el burnout tiende a crear malestar y disminuye la satisfacción general.

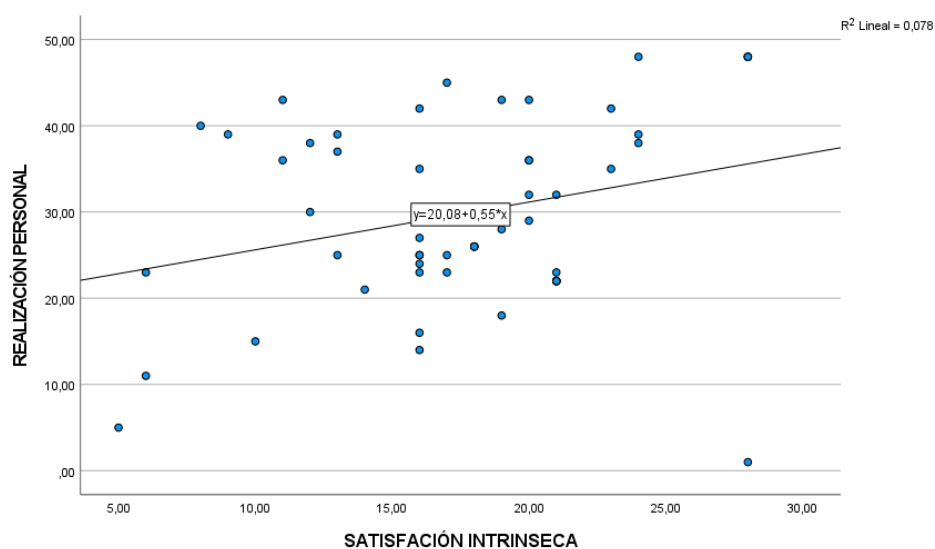
Correlación de las subescalas en base al Coeficiente de Pearson

Tabla 1 Correlación de las subescalas en base al Coeficiente de Pearson

		CANSANCIO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	REALIZACIÓN PERSONAL
SATISFACIÓN INTRINSECA	Correlación de Pearson	-0,242	-0,166	,278*
	Sig. (bilateral)	0,073	0,222	0,038
CONDICIONES FÍSICAS Y MATERIALES	Correlación de Pearson	-0,244	-,266*	0,181
	Sig. (bilateral)	0,070	0,048	0,183
RELACIONES SOCIALES Y SUPERVISIÓN	Correlación de Pearson	-,425**	-,391**	0,224
	Sig. (bilateral)	0,001	0,003	0,097
ORGANIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN	Correlación de Pearson	-,468**	-,352**	0,150
	Sig. (bilateral)	0,000	0,008	0,269
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).				

Fuente: Programa estadístico SPSS, elaborado por autor (2025)

Grafico 4. Correlación de resultados Realización personal y Satisfacción Intrínseca

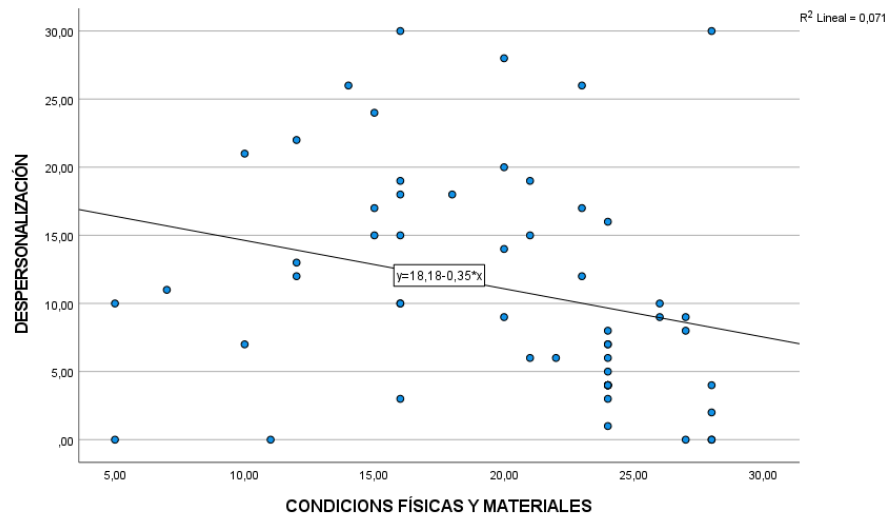


Fuente: Programa estadístico SPSS, elaborado por autor (2025)

En primer lugar, se observa una correlación positiva y significativa entre la Realización Personal y la Satisfacción Intrínseca ($r = 0.278$, $p = 0.038$). Esto sugiere que a medida que aumenta la satisfacción intrínseca que el individuo obtiene de su trabajo, también tiende a incrementarse su percepción de realización personal.

Este gráfico muestra que existe una correlación positiva entre la **realización personal** y la **satisfacción intrínseca**. A medida que los empleados experimentan una mayor realización personal, su satisfacción intrínseca en el trabajo también aumenta. Esto indica que cuando los trabajadores sienten que su esfuerzo tiene un impacto significativo y que alcanzan sus objetivos personales en el trabajo, se sienten más satisfechos. La **realización personal** actúa como un factor protector contra el burnout, ya que aporta a un sentido de propósito y satisfacción, lo que mejora la satisfacción general en el trabajo.

Gráfico 5. Correlación de resultados Despersonalización y Condiciones físicas y Materiales

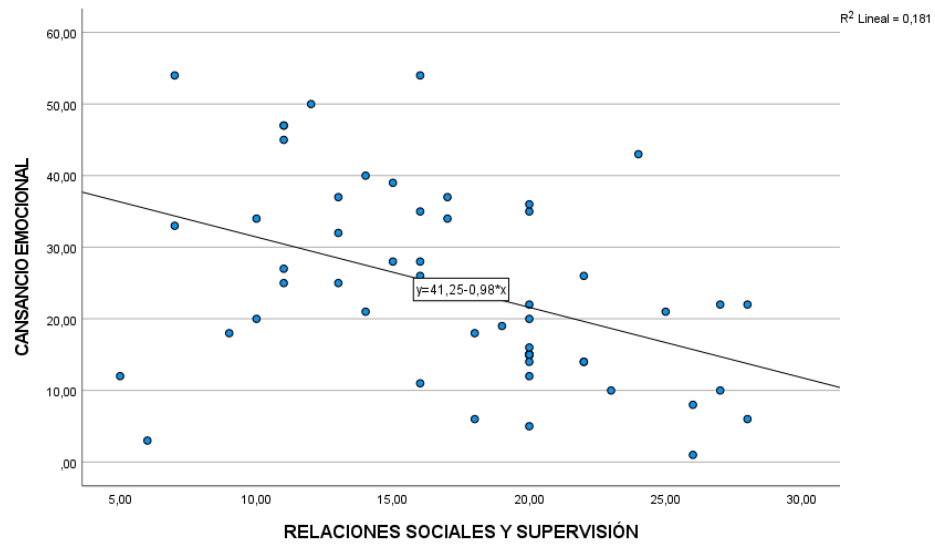


Fuente: Programa estadístico SPSS, elaborado por autor (2025)

En segundo lugar, existe una correlación negativa y significativa entre la Despersonalización y las Condiciones Físicas y Materiales ($r = -0.266$, $p = 0.048$). Este hallazgo implica que una mejora en las condiciones físicas y materiales del entorno laboral se asocia con una disminución en la tendencia a la despersonalización.

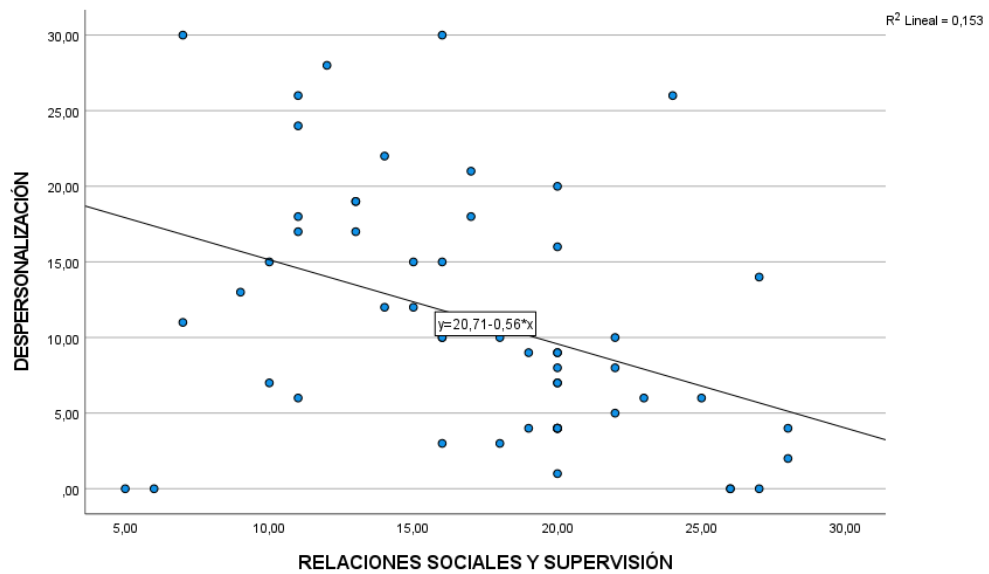
Este gráfico refleja una **correlación negativa** entre la **despersonalización** y las **condiciones físicas y materiales** del trabajo. A medida que mejoran las condiciones laborales, como el ambiente físico o los recursos disponibles, la **despersonalización** tiende a disminuir. Cuando los empleados se sienten respaldados por un entorno adecuado y reciben el apoyo necesario, es menos probable que experimenten actitudes de desapego o cinismo hacia el trabajo. Un entorno de trabajo favorable reduce el estrés y el agotamiento, lo que mejora tanto el bienestar emocional como la satisfacción laboral.

Grafico 6. Correlación de resultados Cansancio Emocional y Relaciones Interpersonales



Fuente: Programa estadístico SPSS, elaborado por autor (2025)

Grafico 7 Correlación de resultados



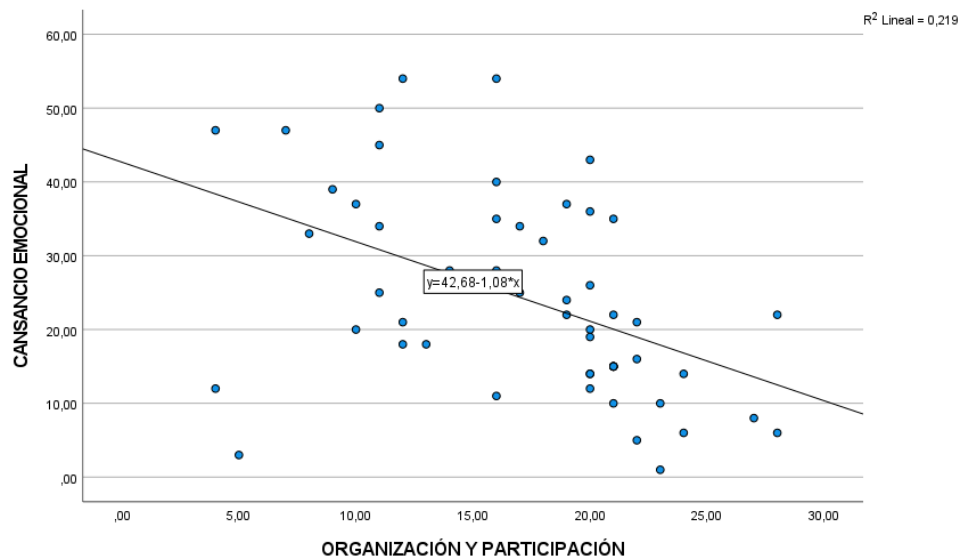
Fuente: Programa estadístico SPSS, elaborado por autor (2025)

En tercer lugar, se presentan correlaciones negativas y altamente significativas para la variable Relaciones Sociales y Supervisión. Se encontró una correlación negativa entre las Relaciones Sociales y Supervisión y el Cansancio Emocional ($r = -0.425$, $p = 0.001$), así como una correlación negativa con la Despersonalización ($r = -0.391$, $p = 0.003$). Estos resultados

indican que una mejor percepción de las relaciones sociales y la supervisión se asocia con menores niveles de cansancio emocional y despersonalización.

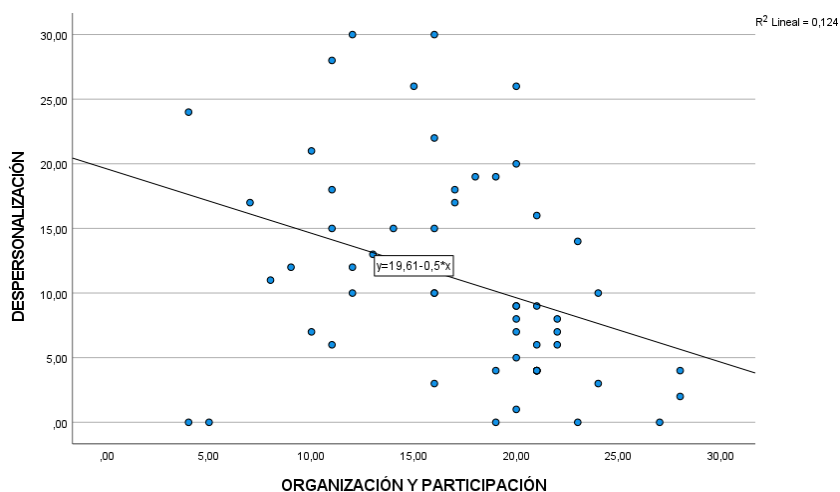
Los resultados sugieren que cuando los empleados perciben relaciones sociales positivas y una supervisión adecuada, experimentan menos agotamiento emocional y menos desapego hacia sus compañeros y tareas. Es decir, un ambiente de trabajo donde hay una comunicación efectiva y apoyo tanto de los compañeros como de los supervisores, ayuda a reducir el estrés y la desconexión emocional. Esto resalta la importancia de mantener un entorno laboral saludable y humano, donde los trabajadores se sientan respaldados y conectados con su entorno.

Grafico 8. Correlación de resultados Cansancio Emocional y Organización y participación



Fuente: Programa estadístico SPSS, elaborado por autor (2025)

Grafico 9. Correlación de resultados Despersonalización y Organización y participación



Fuente: Programa estadístico SPSS, elaborado por autor (2025)

La variable Organización y Participación también muestra correlaciones negativas y altamente significativas. Se observa una correlación negativa entre la Organización y Participación y el Cansancio Emocional ($r = -0.468$, $p = 0.000$), y una correlación negativa con la Despersonalización ($r = -0.352$, $p = 0.008$). Esto sugiere que una mejor organización y mayor participación en el trabajo se relacionan con una reducción significativa tanto del cansancio emocional como de la despersonalización.

Los resultados indican que a medida que los empleados experimentan una mejor organización en sus tareas y mayor participación en los procesos organizacionales, los niveles de agotamiento emocional y de despersonalización disminuyen. Un entorno donde los trabajadores tienen voz en la toma de decisiones y en la organización de su trabajo reduce tanto el desgaste emocional como la desconexión que sienten hacia sus tareas. Esto resalta la importancia de promover la participación activa y de ofrecer una estructura de trabajo que favorezca el bienestar emocional de los colaboradores.

VIII. Análisis de la información

- *¿De qué manera se interpretaron los resultados obtenidos?*

La recopilación de los valores que muestran los distintos niveles de burnout y satisfacción laboral se realizó a partir de los datos entregados por cada colaborador participante. Para esto, en la aplicación de los instrumentos se tomaron en cuenta tanto los valores más altos como los más bajos, lo que permitió definir un rango de referencia que facilitó evaluar de forma detallada los puntajes individuales. Este procedimiento ayudó a identificar no solo tendencias generales, sino también casos particulares que podrían necesitar mayor atención dentro del ambiente laboral.

- *¿Cómo se estableció la correlación entre las variables?*

Con el objetivo de examinar la relación entre el síndrome de burnout (variable independiente) y la satisfacción laboral (variable dependiente), se utilizó el software estadístico SPSS aplicando el coeficiente de correlación de Pearson. Así, luego de ingresar todos los datos correspondientes a la muestra, se correlacionaron los niveles obtenidos en el cuestionario MBI con los resultados del cuestionario de Satisfacción Laboral S20/S23. Esto permitió determinar si el burnout tiene algún efecto sobre la percepción de satisfacción en el trabajo y, en caso afirmativo, conocer el grado de influencia. Además, se hizo un análisis de fiabilidad revisando el procesamiento de la información para validar la consistencia y calidad de los datos recopilados.

SEGUNDA PARTE

IX. Justificación

Este trabajo de investigación surge de la necesidad de comprender cómo el síndrome de burnout puede influir directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores, considerando que este fenómeno se ha convertido en uno de los riesgos psicosociales más frecuentes dentro de las organizaciones. A medida que las exigencias laborales aumentan, también lo hace la probabilidad de que los trabajadores experimenten desgaste emocional, agotamiento físico y desmotivación, lo cual puede afectar seriamente su desempeño y bienestar.

En los últimos años, diversas investigaciones han evidenciado que el burnout no solo deteriora la salud mental de los colaboradores, sino que también puede desencadenar cuadros de ansiedad, insomnio, síntomas físicos e incluso depresivos. Además, se ha observado que sus efectos no distinguen entre cargos, géneros ni edades, por lo que su impacto puede ser transversal dentro de cualquier equipo de trabajo.

Al mismo tiempo, resulta importante mencionar que la satisfacción laboral juega un papel fundamental en la vida de los trabajadores, ya que no solo se refiere a la conformidad con las tareas asignadas, sino que también involucra aspectos como el reconocimiento, la calidad del ambiente laboral, las relaciones interpersonales, el sentido de pertenencia y las oportunidades de crecimiento profesional. Cuando el trabajador se siente valorado y motivado, su disposición hacia el cumplimiento de objetivos mejora significativamente; sin embargo, si enfrenta altos niveles de agotamiento y despersonalización, su nivel de satisfacción disminuye considerablemente.

Por esta razón, he considerado relevante llevar a cabo este estudio en una empresa privada de la ciudad de Quito, con el fin de identificar si existe una relación entre estas dos variables y, en caso de encontrarla, aportar con estrategias que permitan disminuir los niveles de burnout y al mismo tiempo fortalecer la satisfacción laboral. Esta investigación no solo busca generar conocimiento, sino también brindar a la organización información útil que pueda ser aplicada para mejorar el clima laboral, reducir la rotación de personal y fomentar una cultura empresarial más saludable y comprometida.

X. Caracterización de los beneficiarios

La muestra seleccionada para este estudio estuvo conformada por un total de 56 colaboradores de una empresa privada ubicada en la ciudad de Quito. Dentro de este grupo, se observó una mayor participación del género masculino con 37 individuos, que representan el 66.07% del total, mientras que el género femenino estuvo compuesto por 19 personas, equivalentes al 33.93%. Esto muestra que, aunque existe presencia de ambos géneros, el personal masculino es el que predomina dentro de la organización analizada.

En relación a la edad, la mayoría de los participantes se encuentra entre los 25 y 29 años, sumando 20 personas que corresponden al 35.71% de la muestra. Este grupo es seguido por el rango de 30 a 34 años con 16 individuos (28.57%), reflejando que la mayor parte del personal evaluado se ubica en etapas de adultez joven, con niveles significativos de dinamismo laboral.

Respecto al cargo o área de trabajo, la mayor proporción de los participantes se desempeña en el área de producción, con un total de 29 colaboradores que representan el 51.79%. Luego se ubican los cargos operativos con 15 personas (26.79%), el área técnica con 5 individuos (8.93%), supervisión con 4 (7.14%) y finalmente el área administrativa con 3 participantes (5.36%). Esto evidencia que la muestra tiene un claro predominio de colaboradores vinculados a la producción directa.

En cuanto al nivel educativo alcanzado, se identificó que la educación universitaria es la predominante, con 22 individuos que corresponden al 39.29% del total, mientras que tanto el nivel técnico como el bachillerato se ubicaron en el mismo porcentaje de 26.79%, con 15 participantes en cada uno. Por otro lado, el nivel de posgrado fue el menos representado, con solo 4 colaboradores (7.14%). Esto indica que la mayoría cuenta con una formación académica que facilita el desempeño en sus respectivas áreas.

Finalmente, en lo que se refiere al tiempo de permanencia en la empresa, se encontró que 25 colaboradores tienen entre 1 a 3 años trabajando en la organización, representando el 44.64% del total, seguido de aquellos con más de 5 años de antigüedad, que suman 11 personas (19.64%). Asimismo, 10 individuos (17.86%) cuentan con una permanencia de 3 a 5 años, mientras que 8

(14.29%) llevan menos de 6 meses y solo 2 colaboradores (3.57%) tienen entre 6 meses y 1 año. Este panorama sugiere que una buena parte de los trabajadores ha alcanzado un nivel de estabilidad media en la empresa, aunque también existe un grupo importante con trayectoria prolongada.

Esta caracterización permite entender que el grupo beneficiario de este estudio está compuesto principalmente por hombres jóvenes, con predominio en áreas operativas y productivas, con niveles de instrucción superior y con un tiempo de permanencia que en muchos casos supera el año, lo cual aporta un contexto clave para analizar cómo el síndrome de burnout y la satisfacción laboral se manifiestan en este tipo de población.

Con esta información, se podrán implementar estrategias para mitigar el burnout, mejorar las condiciones laborales y aumentar la satisfacción de los trabajadores. Esto, a su vez, fortalecerá el bienestar general de los empleados y, por ende, mejorará la productividad, la motivación y el clima laboral dentro de la empresa.

XI. Interpretación

En este estudio se pudo evidenciar que la presencia del síndrome de burnout entre los colaboradores de la empresa privada ubicada en la ciudad de Quito es baja, ya que los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos muestran que la mayoría de las puntuaciones se concentran en los niveles inferiores. Solamente alrededor de una octava parte de los participantes manifestó valores que se sitúan entre rangos medios y altos, mientras que un grupo reducido presentó indicadores críticos de desgaste. Aun así, este resultado no puede atribuirse de forma exclusiva a estos datos, puesto que entran en juego factores individuales, dinámicas de grupo y elementos propios del entorno laboral que influyen considerablemente. Por esta razón, resulta importante prestar especial atención a aquellos colaboradores que reflejan puntuaciones medias y altas, con el fin de implementar acciones que eviten un posible avance del desgaste profesional.

En relación con la satisfacción laboral, se observó que la mayoría de los trabajadores percibe un nivel elevado, con resultados que se encuentran por encima del promedio, lo que

evidencia una valoración positiva tanto del trabajo que desempeñan como del clima organizacional. Solo unos pocos casos reportaron niveles bajos de satisfacción, lo cual señala la necesidad de enfocar estrategias específicas que contribuyan a mejorar su percepción y fortalecer el vínculo con la empresa.

Los resultados alcanzados en este análisis permiten destacar varios aspectos favorables, dado que la mayoría de colaboradores no presenta signos relevantes del síndrome de burnout y, al mismo tiempo, manifiestan una satisfacción laboral alta. Esto representa una oportunidad para que la organización continúe impulsando políticas y prácticas orientadas al bienestar del personal, asegurando la sostenibilidad de estos niveles e incluso buscando potenciarlos en el futuro.

XII. Principales logros del aprendizaje

Al revisar el comportamiento de los colaboradores en relación al síndrome de burnout y la satisfacción laboral, este trabajo permitió comprender de mejor manera cómo se relacionan estas variables dentro de una empresa privada de la ciudad de Quito. El objetivo central de esta investigación fue identificar el grado en que el burnout puede incidir en la percepción de satisfacción que tienen los empleados respecto a su lugar de trabajo, tomando como puntos principales el bienestar emocional y el ambiente organizacional. Los resultados que arrojaron las escalas aplicadas evidencian una participación completa por parte de todos los colaboradores, lo cual da un respaldo estadístico importante y confirma la validez de los datos obtenidos. Además, los análisis mostraron la relación existente entre el desgaste emocional y el nivel de satisfacción laboral, dejando en claro cómo estos factores pueden influenciarse mutuamente.

Se pudo observar que el síndrome de burnout ayuda a entender cuáles son los aspectos que pueden impactar de manera directa o indirecta en la forma en que los trabajadores perciben su satisfacción dentro de la empresa. En este caso, el estudio reflejó una correlación negativa ligera entre el burnout y la satisfacción laboral, con un coeficiente de Pearson de -0.210. Esto indica que, aunque la relación no es muy fuerte, sí existe una tendencia que muestra que, a mayores niveles de burnout, se reduce la satisfacción en el trabajo.

¿Cuál es la percepción del burnout en los colaboradores de la empresa privada?

Los niveles de burnout encontrados en la muestra evaluada permiten concluir que, en general, dentro de la empresa no hay una presencia elevada de este síndrome. Esto sugiere que las medidas o estrategias que se han aplicado para prevenir o disminuir el desgaste emocional están funcionando de manera favorable, lo que ha permitido mantener aspectos claves como el clima organizacional, el compromiso y la motivación de los equipos.

¿Qué factores de motivación influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores?

Se identificaron varios elementos que la empresa ha sabido conservar y que contribuyen directamente a fortalecer la motivación de los trabajadores, tales como el reconocimiento a su desempeño, las oportunidades de desarrollo profesional, la comunicación efectiva entre las diferentes áreas, así como una estructura salarial y de beneficios adecuada. Todos estos aspectos impactan de forma positiva en cómo los colaboradores valoran su lugar de trabajo, algo que quedó reflejado claramente en los resultados.

¿Cómo influye el burnout en la percepción de satisfacción laboral de los trabajadores?

Los resultados obtenidos en este estudio mostraron una relación negativa entre el burnout y la satisfacción laboral, lo que indica que a medida que se incrementan los niveles de desgaste emocional, tiende a disminuir la percepción positiva que los colaboradores tienen sobre su trabajo. No obstante, este impacto no se presentó como algo significativo, por lo que sería recomendable continuar observando tanto factores internos como externos que puedan estar relacionados, con el fin de mantener controlada esta situación y evitar que en el futuro afecte de forma directa la satisfacción laboral.

XIII. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

1. Los principales signos del burnout en los colaboradores están asociados al cansancio emocional y a un leve distanciamiento, sin que esto llegue a niveles críticos que afecten de manera importante su desempeño.

2. La presencia del burnout no es generalizada en la empresa, pues la mayoría de los trabajadores muestra puntuaciones bajas; sin embargo, existen casos puntuales que conviene monitorear para evitar que el problema avance.

3. Los factores que más inciden en la satisfacción laboral son el ambiente de trabajo, la calidad de las relaciones interpersonales, las posibilidades de desarrollo, el reconocimiento y una comunicación efectiva entre áreas.

4. El sentimiento de realización personal está positivamente relacionado con la satisfacción intrínseca, mientras que el cansancio emocional y la despersonalización tienden a disminuir la valoración del entorno laboral.

5. Se reconoce que, aunque hay una tendencia a que el aumento del burnout se asocie con una menor satisfacción laboral, esta relación no es lo suficientemente fuerte como para considerarla determinante en todos los casos.

6. Los colaboradores perciben de forma positiva las estrategias actuales orientadas a mantener un buen clima organizacional, considerándolas útiles para responder a sus necesidades personales y profesionales.

7. Continuar impulsando espacios que fortalezcan el bienestar emocional, el reconocimiento y el crecimiento dentro de la empresa resulta clave para prevenir el burnout y mantener altos niveles de satisfacción laboral.

Recomendaciones

1. Se sugiere mantener y reforzar las estrategias organizacionales que fomentan el reconocimiento y la participación activa, ya que los resultados muestran que estos factores están vinculados con mayores niveles de satisfacción laboral y menor riesgo de burnout.
2. Se propone continuar mejorando las condiciones físicas y materiales del lugar de trabajo, pues se evidenció que estas influyen directamente en la reducción de la despersonalización y favorecen un clima organizacional positivo.
3. Se sugiere organizar talleres breves de manejo del estrés y pausas activas, para fortalecer el bienestar emocional y prevenir la aparición de síntomas de agotamiento emocional en el futuro.
4. Se recomienda realizar evaluaciones regulares de burnout y satisfacción laboral en la misma empresa, para monitorear la evolución de estas variables y ajustar las acciones preventivas según los resultados obtenidos.

XIV. Referencias bibliográficas:

- Castro Castro, G. M., & Rodríguez Pérez, M. L. (2025). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada: análisis de su relación. *Arandu*, 12(2), 2559–2566. <https://doi.org/10.69639/arandu.v12i2.1090>
- David, C. R. C., & Alexander, P. G. X. (2022). *Validación de escala para medir la satisfacción laboral en el contexto del Distrito Metropolitano de Quito – Ecuador*. Repositorio Digital UCE.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/26105>
- Gavilanes-Gavilanes, E., & Moreta-Herrera, R. (2020). Satisfacción laboral, salud mental y burnout: Análisis de mediación parcial en una muestra de conductores del Ecuador. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*, 18(2), 11–20.
<https://www.researchgate.net/publication/346530829>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory manual* (2.^a ed.). Consulting Psychologists Press.
- Meliá, J. L., & Peiró, J. M. (1998). *Cuestionario de satisfacción S20/S23: Manual* (3.^a ed.). TEA Ediciones.
- Morales, F. (2021). *Análisis del síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en colaboradores administrativos de una empresa de telecomunicaciones en Quito [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]*.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8333/1/T3626-MDTH-Morales-Analisis.pdf>
- Pineda Asanza, J. S., Córdova-Torres, J. M., & Sotomayor Preciado, A. M. (2024). Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería y su impacto en la satisfacción laboral. *Dominio De Las Ciencias*, 10(3), 886–900.
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/3962>
- Salazar, C., & Tierra, C. (2024). Relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de salud en las ciudades de Guayaquil y Ambato

[Tesis de maestría, Universidad de las Américas].

<http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/16449>

- Santaella Palma, J. (2022). Incidencia del síndrome de burnout y su relación con sobrepeso, sedentarismo y presión arterial elevada. *Revista Científica UISRAEL*, 9(3), 272–289. <https://doi.org/10.35290/rcui.v9n3.2022.601>

- Toala, F. G. T., Irigoyen, V. I. P., Moreno, A. P. M., Ruilova, E. A. C., & Casares, J. T. (2021). Síndrome de burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia. *Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*, 8(1), 126–133. https://www.researchgate.net/publication/350927718_Burnout_syndrome_in_health_professionals_in_Ecuador_and_associated_factors_in_times_of_pandemic

IMPACTO DEL BURNOUT Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

OBJETIVO DEL ESTUDIO:

Este cuestionario tiene como finalidad evaluar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa privada de la ciudad de Quito. Forma parte de la investigación titulada "Impacto del burnout y su influencia en la satisfacción laboral, llevada a cabo para la titulación en Psicología en la Universidad Politécnica Salesiana, sede Norte – campus El Girón.

CONFIDENCIALIDAD:

La información recopilada será completamente anónima y tratada con estricta confidencialidad. No se recopilarán datos institucionales que permitan identificarle. Los resultados serán procesados con fines exclusivamente académicos.

CONTACTO PARA CONSULTAS:

Para cualquier pregunta relacionada con el estudio, puede escribir a la investigadora al siguiente correo:

smdiazd1@est.ups.edu.ec

IMPORTANCIA DE SU PARTICIPACIÓN:

Su participación contribuye significativamente a comprender cómo se percibe la satisfacción laboral dentro de los espacios organizacionales actuales, y permitirá proponer estrategias que favorezcan el bienestar integral de los trabajadores.

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. Genero *

Marca solo un óvalo.

Femenino

Masculino

2. Edad *

Marca solo un óvalo.

- 20 a 24
- 25 a 29
- 30 a 34
- 35 a 39
- 40 o más

3. Cargo/Área de trabajo *

Marca solo un óvalo.

- Administrativa
- Operativa
- Técnico
- Supervisor
- Gerencia
- Producción

4. Nivel de estudios *

Marca solo un óvalo.

- Bachillerato
- Técnico
- Universitario
- Posgrado

5. Tiempo en la empresa *

Marca solo un óvalo.

- Menos de 6 meses
- Entre 6 meses a 1 año
- De 1 a 3 años
- De 3 a 5 años
- Más de 5 años

Cuestionario Síndrome de Burnout MBI

6. 1. Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2= Una vez al mes o menos
- 3= Unas pocas veces al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Unas pocas veces a la semana
- 6= Todos los días

7. 2. Me siento cansado/a al final de la jornada laboral. *

Marca solo un óvalo.

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2= Una vez al mes o menos
- 3= Unas pocas veces al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Unas pocas veces a la semana
- 6= Todos los días

8. 3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otro día de trabajo, me siento fatigado/a. *

Marca solo un óvalo.

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2= Una vez al mes o menos
- 3= Unas pocas veces al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Unas pocas veces a la semana
- 6= Todos los días

9. 4. Tengo facilidad para comprender cómo se sienten las personas con las que trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- 0 = Nunca
 1 = Pocas veces al año o menos
 2= Una vez al mes o menos
 3= Unas pocas veces al mes
 4= Una vez a la semana
 5= Unas pocas veces a la semana
 6= Todos los días

10. 5. Creo que trato a algunas personas en el trabajo como si fueran objetos impersonales. *

Marca solo un óvalo.

- 0 = Nunca
 1 = Pocas veces al año o menos
 2= Una vez al mes o menos
 3= Unas pocas veces al mes
 4= Una vez a la semana
 5= Unas pocas veces a la semana
 6= Todos los días

11. 6. Siento que trabajar todo el día con personas supone un gran esfuerzo y me cansa. *

Marca solo un óvalo.

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2 = Una vez al mes o menos
- 3 = Unas pocas veces al mes
- 4 = Una vez a la semana
- 5 = Unas pocas veces a la semana
- 6 = Todos los días

12. 7. Creo que trato con eficacia los problemas laborales de las personas con las que interactúo. *

Marca solo un óvalo.

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2 = Una vez al mes o menos
- 3 = Unas pocas veces al mes
- 4 = Una vez a la semana
- 5 = Unas pocas veces a la semana
- 6 = Todos los días

13. 8. Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado/a por mi trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- 0 = Nunca
 1 = Pocas veces al año o menos
 2= Una vez al mes o menos
 3= Unas pocas veces al mes
 4= Una vez a la semana
 5= Unas pocas veces a la semana
 6= Todos los días

14. 9. Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la calidad del servicio o ambiente laboral. *

Marca solo un óvalo.

- 0 = Nunca
 1 = Pocas veces al año o menos
 2= Una vez al mes o menos
 3= Unas pocas veces al mes
 4= Una vez a la semana
 5= Unas pocas veces a la semana
 6= Todos los días

15. 10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que trabajo en este puesto. *

Marca solo un óvalo.

- 0 = Nunca
 1 = Pocas veces al año o menos
 2= Una vez al mes o menos
 3= Unas pocas veces al mes
 4= Una vez a la semana
 5= Unas pocas veces a la semana
 6= Todos los días

16. 11. Pienso que este trabajo me ha vuelto más duro/a emocionalmente. *

Marca solo un óvalo.

- 0 = Nunca
 1 = Pocas veces al año o menos
 2= Una vez al mes o menos
 3= Unas pocas veces al mes
 4= Una vez a la semana
 5= Unas pocas veces a la semana
 6= Todos los días

17. 12. Me siento con mucha energía en mi trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2= Una vez al mes o menos
- 3= Unas pocas veces al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Unas pocas veces a la semana
- 6= Todos los días

18. 13. Me siento frustrado/a en mi trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2= Una vez al mes o menos
- 3= Unas pocas veces al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Unas pocas veces a la semana
- 6= Todos los días

19. 14. Creo que trabajo demasiado. *

Marca solo un óvalo.

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2= Una vez al mes o menos
- 3= Unas pocas veces al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Unas pocas veces a la semana
- 6= Todos los días

20. 15. No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunas personas con las que trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2= Una vez al mes o menos
- 3= Unas pocas veces al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Unas pocas veces a la semana
- 6= Todos los días

21. 16. Trabajar directamente con personas me produce estrés. *

Marca solo un óvalo.

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2= Una vez al mes o menos
- 3= Unas pocas veces al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Unas pocas veces a la semana
- 6= Todos los días

22. 17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en el trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2= Una vez al mes o menos
- 3= Unas pocas veces al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Unas pocas veces a la semana
- 6= Todos los días

23. 18. Me siento motivado/a después de interactuar con personas en el trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2= Una vez al mes o menos
- 3= Unas pocas veces al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Unas pocas veces a la semana
- 6= Todos los días

24. 19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2= Una vez al mes o menos
- 3= Unas pocas veces al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Unas pocas veces a la semana
- 6= Todos los días

25. 20. Me siento al límite de mis posibilidades en mi trabajo. *

Marca solo un óvalo.

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2= Una vez al mes o menos
- 3= Unas pocas veces al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Unas pocas veces a la semana
- 6= Todos los días

26. 21. En mi trabajo trato los problemas con mucha calma. *

Marca solo un óvalo.

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2= Una vez al mes o menos
- 3= Unas pocas veces al mes
- 4= Una vez a la semana
- 5= Unas pocas veces a la semana
- 6= Todos los días

27. 22. Creo que algunas personas me culpan de problemas que no me corresponden. *

Marca solo un óvalo.

- 0 = Nunca
- 1 = Pocas veces al año o menos
- 2 = Una vez al mes o menos
- 3 = Unas pocas veces al mes
- 4 = Una vez a la semana
- 5 = Unas pocas veces a la semana
- 6 = Todos los días

Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/S23

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

- 1= Muy Insatisfecho
- 2= Bastante insatisfecho
- 3= Algo Insatisfecho
- 4= Indiferente
- 5= Algo satisfecho
- 6= Bastante satisfecho
- 7= Muy satisfecho

28. ¿Qué tan satisfecho/a estoy con las satisfacciones que me produce mi trabajo por sí mismo? *

Marca solo un óvalo.

- 1= Muy Insatisfecho
 2= Bastante insatisfecho
 3= Algo Insatisfecho
 4= Indiferente
 5= Algo satisfecho
 6= Bastante satisfecho
 7= Muy satisfecho

29. ¿Qué tan satisfecho/a estoy con las oportunidades que me ofrece mi trabajo de realizar las cosas en las que destaco? *

Marca solo un óvalo.

- 1= Muy Insatisfecho
 2= Bastante insatisfecho
 3= Algo Insatisfecho
 4= Indiferente
 5= Algo satisfecho
 6= Bastante satisfecho
 7= Muy satisfecho

30. ¿Qué tan satisfecho/a estoy con las oportunidades que me ofrece mi trabajo de hacer las cosas que me gustan? *

Marca solo un óvalo.

- 1= Muy Insatisfecho
 2= Bastante insatisfecho
 3= Algo Insatisfecho
 4= Indiferente
 5= Algo satisfecho
 6= Bastante satisfecho
 7= Muy satisfecho

31. ¿Qué tan satisfecho/a estoy con los objetivos, metas y tasas de producción que debo alcanzar? *

Marca solo un óvalo.

- 1= Muy Insatisfecho
 2= Bastante insatisfecho
 3= Algo Insatisfecho
 4= Indiferente
 5= Algo satisfecho
 6= Bastante satisfecho
 7= Muy satisfecho

32. ¿Qué tan satisfecho/a estoy con la limpieza, higiene y salubridad de mi lugar de trabajo? *

Marca solo un óvalo.

- 1= Muy Insatisfecho
- 2= Bastante insatisfecho
- 3= Algo Insatisfecho
- 4= Indiferente
- 5= Algo satisfecho
- 6= Bastante satisfecho
- 7= Muy satisfecho

33. ¿Qué tan satisfecho/a estoy con el entorno físico y el espacio de que dispongo en mi lugar de trabajo? *

Marca solo un óvalo.

- 1= Muy Insatisfecho
- 2= Bastante insatisfecho
- 3= Algo Insatisfecho
- 4= Indiferente
- 5= Algo satisfecho
- 6= Bastante satisfecho
- 7= Muy satisfecho

34. ¿Qué tan satisfecho/a estoy con la iluminación de mi lugar de trabajo? *

Marca solo un óvalo.

- 1= Muy Insatisfecho
- 2= Bastante insatisfecho
- 3= Algo insatisfecho
- 4= Indiferente
- 5= Algo satisfecho
- 6= Bastante satisfecho
- 7= Muy satisfecho

35. ¿Qué tan satisfecho/a estoy con la temperatura de mi lugar de trabajo? *

Marca solo un óvalo.

- 1= Muy Insatisfecho
- 2= Bastante insatisfecho
- 3= Algo insatisfecho
- 4= Indiferente
- 5= Algo satisfecho
- 6= Bastante satisfecho
- 7= Muy satisfecho

36. ¿Qué tan satisfecho/a estoy con las relaciones personales con mis superiores? *

Marca solo un óvalo.

- 1= Muy Insatisfecho
- 2= Bastante insatisfecho
- 3= Algo Insatisfecho
- 4= Indiferente
- 5= Algo satisfecho
- 6= Bastante satisfecho
- 7= Muy satisfecho

37. ¿Qué tan satisfecho/a estoy con la supervisión que ejercen sobre mí? *

Marca solo un óvalo.

- 1= Muy Insatisfecho
- 2= Bastante insatisfecho
- 3= Algo Insatisfecho
- 4= Indiferente
- 5= Algo satisfecho
- 6= Bastante satisfecho
- 7= Muy satisfecho

38. ¿Qué tan satisfecho/a estoy con la "igualdad" y "justicia" de trato que recibo de mi empresa? *

Marca solo un óvalo.

- 1= Muy Insatisfecho
 2= Bastante insatisfecho
 3= Algo Insatisfecho
 4= Indiferente
 5= Algo satisfecho
 6= Bastante satisfecho
 7= Muy satisfecho

39. ¿Qué tan satisfecho/a estoy con el apoyo que recibo de mis superiores? *

Marca solo un óvalo.

- 1= Muy Insatisfecho
 2= Bastante insatisfecho
 3= Algo Insatisfecho
 4= Indiferente
 5= Algo satisfecho
 6= Bastante satisfecho
 7= Muy satisfecho

40. ¿Qué tan satisfecho/a estoy con las oportunidades de promoción que tengo? *

Marca solo un óvalo.

- 1= Muy Insatisfecho
- 2= Bastante insatisfecho
- 3= Algo Insatisfecho
- 4= Indiferente
- 5= Algo satisfecho
- 6= Bastante satisfecho
- 7= Muy satisfecho

41. ¿Qué tan satisfecho/a estoy con mi capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a mi trabajo? *

Marca solo un óvalo.

- 1= Muy Insatisfecho
- 2= Bastante insatisfecho
- 3= Algo Insatisfecho
- 4= Indiferente
- 5= Algo satisfecho
- 6= Bastante satisfecho
- 7= Muy satisfecho

42. ¿Qué tan satisfecho/a estoy con mi participación en las decisiones de mi departamento o sección? *

Marca solo un óvalo.

- 1= Muy Insatisfecho
 2= Bastante insatisfecho
 3= Algo Insatisfecho
 4= Indiferente
 5= Algo satisfecho
 6= Bastante satisfecho
 7= Muy satisfecho

43. ¿Qué tan satisfecho/a estoy con el grado en que mi empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales? *

Marca solo un óvalo.

- 1= Muy Insatisfecho
 2= Bastante insatisfecho
 3= Algo Insatisfecho
 4= Indiferente
 5= Algo satisfecho
 6= Bastante satisfecho
 7= Muy satisfecho

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios