



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Síndrome de burnout y satisfacción laboral en  
trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Psicología**

**AUTORA:**

Silva La Rosa, Andrea Natalie (ORCID: 0000-0002-7396-0817)

**ASESOR:**

Dr. Espino Sedano, Víctor Hugo (ORCID: 0000-0002-1454-0257)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis de manera especial a mi madre y a mi hermano, porque me enseñaron los pilares de la responsabilidad, dedicación y deseos de superación, son mi ejemplo a seguir como profesionales y personas con ética, moral y valor humano. Además, le dedico esta tesis a esos amigos, familia, conocidos que fallecieron y aún frescos en mis recuerdos llenan de nostalgia el corazón.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, deseo agradecer a la Universidad Cesar Vallejo, por permitir lograr mis objetivos profesionales.

Al asesor por su apoyo constante a pesar de las circunstancias

Agradezco a la persona que siempre me incentivó a no bajar los brazos y siempre caminar a lado mío.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
<b>I.</b> INTRODUCCIÓN	1
<b>II.</b> MARCO TEÓRICO	5
<b>III.</b> METODOLOGÍA	15
<b>3.1.</b> Tipo y Diseño de investigación	15
<b>3.2.</b> Variables y Operacionalización	15
<b>3.3.</b> Población y unidad de análisis	16
<b>3.4.</b> Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
<b>3.5.</b> Procedimientos	21
<b>3.6.</b> Método de análisis de datos	22
<b>3.7.</b> Aspectos éticos	23
<b>IV.</b> RESULTADOS	24
<b>V.</b> DISCUSIÓN	34
<b>VI.</b> CONCLUSIONES	37
<b>VII.</b> RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov para una Muestra _____	24
Tabla 2 Correlación de Rho de Spearman entre las variables Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral _____	25
Tabla 3 Prueba de Correlación de Rho de Spearman entre Satisfacción laboral y las dimensiones de Síndrome de Burnout _____	26
Tabla 4 Confiabilidad y Validez de La Encuesta MBI Inventario de Burnout de Maslach & Jackson	27
Tabla 5 Confiabilidad y validez de la escala SL-SPC de Sonia Palma _____	27
Tabla 6 Descripción de los Niveles de las Dimensiones del Síndrome de Burnout _____	28
Tabla 7 Descripción de los Niveles de Satisfacción laboral y sus Dimensiones _____	29
Tabla 8 Distribución de la Muestra por Edad en una Municipalidad de Lima Metropolitana _____	30
Tabla 9 Distribución de la Muestra por Grado Académico _____	31
Tabla 10 Relación de las Variables Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout, referente a la edad.	32
Tabla 11 Relación entre las variable síndrome de Burnout y satisfacción laboral con el grado académico _____	33

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Gráfico 1	30
Gráfico 2	31

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en los trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021. Se elaboró un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y con un diseño no experimental. La muestra se conformó por 81 trabajadores que se encontraban con un contrato directo con la municipalidad, los casos oscilaron entre los 21 a 63 años de edad. Para obtener la información adecuada se aplicaron dos instrumentos: Inventario Burnout de Maslach & Jackson (MBI) y La Escala de opiniones SL-SPC de Sonia Palma. Los resultados mostraron que las variables estudiadas presentaban una correlación significativa ( $p < .05$ ), negativa media. Llegando a la conclusión que, al aumentar una variable, la otra disminuía y viceversa. Para finalizar, se llegó a la conclusión que entre las dimensiones del síndrome de burnout, realización personal y cansancio emocional con la variable satisfacción laboral presentaban una correlación no significativa negativa media; pero con la dimensión despersonalización y la variable satisfacción laboral se mostró una correlación significativa negativa media.

Palabras clave: Síndrome de Burnout, Satisfacción laboral, trabajador

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was to determine the relationship between Burnout Syndrome and Job Satisfaction in the workers of a municipality of Metropolitan Lima, 2021. A quantitative approach was developed, applied and with a non-experimental design. The sample consisted of 81 workers with a direct contract with the municipality, the cases ranged from 21 to 63 years of age. To obtain adequate information, two instruments were applied: Maslach & Jackson Burnout Inventory (MBI) and Sonia Palma's SL-SPC Opinion Scale. The results showed that the variables studied presented a significant correlation ( $p < .05$ ), negative mean. It was concluded that, as one variable increased, the other decreased and vice versa. Finally, it was concluded that between the dimensions of burnout syndrome, personal fulfillment and emotional exhaustion and the variable job satisfaction there was a non-significant negative correlation; but with the depersonalization dimension and the variable job satisfaction there was a significant negative correlation.

Keywords: Burnout Syndrome, Job Satisfaction, worker



## I. INTRODUCCIÓN

Al mencionar, el síndrome de burnout lleva a la mente de todo lector desesperación, tristeza e intolerancia, que viven los trabajadores al cabo de un año realizando una tarea llena de presión tanto mental como emocional. En ese sentido es importante mencionar que el termino Burnout traducido al español significa “estar quemado”. La Organización Mundial de la Salud, OMS (2019) procedió a la identificación oficial del Burnout o “síndrome de estar quemado” o de desgaste profesional como “enfermedad” después de la confirmación de la revisión número 11 que corresponde a la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud Conexos (CIE-11), el cual ingresará formalmente a los clasificadores para el año 2022. Al ya poseer nominación y condición de enfermedad es importante determinar la presencia o ausencia en el personal de toda empresa u organización que trabaje para terceros.

En otra instancia, en el año 2016 fue ejecutada una investigación donde la OMS y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) mencionan que el burnout es uno de los causantes de problemas físicos y mentales, mostrando como sustento que 398 000 personas fallecieron por un accidente cerebrovascular y 347 000 por cardiopatía isquémica relacionados por haber trabajado aproximadamente 55 horas a la semana dentro de los años 2000 – 2016, recalcando que las problemáticas mencionadas son más notorias en hombres que en mujeres, lamentando un 72% de fallecidos, además las edades que fueron registradas en la investigación variaron entre 60 a 79 años de edad, dando a entender que es uno de los factores que contribuyen a la carga de enfermedades ocupacionales (Pega et al., 2021). Esta información es corroborada en la investigación realizada por Granados et al. (2017) en España, donde se encontró más agotamiento emocional y un nivel promedio de despersonalización en las personas entre las edades de 30 a 39 años, los más realizados son las personas que se encuentran en el rango entre 20 a 29 años y con respecto a los mayores de 50 años, el nivel de despersonalización y agotamiento emocional es mayor, dando a entender que son una población de alto riesgo, ya que a esa edad se inicia el padecimiento cardiovascular, enfermedades en los huesos, etc.

Durante la Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo desarrollada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2017) en España, se mencionó que un 30% de los españoles afirmaron padecer de estrés en su entorno laboral. Esto nos muestra que, tres de diez trabajadores sufre de fatiga ocupacional. Además, los estudios desarrollados para evaluar los estresores en el ambiente laboral realizados a múltiples países a nivel mundial por Cigna International Markets con la aportación de Kantar (2020), analizaron el efecto global de la pandemia sobre el bienestar de la población mencionando diferentes factores que influyen para el desarrollo del síndrome de burnout. Además, en la misma investigación, los encuestados del Reino Unido demostraron una decaída en el índice de bienestar social, donde el 31% reconoció que no disfrutaban lo suficiente con sus amigos y un 43% refirió que no tiene tiempo a solas. Al finalizar la investigación fue recalcado que durante el tiempo de pandemia la jornada laboral se ha extendido, esta información se basó en que 59% de los encuestados confirmó esta información; pero a pesar de trabajar tal cantidad de horas, un 76% de los encuestados refirió sentirse satisfecho laboralmente, mencionando que las horas de trabajo fueron más flexibles en el confinamiento por el covid19. Aumentando a eso, un 64% de los participantes se encontró de acuerdo que al trabajar en casa tuvieron mayor conexión con los compañeros de trabajo y entablaron nuevas amistades virtuales.

A nivel latinoamericano, el síndrome burnout es uno de los trastornos psicosociales más destacados entre los países en desarrollo por los siguientes motivos: el exceso de horas laborales, la falta de interés por el bienestar psicológicos del trabajador y la interacción reacia con los jefes directos. En México se realizó una investigación a trabajadores de una institución de derechos humanos, donde el 24.6% de los encuestados señala una jornada laboral extensa, un liderazgo adverso y relaciones de trabajo deficientes, como grandes problemáticas dentro de su área laboral, además se presentó un 3.9% de los trabajadores con indicadores de depresión y ansiedad, muy aparte un 7% de aquellos mostraron trastornos psiconeuróticos. (Uribe – Prado, 2019). Con respecto a la satisfacción laboral el Banco Mundial (2020) mencionó que el nivel de productividad presentó una reducción notablemente, así pues, refiere que los

países con menos PBI per cápita son aquellos en desarrollo como Nicaragua, Honduras, Bolivia y Colombia. En este último país, se realizó una investigación dirigida por la consultora Plurum (2019), citada por Báez y Ramírez (2019) en la revista La República, el cual refiere que 8 de cada 10 personas que trabajan en Colombia se encuentran insatisfechas, el 25% de personas encuestadas refieren que la mayor fuente de estrés es el trabajo y ello lleva a la falta de compromiso con la empresa, además a nivel organizacional el 38% presenta problemas para comprometer a sus empleados.

En el Perú el síndrome de Burnout presentó diferencias en resultados al compararse con los demás países, porque dentro de los factores que marcan la diferencia está el número de horas que se laboran. En las áreas administrativas se respeta a grandes rasgos las 48 horas semanales, pero en las áreas operativas las horas pueden aumentar hasta el doble. Tal y como, lo menciona el Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI (2019) que, al realizar una encuesta entre febrero y abril del mencionado año, encontró que 112, 500 limeños afirmaron que trabajaron más de 80 horas semanales, dando a entender que al día laboraron aproximadamente 13 horas, lo cual representa un incremento de 12.1% comparando con el año 2018. De hecho, cada vez más trabajadores presentan este horario, además el pago que no viene siendo equitativo al trabajo desarrollado; situación que obliga a la búsqueda de un trabajo adicional lo cual les permite un mejor nivel de vida. Por ende, no es extraño que el Perú sea encontrado reconocido como el tercer país latinoamericano con mayor insatisfacción laboral. (Morales,2016)

Con respecto a la justificación teórica, el estudio contribuirá a nuevos conocimientos ya existente sobre las variables síndrome de Burnout y la satisfacción laboral considerando el escaso estudio hacia la población presentada, cuyo resultado podrá sintetizar en una propuesta para ser incluida como parte del conocimiento a la salud mental organizacional. En el aspecto metodológico, el conocimiento generado a través de esta investigación fortalece el uso de los instrumentos y reafirma lo mencionado en investigaciones anteriores, sobre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en trabajadores de una institución. A nivel práctico, los efectos de la presentada investigación

serán utilizados con sustento para las charlas, talleres y programas sobre burnout y satisfacción laboral en el área organizacional.

Al ser aludido líneas anteriores, el objetivo general es: determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021. Se da mención a los objetivos específicos: 1) Determinar la relación entre las dimensiones síndrome de burnout frente satisfacción laboral de los colaboradores de una municipalidad distrital. 2) Describir la relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral según la edad del trabajador. 3) Describir la relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral según el grado académico

Al ver los objetivos que se ha planteado en esta investigación, se prosigue con la hipótesis general: Existe correlación directa y significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una municipalidad de Lima Metropolitana, Lima 2021. Finalmente, las hipótesis específicas son: 1) Existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de burnout en trabajadores administrativos.

## II. MARCO TEÓRICO

Para comprender con más detenimiento los datos que evidencian el síndrome de burnout con la satisfacción laboral se toma en cuenta las investigaciones en el ámbito internacional. Moral y Ganzo (2016) desarrollaron una investigación en España donde evaluaron a diversos trabajadores, especialmente en las regiones del Principado de Asturias, Cantabria y País Vasco, evaluando el efecto de la inteligencia emocional (IE) en la satisfacción laboral (SL). Es así como propusieron comprobar la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral como objetivo general. Los resultados obtenidos de la investigación fueron que, son diferentes dimensiones de la Inteligencia Emocional que se encontraron más relacionadas con la satisfacción laboral, por ejemplo: el estado de ánimo con IE intrínseca presentó una relación del 0.366, adaptabilidad con IE intrínseca obtuvieron un 0.309 de relación, es por ello que se confirma la relación de ambas variables con un nivel moderado. Se concluye entonces que la inteligencia emocional es un instrumento eficaz para prevenir los riesgos psicosociales en el ambiente laboral.

Además, Montaner et al. (2020) llevaron a cabo una investigación dirigida a trabajadores sanitarios del Centro Sociosanitario Ricard Fortuny en España, quienes trabajaban con personas afectadas por la demencia, evaluando la flexibilidad psicológica, burnout y satisfacción vital de los trabajadores. El principal objetivo fue analizar la conexión entre los niveles de burnout con las demás variables ya antes mencionadas. Teniendo como resultado que la inflexibilidad psicológica manifestó una relación positiva y significativa a las dimensiones agotamiento emocional con un  $r=0,342$ , despersonalización con  $r=0,328$  y con ansiedad presentó un  $r=0,723$ , además resultó una relación negativa entre las dimensiones de rechazo con el agotamiento emocional y despersonalización. Eso obtuvo como conclusión que los integrantes de la investigación se encontraron con mayor flexibilidad psicológica, además de presentar más satisfacción vital, se encontraban menos proclives a padecer de agotamiento emocional.

Según De Oliveira (2020), quien investigó sobre el síndrome de burnout y calidad de vida profesional dirigida a 93 trabajadores en oficina contable en una región suroeste del estado de Paraná en Brasil. El objetivo general fue averiguar la relación de las dos variables mencionadas anteriormente, teniendo en cuenta que dentro de la población el 77% se encuentra en el rango de las edades entre 16 y 36 años, el 35% tiene estudios superiores incompletos, 33% estudios completos y 28% de los encuestados presenta estudios de post – grado a nivel de especialidad, además el 62% mencionó trabajar más de 40 horas semanales. Con respecto al resultado se observó que el 53,8% de los encuestados informó que su trabajo le causa frustración moderada, 50,5% de ellos afirmaron que a veces se muestran exhaustos al final de la jornada laboral, eso quiere decir que dentro de las firmas contables seleccionadas un 17% tiene un nivel alto de Burnout, pero al relacionar las dos variables se presenta un coeficiente de conformidad de 0,666 el cual significa una correlación negativa significativa baja. La conclusión fue que la investigación contribuyó académicamente con la relación de las variables para los profesionales de contabilidad en el país referido, aportando al agente de estudio sobre el tema.

Patlán, J (2019) desarrollo una investigación en México donde el objetivo principal fue precisar las consecuencias que tuvieron los riesgos psicosociales, los trastornos psicosomáticos y la satisfacción laboral en una población de 153 empleados de una dependencia del sector público. Los resultados mostraron que en el caso del síndrome de burnout, la única dimensión que presentó un impacto significativo y positivo en los trastornos del sueño( $n=0.348$ ), psicosexuales ( $n=0.202$ ) y psiconeuróticos ( $n=0.382$ ) de dolor ( $n=0.562$ ), ansiedad ( $n=0382$ ) y depresión ( $n=0.402$ ). Además, la insatisfacción de logro presenta una conexión significativa en los trastornos del sueño ( $n=0.260$ ) fue el agotamiento emocional. Eso lleva a concluir que es recomendable la intervención primaria, secundaria y terciaria para aquellos trabajadores que se encuentran propensos a estos riesgos psicosociales.

Bilbao et al. (2018) realizaron una investigación dirigida a 195 trabajadores de cinco ONG's que aplicaron programas psicosociales dentro de la región de Valparaíso en Chile, planteando el objetivo general, el investigar el

síndrome de burnout en esta población. Los precisos resultados mostraron que al respecto a la dimensión agotamiento se muestra un 35,7% en puntaje alto, además la indolencia presenta un 2,5% un alto desgaste emocional y finalmente se visualizó que un 50,3% de los participantes pensaron en cambiar de trabajo menos de 1 vez en los últimos tres meses. Se concluyó entonces que el desgaste psicológico y la desilusión con el trabajo influye altamente para desarrollar el síndrome de burnout en cualquier profesional que trabaja para el sector público.

Álvarez-Cabrera et al (2019) desarrollaron el artículo científico, dirigido a 290 funcionarios de una prisión del norte de Chile. Presentando como objetivo general, el investigar el síndrome de Burnout en funcionarios que trabajan dentro de prisiones chilenas en la Región de Arica y Parinacota. Los resultados mostraron supremacía en la baja del síndrome de Burnout (6%), además refieren que según los resultados del ANOVA en presencia del síndrome de Burnout y las dimensiones de la satisfacción laboral muestran, que en relación con la satisfacción general ( $n^2=0.191$ ), satisfacción intrínseca del trabajo ( $n^2=0.020$ ) y supervisión ( $n^2=0.025$ ). Eso significa que según los investigadores mientras exista la existencia del síndrome de Burnout se tendrá un puntaje más alto en la satisfacción laboral.

Eugenio (2018) efectuó la investigación, dirigida a 22 trabajadores en las oficinas de recursos humanos dentro de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en la ciudad de Huacho. Donde el objetivo general fue establecer la conexión entre clima organizacional, realización personal, el agotamiento emocional y la despersonalización, el cual obtuvo los resultados, en el cual el 41% de los evaluados evidenciaron el agotamiento emocional y despersonalización, además de un nivel bajo en realización personal con un 41% de trabajadores llegando a un nivel bajo de clima organizacional. Esta investigación concluyó que, existe conexión entre las variables ya mencionadas y se busca utilizarlo para futuras investigaciones.

Con respecto a, Rodríguez y Reátegui (2020) realizaron una investigación científica comparando el síndrome de burnout y la personalidad situacional en los colaboradores administrativos ya asistenciales, que se encontraron

nombrados y contratados del Instituto Nacional de Rehabilitación. Demostrando como objetivo general el nivel de correlación entre aquellos factores de la personalidad situacional y las dimensiones del síndrome de Burnout en los trabajadores ya mencionados. Es así como se obtiene los resultados, donde existe un nivel mayor de agotamiento emocional en los trabajadores asistenciales que con el personal administrativo, aquel factor se encuentra más relacionado con el factor ansiedad con un  $r_s$  de 0,315. La investigación concluyó que el síndrome de burnout presenta relación con diferentes características de la personalidad situacional.

Checcllo, A (2018) Mostró su investigación dirigida a 100 trabajadores asistenciales y no asistenciales de un hospital donde se investigaba la relación del síndrome de burnout, la satisfacción laboral y la identidad institucional. El objetivo general fue precisar la relación de estas variables a trabajadores de un hospital de Ica. Obteniendo como resultado, un bajo nivel de síndrome de burnout (73% en cansancio emocional y 58% en despersonalización), un nivel moderado de satisfacción laboral (81% a nivel general) y un nivel alto en identidad institucional (74%). Además de tener un valor de significación de 0.01 ( $r=241.61$ ). La investigación llegó a la conclusión que entre las tres variables en relación con las variables sociodemográficas no presentan diferencia significativa.

Finalmente, Garcés et al. (2020) trabajaron en una investigación dirigida a 129 trabajadores que se encontraban en el sector retail de Lima Metropolitana evaluando la calidad de vida laboral y el síndrome de burnout. Con respecto al objetivo general, fue conocer la relación de las dos variables en los trabajadores ya mencionados, llegando a tener como resultado, una asociación significativa y negativa entre la calidad de vida laboral y el agotamiento emocional, además de la despersonalización, de lo contrario la asociación con el reconocimiento personal es positiva y significativa. Se concluye así que para los trabajadores que se desenvuelven en el sector retail presentan un nivel bajo de calidad de vida laboral y en la mayoría de ellos no muestran indicios de síndrome de burnout, sin embargo, hay un gran porcentaje de ellos que presentan alto nivel en agotamiento emocional y despersonalización.



A continuación, las bases teóricas de ambas variables, en cuanto al síndrome de Burnout. Martínez (2010) hacen de referencia a Freudenberg en el año 1974, como la primera persona que implementó el término burnout al área de la psicología organizacional, y que también es llamado por los conocedores como “el síndrome de estar quemado”, refiriéndose a la percepción de cansancio, agotamiento y ausencia de motivación al realizar las actividades laborales donde se interactúa directamente con la persona que lo necesita.

Maslach (1976) es quien refiere a que dicho síndrome solo se aplica a los trabajadores que se encuentran en contacto directo con otra persona, eso quiere decir a atención al cliente y servicio. Este mismo autor acompañado por Jackson & Leiter en el año 1996 vuelven a definir el burnout como una revelación frente a los estresores crónicos y con una relación a las labores que se realiza frente al trabajo y se basan en la perspectiva psicosocial que ve al burnout como un proceso continuo.

Tanon (2003) habla sobre la teoría Sociocognitiva descrita por Pines y Aronson en el año 1988, donde mencionan que el síndrome de Burnout es un proceso de desilusión altamente motivada por su trabajo, donde demuestra fatiga mental, emocional y física, además de un sentimiento de inutilidad y baja autoestima. No obstante, en el libro de Tonon, se mencionan a diferentes conocedores que refutan esta teoría, porque la población a la cual es dirigido el síndrome puede llegar a ser erróneo, eso quiere decir que no solo los trabajadores de atención directa a terceros son quienes lo padecen sino también personal administrativo u otros. Ya sea por el ambiente laboral o por la carga emocional que existe en el puesto. Como por ejemplo, Buker en el año 1987 quien explica el burnout como una causa de adaptación del estrés laboral y esto es causado por la competitividad que existe hoy en día y que busca constantes mejoras en el menor plazo y bajo presión siendo a veces imposible de alcanzar por los trabajadores. Además, es mencionado a Dale en el año 1979, quien fue uno de los teóricos que introduce el concepto del burnout definiéndolo como una secuela del estrés laboral, mencionando que el síndrome puede variar con respecto a la fuerza y duración de esta. Finalmente es citado Golembiowski en el año 1983, quien de acuerdo con la psicología organizacional lo relaciona con el

estrés laboral el cual es generado por la sobrecarga laboral, produciendo la, disminución de la autoestima, irritabilidad, pérdida de autonomía y fatiga.

Así mismo Cherniss (1993) aseguró que el síndrome tiene que ver con los cambios de la personalidad a negativos que se suscitan a lo largo del tiempo en los colaboradores con labores estresantes o con demandas excesivas. Igualmente, Schaufeli (1993) concuerda con Cherniss y lo define como un estado mental duradero y negativo que se relaciona con el trabajo en individuos normales, quienes se caracterizan primordialmente por agotamiento, sentimiento de efectividad del cual es reducida, disminución en la motivación, además del desarrollo de actitudes negativas y comportamientos disfuncionales en el lugar de trabajo. Esta condición se presenta de manera gradual mostrando la insatisfacción con las expectativas del personal y la realidad del trabajo. Así como lo menciona Tonon (2003), al hablar dentro de la perspectiva psicosocial, donde el síndrome de burnout es considerado una transformación, que se desarrolla por la interacción producida entre el contexto laboral el cual la persona se desempeña y las características personales se desenvuelven.

De acuerdo con las teorías antes mencionadas, se desarrollaron distintos modelos para justificar la presente investigación.

Modelo etiológico el cual se basa en la teoría estructural, Gil – monte y Peiró (1999) manifestaron que el síndrome de burnout es el resultado de la respuesta de la persona ante el estrés laboral percibido, además se manifiesta cuando las estrategias de afrontamiento del personal fallan. En consecuencia, para el individuo se llegaría a un fracaso profesional y a las empresas la relación con los usuarios se desarrollaría negativamente, con bajo desempeño en el personal, agotamiento emocional y despersonalización.

El modelo de Maslach y Jackson, citado por Apiquian (2007) quien refiere que el síndrome presenta tres fases importantes para el desarrollo de este, siendo el primero el agotamiento emocional: descrito como el cansancio y fatiga durante la jornada laboral, caracterizándose por no continuar con las actividades. Segundo, la despersonalización quien es asociada a la actitud evitativa, apartada y hostil del trabajador hacia los compañeros de trabajo o personas externas que

soliciten sus servicios dentro de las instalaciones laborales. Tercero, realización profesional: el cual muestra la actitud negativa del trabajador relacionándolo con su persona y al cargo que ejerce en la empresa, mostrando poco desempeño e interés profesional.

Finalmente el modelo de competencia social, así como lo refieren Gil – Monte y Peiró (1999), sustentan que Harrison en el año 1983 menciona que cuando un trabajador ingresa a un cargo, influye dos factores frente a situaciones impresivas; factores de colaboración, los cuales facilitan el trabajo del empleador para realizar sus actividades y desarrollando un buen potencial, con capacitaciones constantes, buena comunicación con el jefe directo y excelentes relaciones con los compañeros; Factores barrera, son aquellos que obstruyen o evitan que el empleador pueda desarrollar de manera óptima en su cargo, como es la sobrecarga de trabajo, confusión de las funciones, etc.

En la presente investigación se utilizaron las siguientes dimensiones del síndrome de burnout:

Cansancio/agotamiento Emocional; Se define como, la sensación de agotamiento, fatiga y vacío que demuestra el trabajador ante los momentos de excesiva exigencia, sobrecarga de trabajo y pocos recursos emocionales. Es la dimensión donde el trabajador llega a un punto que ya no puede más y a nivel afectivo llega a su límite de tolerancia.

Cinismo/ Despersonalización: Se describe como, la respuesta negativa del colaborador hacia el trabajo y las personas que lo rodean, ya que al iniciar una labor todos los trabajadores comienzan con buen ánimo y mucha expectativa, pero al experimentar distintos factores externos que influyen en su trabajo, esta actitud cambia a irritabilidad, mal genio y pesimismo.

Realización personal: Se expresa como, la ausencia de la realización profesional, el colaborador presenta frustración, incompetencia en el área laboral, autoconcepto laboral negativo, además de un bajo desempeño laboral, inutilidad, fracaso laboral. Esta dimensión también es una de las razones por las cuales los trabajadores abandonan las labores, familias y grupos sociales.

En otra instancia se encontró el marco teórico de la variable Satisfacción laboral. Siendo Herzberg (1959) uno de los primeros teóricos al explicar esta variable, considerando que dentro del ambiente laboral existía 2 géneros; los extrínsecos, quienes refieren a las condiciones del trabajo y los intrínsecos, siendo los factores que representa la esencia de la misma actividad laboral.

Dentro de las teorías en las cuales se basó esta investigación de acuerdo a la presente variable fueron: La teoría Higiene – Motivacional, el cual se propuso por Herzberg, Mausner y Snyderman (1968) quienes afirman que la satisfacción es el resultado de un buen estado motivacional; siendo la consecuencia de la interacción de factores de higiene o preventivos, que son las características del trabajo donde su presencia no incrementa la satisfacción laboral pero sin ellas presenta insatisfacción en el trabajo, como por ejemplo: el salario, la estabilidad en el cargo, relación con el supervisor, etc. Los factores motivacionales, se describen como aquellas características visualizadas en el puesto de trabajo donde su existencia causa satisfacción laboral y la carencia de esta causa indiferencia como, por ejemplo: el reconocimiento, promociones, asensos, etc.

El siguiente teórico es Locke (1976), quien conceptualiza la satisfacción laboral como un estado emocional positivo el cual se encuentra sujeta a las experiencias laborales. Eso quiere decir que en esta teoría describe la variable como una emoción de la cual influye o es producto del ambiente laboral en el cual se desenvuelve el sujeto. Además, Muchinsky es quien concuerda con el teórico Locke sobre la definición de la variable, como una respuesta afectiva y emocional ante aspectos específicos del trabajo.

Además, la teoría de la discrepancia, fue propuesta por Locke en el año 1984, citado por Cavalcante (2004) el cual refiere que la satisfacción laboral se encuentra en función de acuerdo con los valores laborales que son considerados importantes, de los cuales son reconocidos a través del trabajo ejercido por el colaborador; estos valores deben de ser acorde con las necesidades, eso quiere decir que la satisfacción es el resultado de la evaluación entre las necesidades y la percepción de lo que ofrece el trabajo como beneficios para el trabajador. La

discrepancia entre estas dos fases y el valor atribuido a cada elemento brindado por el trabajo puede generar cierta insatisfacción.

En otra instancia se encuentra Robbins en el año 1998 citado por Tonon(2003) que describe la satisfacción laboral como el grupo de actitudes del colaborador hacia el trabajo que tiene. Eso significa que la persona que se encuentra muy satisfecha con su trabajo tiene actitudes positivas, como: proactividad, energía, buen ánimo; pero quien se encuentra insatisfecho, muestra diferentes cambios en su actitud y llegan a ser negativos, como: irritación, fastidio, molestia al ir a trabajar, etc.

Bravo y compañía en el año 1996 mencionó a la satisfacción laboral como un grupo de actitudes que progresa el individuo hacia una cierta situación laboral, partiendo de una evaluación general de su trabajo o sobre facetas específicas del mismo. Andresen, et al. En el año 2007 hacen mención que esta condición es un estado emocional que produce placer y se encuentra vinculado de manera positiva al resultado de la experiencia del trabajo. Además Marson y Griffin en el año 2002 refieren que en de acuerdo a la organización se da varios procesos que conllevan a satisfacer a cada grupo de trabajo, eso quiere decir que no solo se presenta en un individuo sino también puede ser colectiva. (Sonia Palma, 2005)

Finalmente se encuentra el planteamiento dinámico, el cual no es una teoría en sí, pero los teóricos Bruggerman, Croskuth y Ulich (1975) describieron que el grado de satisfacción es el producto de la interacción entre la percepción individual y la influencia de medio y la construcción significativa que se elabora de dicha interacción. La graduación de la satisfacción se divide en 6 formas: satisfacción laboral progresiva, la satisfacción laboral estabilizada, insatisfacción laboral constructiva, pseudosatisfacción laboral y la satisfacción laboral resignada.

Dentro de las dimensiones y/o factores de la satisfacción laboral, se encuentra:

Significación de la tarea: es el valor que representa el trabajo de la persona, el cual logra la realización, el sentido de esfuerzo, equidad y/o aporte material.

Condiciones de trabajo: valoración del trabajo de acuerdo con la existencia, disposición de elementos y normativas que estabilizan la actividad laboral.

Reconocimiento personal y/o social: es la evaluación del trabajo de acuerdo con el reconocimiento propio asociado con la labor, de acuerdo con los logros o al impacto que surge aquello con respecto a los resultados indirectos.

Beneficios económicos: la remuneración o incentivo económico como resultado del esfuerzo en el trabajo asignado.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de investigación

##### Tipo

Vargas (2009) fue quien citó a Murillo para explicar la investigación aplicada, refutando que se busca aplicar la combinación del conocimiento básicos y los resultados de la investigación para dar a conocer la realidad de manera organizada y sistemática.

##### Diseño

No experimental de corte transversal, según Hernández y Mendoza (2018), se identifica porque se analiza un problema y se desarrolla una descripción exacta de la población, sin haber tenido ninguna intervención o modificación en un momento específico.

#### 3.2. Variables y Operacionalización

**Variable 1:** El síndrome de Burnout es el proceso de respuestas secuenciales frente a los estresores crónicos de parte del ambiente laboral (Maslach, Jackson y Leiter, 1996). La variable mencionada consta de 22 ítems, los cuales se dividen en tres dimensiones, iniciando con el cansancio emocional el cual se encuentra conformada por los 9 ítems, los cuales son: 1,2,3,6,8,13,14,16,20. De ahí viene la despersonalización que está hecha por 5 ítems: 5, 10,11,15 y 22. Al final realización personal en la que se encuentran 8 ítems, que son: 4,7,9,12, 17, 18, 19 y 21.

**Variable 2:** Según Herzberg (1967) la satisfacción laboral es el efecto de la interacción de los factores intrínsecos y extrínsecos que motivan a una conducta positiva hacia el puesto de trabajo. La mencionada variable consta de cuatro dimensiones, Significación de la tarea: 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26, Condición de trabajo: 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27, Reconocimiento personal: 6, 11, 13, 19 y 24 y Beneficio económico: 2, 5, 9, 10 y 16.

### **3.3. Población y unidad de análisis**

De acuerdo con Miranda-Novales et al. (2016) es quien describió a la población de estudio como un conjunto de diferentes casos, accesibles que formarán un referente para la elección de una muestra, será posible generalizar los resultados obtenidos del estudio hacia el resto de la población o universo. Concerniente a la investigación estuvo conformada por 81 personas que laboran en la municipalidad distrital, dentro de los criterios de exclusión son aquellos que presentan la unión laboral directamente con la municipalidad, no se tomaron en cuenta el personal tercerizado, además fueron trabajadores que oscilan entre 20 y 63 años, ambos sexos; el grado de instrucción estuvieron entre secundaria, superior técnico y superior universitario completo e incompleto.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

El estudio presente manejó la técnica del cuestionario o encuesta como algunos autores lo definen, siendo propio de la entrevista y conformado por un conjunto de preguntas, con la finalidad de obtener datos sobresalientes para la investigación. El diseño de aquel presenta: título, fecha, saludo (como muestra de respeto) o presentación, orientación, preguntas y respuestas los cuales son medidos por la escala tipo Likert. (Ríos, 2017)(Pag, 104).

#### **Ficha técnica 1**

Nombre de la prueba: Maslach Burnout Inventory (MBI) MBI- GS

Autor: Maslach y Jackson

Procedencia: Estados Unidos

Año: 1986

Adaptación en el Perú: Llaja, Sarria y García (2007)



Objetivo: Medir el desgaste profesional.

Tipo de aplicación: colectivo o personal

Tiempo: 15 a 10 min.

Estructuración: Se divide en 3 dimensiones: despersonalización , cansancio emocional y Realización personal.

**Consigna de aplicación:**

Leer minuciosamente todos los ítems, no existen respuestas buenas ni malas, recuerde que tiene un tiempo aproximado de 20 minutos.

**Calificación de instrumento:**

El instrumento fue evaluado de la siguiente manera: En el inventario presentaban diferentes oraciones con expresiones afirmativas y los trabajadores debían responder si se llegaba a concordar con lo que se detallaba se puntuaba Todos los días, pero si no se puntuaba con 0. Es así que cada expresión tomó un valor adecuado: Nunca =0, Una vez al año=1, Pocas veces al año=2, Una vez al mes=3, Pocas veces al mes=4, Una vez a la semana=5, Todos los días= 6.

Para cansancio emocional el puntaje que debe tener el individuo para mencionar indicios de síndrome de burnout es 26 puntos, con despersonalización 9 puntos y Realización personal 34. Para identificar cada uno en nivel bajo medio alto se clasifica de esta manera: despersonalización se describe con nivel bajo los valores desde 0 a 5, medio de 6 a 9 y alto de 10 a 30; con cansancio emocional, bajo es desde 0 a 18, medio 19 a 26 y alto de 27 a 54; por ultimo está la realización personal donde para esta investigación se cambia el nivel de puntuación, mientras mayor sea el puntaje, menor será el nivel de calificación, eso quiere decir que el nivel bajo estarán los valores desde 40 a 56, medio 34 a 39 y alto 0 a 33, porque mientras menos realización personal habrá más indicios de síndrome de burnout.

### **Reseña histórica:**

En los años setenta, Susana Maslach centraba la línea de investigación en los procesos emocionales, mostrando que su modelo teórico no se derivó de datos preexistentes, sino de años de investigación y observación conductual en cada una de las situaciones de alta tensión en los trabajadores que desarrollaban labores de atención y ayuda inmediata a terceros. Es así que inicialmente el planteamiento teórico, solo era dirigido para esta población, pero al encontrar un fenómeno muy semejante con respecto a los abogados, quienes no se encontraban en la lista de servidor asistencial.

A partir de diferentes investigaciones empíricas a otras carreras sobre el Burnout, se desarrolló a primera definición operativa, siendo desarrollado juntamente con Cristina Jackson, quien se había incorporado a las investigaciones desde el año 1978. El cuestionario fue desarrollado a lo largo de 8 años como resultado de un largo y costoso trabajo, el cual propone 3 factores o dimensiones que se evalúan; el primero, cansancio emocional, el segundo, despersonalización y el tercero, realización personal. Al principio, eran 47 ítems con formato de respuesta de frecuencia y de intensidad, siendo los análisis factoriales quienes obligaron a disminuir la cantidad de ítems desde 47 a 22, el peso factorial terminó siendo superior al 0.40.

### **Propiedades psicométricas ORIGINALES:**

Maslach y Jackson (1981) refieren que la validez fue producida por la consistencia interna, el cual obtuvo un resultado de 0.80 donde indica una excelente validez para la población evaluada, y con respecto a la confiabilidad del Alfa de Cronbach se describió una excelente fiabilidad en las dimensiones realización personal ( $p=0.71$ ) que resulta un nivel aceptable, así como la despersonalización ( $p=0.79$ ) y el agotamiento emocional ( $Sig= 0.90$ ).

### **Propiedades psicométricas peruanas:**

Vásquez (2020) presentó en su investigación la validez de contenido el cual mediante el criterio de 9 jueces especialistas en el tema. Se mostró que los

coeficientes de V de Aiken para la validez de contenido de coherencia y claridad, obtuvieron los valores entre el 0.94 y 1.00, demostrando buenas evidencias basadas en el contenido entre los niveles bueno y perfecto. Con respecto al contenido de relevancia se obtuvo buenas evidencias basadas en contenidos fluctuando con niveles perfectos, con valor de 1.00. Finalmente, con respecto a la confiabilidad omega, se tuvo un nivel de confianza del 95% y con respecto a los 3 factores se presentó los coeficientes de confiabilidad de 0,866, 0,814 y 0,874, los cuales califican dentro de un rango aceptable entre 0,70 a 0,90.

## **Ficha técnica 2**

Nombre de la prueba: Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

Autores: Sonia Palma Carrillo

Procedencia: Perú

Año: 2005

Objetivo: Evaluar la satisfacción laboral en trabajadores activos

Tipo de aplicación: colectivo o Individual

Tiempo: 15 min formato en físico

Estructuración: 4 Componentes: Reconocimiento personal y/o social, Beneficios económicos, Condiciones de trabajo y Significación de la tarea.

Aplicación: Trabajadores que se encuentren con una relación dependiente laboral.

## **Consigna de aplicación**

A continuación, se le ha presentado una serie de opiniones dirigidas al trabajo y a nuestras actividades en la misma. Se le agradece responder su opinión acerca de las afirmaciones mencionadas con una equis en las que se

considera su punto de vista. No hay respuesta buena o mala ya que todas son opiniones.

### **Calificación del instrumento**

El instrumento es compuesto por 27 ítems que se clasifican en 5 grados de respuesta en la escala de Likert donde abarcaron la sucesión: muy insatisfecho, insatisfecho, promedio, satisfecho y muy satisfecho. Al valorizar la dimensión; Condición de trabajo, muy insatisfecho debe mostrar la puntuación entre 19 a menos, insatisfecho entre 20 a 26, promedio 27 a 34, de ahí satisfecho oscila entre 35 a 40 y muy satisfecho fluctúa entre 41 a más; con respecto a la dimensión Significación de tarea, muy insatisfecho muestra 23 a menos, insatisfecho entre 24 a 27 puntos, en promedio entre 28 a 32, satisfecho puntúa 33 a 36 y muy satisfecho presenta la puntuación de 37 a más; de acuerdo a los beneficios económicos, muy insatisfecho puntúa 7 a menos, insatisfecho de 8 a 10, la puntuación promedio va desde 11 a 15, satisfecho se encuentra entre 16 a 19 y muy satisfecho de 20 puntos a más; al final se encuentra la dimensión reconocimiento personal, el cual muy insatisfecho muestra los puntajes de 11 a menos, insatisfecho presenta entre 12 a 17 puntos, de ahí el promedio es entre 18 a 20, satisfecho oscila entre 19 a 23 puntos y muy satisfecho desde 24 a más.

### **Reseña histórica**

La primera versión de la Escala SL-SPC, fue creada en el año 1999 por la autora Sonia Palma, cuyo instrumento correspondía a 36 ítems de los cuales se dividían en 7 factores, aquella escala fue aplicada a una muestra de 952 trabajadores de Lima Metropolitana, aunque presentó la respectiva validez y confiabilidad, no se efectuó el análisis factorial. La primera versión fue solo de tipo académico y se empleó para fines docentes y de investigación, donde su edición fue limitada y el uso fue debidamente restringido solo con autorización de la autora.

La segunda escala, es la versión que fue utilizada para esta investigación, cierta actualización fue más acorde a la realidad empresarial vigente y sometido a varias comprobaciones empíricas a través de las practicas profesionales de

diversas entidades. Esta escala presenta 27 ítems agrupados en 4 factores confirmados por el análisis factorial correspondiente a su validez y confiabilidad.

### **Propiedades psicométricas originales**

Fue desarrollada por 1058 colaboradores de varias empresas que trabajan en el sector privado de Lima metropolitana en el año 2005, con una ligera diferencia numérica entre mujeres y varones, además que un 61% eran profesionales. De acuerdo a la validez de contenido, se realizó el método de jueces para los ajustes de los ítems, las puntuaciones se sometieron a correlaciones a los factores con el coeficiente de Spearman Brown evidenciando una correlación positiva y significativa. Dentro del análisis factorial, la evaluación de la viabilidad los datos se sometieron al análisis del test de Kaiser y Meyer Olkin teniendo como resultado 0.852, considerándose bueno para el análisis factorial. De acuerdo con el análisis de esfericidad de Barlett, el valor obtenido fue 10161.40 con un nivel de significancia de 0.00.(Palma, 2005)

### **Propiedades psicométricas peruanas**

Bernaola (2018) realizó la validación del instrumento en su investigación, esta validación fue conformada por un piloto cuya muestra fue de 40 trabajadores del área administrativa dentro de las municipalidades de Ate y San Borja, obteniendo como resultado una confiabilidad de 0.670 que lo define como muy alta. Quedó la fiabilidad con respecto a la consistencia interna por coeficiente Alfa de Cronbach con un valor de 13.

## **3.5. Procedimientos**

Al iniciar la investigación, fue necesario e importante recopilar toda la información acerca de las dos variables estudiadas, realizando una ardua búsqueda de artículos científicos para los antecedentes y teorías basadas en la perspectiva de cada una de las variables. Siguiendo, se abordaron las hipótesis y objetivos específicos y generales, también se efectuó la selección de los instrumentos de acuerdo a las variables y la población evaluada para luego solicitar la autorización de los autores correspondientes. De ahí, se solicitó

licencia a la institución respectiva para luego evaluar a los trabajadores de aquella, a los participantes se les brindó la información sobre la investigación y los fines que se tenía para esta, después se procedió a enviar virtualmente el link de Google formulario las encuestas con el consentimiento informado. Después se realizó la recopilación de aquellas respuestas obtenidas, llenándolos a una base de datos, para luego utilizar el programa estadístico, con la intención de lograr obtener propiedades psicométricas que afecten positivamente a los objetivos establecidos, posteriormente se procedió a la mención de los resultados; la discusión, que fue confrontada por las investigaciones y teorías que antecedieron a la investigación; las conclusiones que fueron orientadas a la mejora tanto de las teorías, población y variables estudiadas y por ultimo las recomendaciones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En la presente investigación se realizó el manejo de dos instrumentos psicométricos con el objetivo de recopilar datos. Después que se culminó la evaluación, se pasó a realizar el procesamiento de respuestas utilizando el programa Office Microsoft Excel 2016, de ahí se usó el programa de SPSS versión 26 con la finalidad de alcanzar el valor de la prueba de normalidad y de esta manera conocer con que coeficiente de correlación se trabajaría, asimismo poder establecer la conexión entre las variables de estudio. Es por ello que, Pedrosa, Juarros, Robles, Basteiro y García (2014) manifestaron que la prueba de Kolmogorov- Smirnov cumple la función de probar la normalidad. Es decir que se empleó esta prueba con el objetivo de saber si se adaptaron o no a una distribución normal dichos resultados. Finalmente, para conseguir el análisis comparativo se empleó la prueba de Rho de Spearman con la finalidad de comparar datos no paramétricos.

### **3.7. Aspectos éticos**

De acuerdo con la presente investigación es debido mostrar las consideraciones éticas hacia los participantes por medio del consentimiento informado, ya que se puso en conocimiento la confidencialidad de los datos demográficos que brindaron, así como lo menciona el Colegio de Psicólogos del Perú (2018) al solicitar un permiso por parte de los participantes con fines informativos para una investigación que tendrá un fin educativo. Así mismo lo refieren Cash et al. (2014) donde profundiza la importancia de la objetividad de una investigación brindándole a los participantes el consentimiento informado.

La investigación cumple con los parámetros solicitados por la American Psychological Association, APA 7 (2020) quienes garantizan y son testigos de la exactitud del conocimiento científico, es claro mencionar que en la investigación no se manipularon ni falsearon información importante.

#### IV. RESULTADOS

Seguidamente se presenta los resultados obtenidos según los objetivos planteados en la actual investigación.

La población estuvo conformada por 81 trabajadores que se encuentran directamente relacionadas profesionalmente con una Municipalidad de Lima Metropolitana 2021.

Tabla 1

##### *Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov para una Muestra*

		Satisfacción laboral	Síndrome de burnout
<b>N</b>		81	81
<b>Parámetros normales</b>	<b>Media</b>	69,40	47,10
	<b>Desv. Desviación</b>	17,409	18,267
	<b>Absoluto</b>	,102	,122
<b>Máximas diferencias extremas</b>	<b>Positivo</b>	,102	,122
	<b>Negativo</b>	-,071	-,069
<b>Estadístico de prueba</b>		,102	,122
<b>Sig. asintótica(bilateral)</b>		,038 <sup>c</sup>	,004 <sup>c</sup>

Fuente: elaboración propia



En la tabla 1, se observan las pruebas de normalidad en las variables Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral, los resultados provienen de una distribución no normal, teniendo un P – valor < a 0,05 para las dos variables, para Hernández y Medina (2018) estos datos refieren que es una correlación significativa no paramétrica, y por ser no paramétrica se utilizó Rho de Spearman para correlacionar las dos variables.

Tabla 2

*Correlación de Rho de Spearman entre las variables Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral.*

		<b>Síndrome de Burnout</b>	
		<b>Coefficiente de correlación</b>	-,284*
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Satisfacción laboral</b>	<b>Sig. (bilateral)</b>	,010
		<b>N</b>	81

Fuente: Elaboración particular

En la tabla 2, se ilustra el grado de correlación entre ambas variables, como el valor de “p”, ambos sugieren que existe relación significativa e indirecta con un grado de relación muy buena.

Tabla 3

*Prueba de Correlación de Rho de Spearman entre Satisfacción laboral y las dimensiones de Síndrome de Burnout*

<b>Dimensiones Síndrome de Burnout</b>		<b>Satisfacción Laboral</b>
<b>Cansancio Emocional</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	-,175
	<b>Sig. (bilateral)</b>	,119
<b>Despersonalización</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	-,464**
	<b>Sig. (bilateral)</b>	,000
<b>Realización Personal</b>	<b>Coefficiente de correlación</b>	-,162
	<b>Sig. (bilateral)</b>	,148

Se puede evidenciar que entre la variable satisfacción laboral y la dimensión despersonalización fueron significativas ( $p < 0.05$ ). Por otro lado, con los factores cansancio emocional y realización personal resultó una correlación no significativa ( $p > 0.05$ ) y negativa media ( $Rho = -0,175$  y  $Rho = -0,162$ ) además de la variable despersonalización ( $Rho = -0,464$ ), cual es sustentado situándose entre  $-0,1$  a  $-0,5$ . Se menciona que es negativa o inversa, porque si una variable aumenta la otra disminuye y viceversa (Mondragón 2014).

Tabla 4

*Confiabilidad y Validez de La Encuesta MBI Inventario de Burnout de Maslach & Jackson.*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,765	22

Fuente: Elaboración propia

En la tabla anterior se observa que el Alfa de Cronbach tiene un valor de ,765 y la teoría menciona que debe ser 1 o cercana a uno para aprobar la validez, eso significa que la encuesta utilizada a los colaboradores de una municipalidad de Lima Metropolitana es válida ya que se encuentra cerca de 1.

Tabla 5

*Confiabilidad y validez de la escala SL-SPC de Sonia Palma.*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,833	27

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5 se observa que el Alfa de Cronbach presenta un valor de ,833 y la teoría menciona que debe tener el valor de 1 o cercano para aprobar la validez del instrumento, teniendo esa información se llegó al resultado que la

encuesta dirigida a los colaboradores de una municipalidad de Lima Metropolitana es válida, porque se encuentra cerca de 1.

Tabla 6

*Descripción de los Niveles de las Dimensiones del Síndrome de Burnout*

	Cansancio emocional		Despersonalización		Realización personal	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
<b>Bajo</b>	29	35,8	25	30,9	22	27,2
<b>Medio</b>	23	28,4	36	44,4	40	49,4
<b>Alto</b>	29	35,8	20	24,7	19	23,5

Fuente: elaboración personal

En cuanto a los niveles de Síndrome de Burnout en los trabajadores de una Municipalidad de Lima Metropolitana, se evidencia que el nivel predominante es medio, la despersonalización es un 44,4%, la realización personal 49,4%, en cambio cansancio emocional presenta en el nivel medio un 28,4%. Por otro lado, en el nivel alto cansancio emocional presenta 35,8%, despersonalización 24,7% y en realización personal un 23,5%. Finalmente, a nivel bajo se visualizó que en cansancio emocional mostraba un porcentaje parecido al nivel alto (35,8%), en comparación con despersonalización con 30,9% y realización personal con 27,2%.

Tabla 7

*Descripción de los Niveles de Satisfacción laboral y sus Dimensiones*

	Satisfacción laboral		Condición de trabajo		Reconocimiento personal		Beneficios económicos		Significación de Tarea	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Muy Insatisfecho	54	66,7	32	37,0	12	14,8	29	35,8	59	72,8
Insatisfecho	14	17,3	15	18,5	65	80,2	25	30,9	6	7,4
Promedio	9	11,1	21	25,9	4	4,9	24	29,6	11	13,6
Satisfecho	4	4,9	13	16,0			3	3,7	2	2,5

Fuente: elaboración propia

En la tabla 7, se muestra que los trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana se encuentran muy insatisfechos laboralmente, porque obtienen un 66,7% en total, igualmente se visualiza en las dimensiones condición de trabajo (37,0%), beneficio económico (35,8%) y significado de tarea (72,8%). Por el contrario, en la dimensión reconocimiento personal el nivel con mayor puntuación fue Insatisfecho (80,2%). Se observa que en la dimensión reconocimiento personal ninguno de los participantes se encontró satisfecho. En cuanto a la variable satisfacción laboral, las dimensiones condición de trabajo presentó el 16%, beneficio económico 3,7% y significación de la tarea 2,5%.

Tabla 8

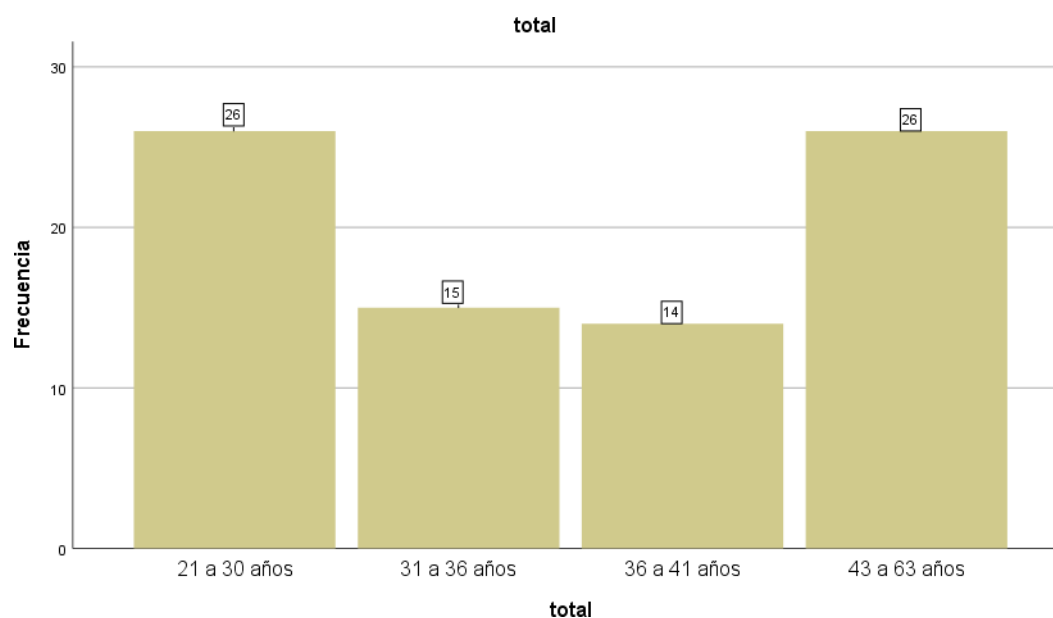
*Distribución de la Muestra por Edad en una Municipalidad de Lima Metropolitana*

	Frecuencia	Porcentaje
<b>21 a 30 años</b>	26	32,1%
<b>31 a 36 años</b>	15	18,5%
<b>36 a 41 años</b>	14	17,3%
<b>43 a 63 años</b>	26	32,1%

Fuente: elaboración propia

Grafico 1

*Edad distribuida según muestra*



Fuente: Elaborada según base de datos

Las edades predominantes fueron de 21 a 30 años y 43 a 63 años con un porcentaje de 32,1 %, seguido 31 a 36 años (18,5%) y ultimo el rango de 36 a 41 años (17,3%) tal y como se mostró en la tabla 5. La edad tuvo una media de 36 años, la menor edad de 21 y máximo de 63 años, como se expresa en el grafico 1.

Tabla 9

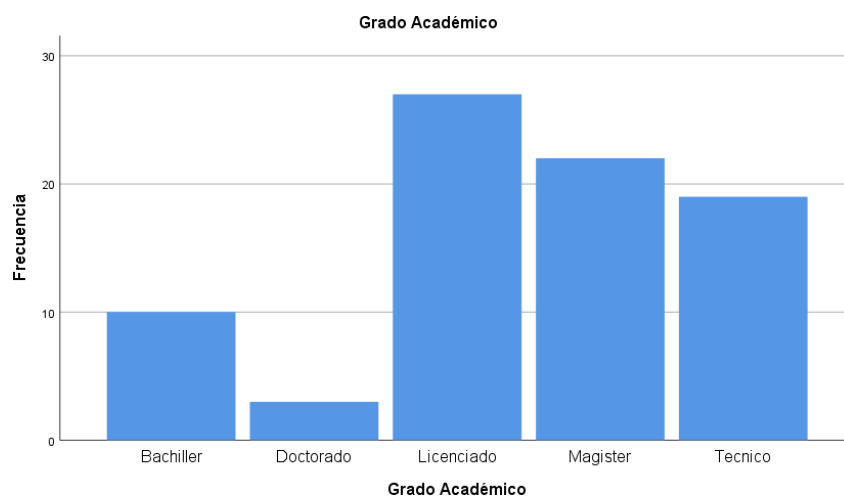
*Distribución de la Muestra por Grado Académico*

Grado Académico		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bachiller	10	12,3
	Doctorado	3	3,7
	Licenciado	27	33,3
	Magister	22	27,2
	Técnico	19	23,5
	Total	81	100,0

Fuente: elaboración propia

Grafico 2

*Distribución de la Muestra por Grado Academico*



De acuerdo con la tabla 6, correspondiente a la división del grado académico de la población, el grupo con más frecuencia fue Licenciados con un 33,3%, de ahí Magister con 27,2%, siguiendo Técnico con 23,5%, Bachiller con 12,3% y finalmente Doctorado con 3,7% como se mostró además la diferencia en el Grafico 2.

Tabla 10

*Relación de las Variables Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout, referente a la edad.*

	Satisfacción laboral				Síndrome de Burnout		
	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Promedio	Satisfecho	Baja	Media	Alta
21 a 30 años	76,9%	15,4%	-	7,7%	19,2%	69,2%	11,5%
31 a 36 años	60,0%	20,0%	6,7%	13,3%	40,0%	53,3%	6,7%
36 a 41 años	35,7%	35,7%	28,6%	-	28,6%	64,3%	7,1%
43 a 63 años	76,9%	7,7%	15,4%	-	26,9%	42,3%	30,8%
<b>Total</b>	66,7%	17,3%	11,1%	4,9%	27,2%	56,8%	16,0%

Fuente: Base de datos

En la tabla 10, se observa la relación entre satisfacción laboral y la edad, se obtuvo como resultado que las personas que se encuentran satisfechas son el 13% de las que se muestran en el rango de 31 a 36 años, de ahí sigue con un 7,7% las personas entre 21 a 30 años, además las edades con mucha insatisfacción fueron las personas en las edades correspondientes de 21 a 30 años y las personas de 43 a 63 años de edad que presentaron el 76,9% de cada uno de sus grupos. Además, las edades con mayor nivel de burnout son las edades correspondientes al rango 43 a 63 años con un 30,8% de su grupo, le sigue con 11,5% las personas que tienen 21 a 30 años de edad, de ahí con 7,1%



los que tienen 31 a 41 años y finalmente con 6,7% los que tienen 31 a 36 años de edad. Eso significa que mientras más edad posea el trabajador presentará el nivel de satisfacción bajo y el nivel de burnout alto, ciertamente se debe a que en ese rango de edad se comienzan a presentar las enfermedades físicas.

Tabla 11

*Relación entre las variable síndrome de Burnout y satisfacción laboral con el grado académico.*

	Síndrome de Burnout			Satisfacción laboral			
	Baja	Media	Alta	Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Promedio	Satisfecho
<b>Bachiller</b>	40,0%	60,0%	-	50,0%	20,0%	30,0%	-
<b>Doctorado</b>	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%	-	-	-
<b>Licenciado</b>	14,3%	66,7%	19,0%	85,7%	9,5%	4,8%	-
<b>Magister</b>	32,1%	46,4%	21,4%	57,1%	21,4%	14,3%	7,1%
<b>Técnico</b>	26,3%	63,2%	10,5%	63,2%	21,1%	5,3%	10,5%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 11, de acuerdo con los niveles de cada variable según grado académico, se puede visualizar que, en el grado académico de Magister se presenta un nivel alto (28,6%) en síndrome de burnout y nivel de satisfacción laboral (9,5%), significa que mientras más alto el nivel de síndrome de Burnout, la satisfacción laboral se disminuye. En otra instancia el grado académico con muy insatisfecho son los Doctorados con 100%, siguiendo Licenciados con 85,7% y los Técnicos con 63,2%. Además los grados académicos que presentan alto rango de síndrome de burnout son: Doctorado (33,3%), de ahí magister (21,4%), sigue licenciatura (19%) y técnico (10,5%).

## V. DISCUSIÓN

El estudio realizado presentó como propósito determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en relación con los trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana 2021, la muestra fue de 81 trabajadores contratados directamente con la municipalidad, de ambos sexos y diferentes grados académicos.

El objetivo principal, se mostró que había una correlación entre las dos variables: síndrome de Burnout y satisfacción laboral ya que resultó significativa e indirecta ( $r = -0,284$  y  $p = 0,010$ ). Se menciona que fue negativa o indirecta, porque si a una de las variables se encuentra en aumento, la otra variable disminuye y viceversa. Este resultado concuerda con el estudio de Álvarez-Cabrera et al. (2019) el cual fue dirigido a funcionarios de una prisión en el norte de Chile, donde los resultados del ANOVA describieron que mientras más nula sea la existencia del síndrome de Burnout, el puntaje más alto se lo brindará la satisfacción laboral. Además, en los resultados obtenidos en la investigación de Bilbao et al. (2018) demuestran que el desgaste psicológico y la desilusión en el trabajo influye y alienta al desarrollo del síndrome de burnout, así pues, lo ratifica el modelo de Maslach y Jackson en el año 2007 quienes refieren que el síndrome presenta tres fases importantes: agotamiento emocional, fatiga o despersonalización y falta de realización personal. Esta combinación de síntomas es conllevada por la sobrecarga laboral que ocasiona que los trabajadores no puedan llegar a su meta, así como lo menciona Dale (1979) y Golembieski en el año 1983.

Con respecto al primer objetivo específico, fue determinar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana. Los resultados mostraron que existe una correlación significativa y negativa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión despersonalización porque se obtuvo una significación bilateral de 0,00, pero su correlación fue de  $-0,464$ , además se demostró que con respecto a las dimensiones relación personal ( $Rho = -0,175$ ) y cansancio emocional ( $Rho = -0,162$ ) una correlación descrita como no significativa y

negativa media. Igualmente fue mencionado que es media, porque se encuentra entre los valores 0.1 y 0.5 (Mondragón, 2014). Es concordado con la investigación de Eugenio (2018) donde relaciona la realización personal, el agotamiento emocional y la despersonalización con clima organizacional, teniendo como resultado una correlación 0,46 a un nivel de significancia de 0,05 el cual indica una relación directa y débil, además en la misma investigación se observó que al 41% de los colaboradores mostraron un bajo nivel de despersonalización, agotamiento emocional y realización personal, además de clima organizacional. Resultado que presenta una diferencia del 10% en la presente investigación porque en el síndrome de burnout se encuentra en el nivel medio (56,8%) y la insatisfacción laboral (66,7%), esto significa que, al existir un leve aumento de las dimensiones que se encuentran dentro del síndrome de burnout, la variable a relacionar presenta un descenso no significativo. Por otro lado, dentro de la satisfacción laboral se encuentra el reconocimiento personal, que de acuerdo con Herzberg (1959) es la tendencia evaluativa del trabajo de acuerdo a la función del reconocimiento propio, para realizar esto se necesita confianza y seguridad para reconocer las falencias y necesidades que se requiere como trabajador, además de un control cognitivo para el análisis y no dejarse llevar por las emociones. Las virtudes antes mencionadas son factores de la personalidad situacional, el cual es comparada con el síndrome de burnout, en la investigación dirigida por Rodríguez y Reategui (2020) el cual recibe la misma correlación negativa y no significativa con la dimensión cansancio emocional, donde confianza y seguridad obtuvieron ( $r_s = -0,200$ ) y control cognitivo ( $r_s = -0,120$ ).

De acuerdo con el segundo objetivo, donde se relaciona el síndrome de burnout y la satisfacción laboral según la edad de los trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana. Los resultados arrojaron que los trabajadores que se encuentran entre las edad de 21 a 30 años presentan un nivel medio (69,2%) de síndrome de Burnout y un nivel satisfecho (7,7%) de satisfacción laboral, también se visualiza que en el rango de 43 a 63 años el síndrome de burnout se presenta con mayor porcentaje en el nivel medio (42,3%) y en el nivel de satisfacción laboral, presentan un alto porcentaje el valor "Muy

insatisfecho” (76,9%). Corroborando así la investigación desarrollada por Granados et al. (2017) refiriéndose a las edades entre 30 a 39 años que presentan mayores indicios de síndrome de burnout, de 20 a 29 años presentan satisfacción laboral, sin embargo se observa que a las personas mayores de 50 años aunque tengan un alto nivel de síndrome de burnout muestran un nivel alto de satisfacción, demostrando que la edad sin influye a los problemas cardiovasculares pero no a un nivel alto como lo confirma la OMS y OIT en el año 2016.

El tercer y último objetivo específico fue, describir la relación del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral según el grado académico de los trabajadores de la municipalidad de Lima Metropolitana. Los resultados demostraron que para el grado de Bachiller el mayor porcentaje (60,0%) recibe el nivel medio de Síndrome de burnout y el porcentaje de “Muy insatisfecho” es de 50%, eso significa que para los trabajadores con grado de bachiller presentan indicios de síndrome de burnout, además de demostrar su insatisfacción con la metodología de trabajo de la municipalidad distrital. Para el grado de doctorado se evidenció igualdad de 33,3% en los niveles bajo, medio y alto del síndrome de burnout y un porcentaje de 100% en el nivel Muy insatisfecho para la variable satisfacción laboral, quiere decir que al obtener el grado académico más alto a nivel nacional desarrolla un nivel alto de insatisfacción por la búsqueda de nuevos objetivos. En el caso del nivel licenciado el porcentaje más alto en síndrome de burnout fue el nivel medio con 66,7% y un 85,7% de muy insatisfecho, luego para los magister el porcentaje más alto lo obtuvo el nivel medio con 46,4% y es una de los tres grados académicos que presentan un porcentaje mínimo de satisfacción positiva 7,1% siendo el segundo, Técnico con 10,5% de satisfacción laboral.”.

## VI. CONCLUSIONES

PRIMERA: En primer lugar, la variable del síndrome de burnout tuvo una correlación significativa negativa y media con la satisfacción laboral, lo cual muestra que, a mayor indicios de síndrome de burnout, como es la fatiga, el descontento, el mal genio, etc. Provoca que la satisfacción laboral, el cual sus características se dividen en factores higiénicos (estabilidad, salario) y motivacionales (ascensos, desarrollo de la carrera) disminuyan en los colaboradores de una municipalidad de Lima Metropolitana.

SEGUNDA: Igualmente, se encontró que la dimensión despersonalización y la satisfacción laboral, presentaron correlación significativa negativa media, mostrando que el mal humor, negatividad, pesimismo, ira e incomodidad son características que se relacionan de manera opuesta con la satisfacción laboral. De lo contrario, la relación entre satisfacción laboral y las dimensiones cansancio emocional y reconocimiento personal tuvieron una correlación no significativa negativa media, resultando, que el estado de sobrecarga psíquica sea por excedente de conflictos y responsabilidades que no presenta ninguna relación con el disfrute y satisfacción en el centro de labores, de igual manera se ve la escasez de relación con la falta de reconocimiento personal.

TERCERA: A su vez, respecto a los niveles de relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral correspondiente a la edad, dejó en claro que los trabajadores se encuentran un nivel medio de indicios del síndrome de burnout, eso quiere decir que la salud mental de los trabajadores se encuentra en alerta, por el agotamiento emocional, la irritabilidad y la incomodidad en el trabajo y la falta de valor como empleado hacia su edad.

CUARTA: Por último, la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los participantes según el grado académico, se halló que los licenciados se encuentran con mayor insatisfacción laboral. Con respecto a los doctorados con altos de indicios de síndrome de burnout, resulta que los trabajadores no sienten que su labor sea proporcionalmente valorado como su rango académico lo amerita.

## **VII. RECOMENDACIONES**

PRIMERA: Llevar a cabo más investigaciones con las variables estudiadas porque se llegó a la conclusión que no presentan una gran cantidad de antecedentes en estas dos variables juntas, contribuyendo a los estudios de los investigadores que realizarán en el futuro.

SEGUNDA: Es recomendable que los investigadores futuros tomen en cuenta que, la aplicación de los instrumentos debe realizarse de manera presencial ya que servirá para evaluar de manera exhaustiva el comportamiento hacia ellas, además que, al trabajar con un rango de edad de personas mayores, requieren asesoramiento para poder contestar el cuestionario de manera idónea.

TERCERA: Se sugiere utilizar estos instrumentos de manera más consecutiva, porque cuentan con validez y confiabilidad, el cual al ser dirigidos a trabajadores de áreas administrativas permite resultados con mayor precisión.

CUARTA: Al culminar la pandemia COVID 19, se debe realizar una investigación exhaustiva para evaluar los efectos de este en las variables estudiadas en la presente investigación. Porque se ha encontrado que durante el tiempo de pandemia los trabajadores han aumentado el horario laboral y la carga emocional, llevando a esto indicios de síndrome de Burnout e insatisfacción laboral.

## REFERENCIAS

Acuña, A; Mendoza, R; Pons, O (2020). Burnout, engagement y la percepción sobre prácticas de gestión en pandemia por COVID-19 que tiene trabajadores del sur de Chile. *Estudios Gerenciales*, volumen 37, 104-112.

<https://www.redalyc.org/journal/212/21266955010/>

Aparicio, M y Hereira, K (2017). Prevalencia del síndrome de Burnout en trabajadores administrativos del departamental del Atlántico, 2017. *Biociencias*. Volumen 13, 31 – 35.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6769281>

Banco Mundial (2020). *Crecimiento del PBI per cápita (% anual) – Latin America & Caribbean*.

<https://datos.bancomundial.org/indicador/NY.GDP.PCAP.KD.ZG?locations=ZJ>

Báez, J y Ramírez, A (2019). Ocho de cada 10 personas en Colombia están insatisfechas en su empleo. *Revista La Replublica*.

<https://www.larepublica.co/alta-gerencia/ocho-de-cada-10-personas-están-insatisfechas-en-su-empleo-2830069>

Bernaola, H (2018). *Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad de San Borja -2018*. [Tesis Maestría]. Escuela de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30887/Bernaola\\_TH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30887/Bernaola_TH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Bilbao, M; Martinez-Zelaya, G y Pavez, J (2018). Burnout en trabajadores de ONGs que ejecutan politica social en Chile. *Psicoperspectivas, Volumen 17*, 1-12.

<https://www.redalyc.org/journal/1710/171059649017/>

Bruggemann, A; Groskurth, P y Ulich, E (1975). *Arbeitszufriedenheit*. Bern, Stuttgart, Wien Huber 1945.

<https://www.worldcat.org/title/arbeitszufriedenheit/oclc/251563264>

Cavalcante, J (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de una escuelas secundarias publicas de la región de Jacobia* [ Tesis doctoral]. Universidad Autonoma de Barcelona.

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf>

Cash, R; Wikler, D; Saxena, A; Capron, A (2014). Estudio de casos sobre ética de la investigación internacional en salud. *REVA GUTNIK*.

<https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2015/Ethical-Case-investigacion-internacional-salud-Book-Spanish.pdf>

Cigna (2020). *Cigna Covid-19 Global Impact Study*. [Archivo PDF].

<https://www.cignaglobal.com/static/docs/pdf/global-version-cigna-covid-19-global-impact-study-report.pdf>



Checcllo, A (2018). Síndrome de Burnout, satisfacción laboral e identidad institucional en los trabajadores de un hospital. *Acta psicológica peruana, volumen 2, 439 – 456.*

<http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/ACPP/article/view/140/116>

Cherniss, C. (1993). El papel de la autoeficacia profesional en la etiología del burnout. Washington DC. *Pp 135 -149.*

<http://www.scielo.org.co/scieloOrg/php/reflinks.php?refpid=S0123-9155200700020001200010&lng=en&pid=S0123-91552007000200012>

Colegio de Psicólogos del Perú (2018). Código de Ética y deontología. *Perú.*

[http://api.cpsp.io/public/documents/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf](http://api.cpsp.io/public/documents/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf)

De Oliveira, A; Adriano, R; Portulhak, H (2020). Síndrome de burnout e qualidade de vida profissional: Um estudo em escritórios contábeis do sudoeste do Paraná. *Revista Alcance, Volumen 28, 242-257.*

<https://www.redalyc.org/journal/4777/477767135007/477767135007.pdf>

Eugenio, E. T (2019). Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y clima organizacional de los trabajadores de la oficina de Recursos humanos. Repositorio Institucional – UNJFSC.

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2173>

Garcés, C; Loli, A y Navarro, V (2020). Calidad de Vida laboral y síndrome de burnout en los colaboradores del sector retail de Lima Metropolitana. *Revista de investigación en psicología, volumen 23, 67-82.*

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/19233/16146>

Granados, L; Sanmartín, R; Lagos, N; Urrea-Solano, M; Hernandez-Amorós, M (2017). Diferencias en burnout según sexo y edad en profesorado no universitario. *International Journal of developmental and Educational Psychology*, volumen 2, 329-335.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349853220034>

Gil-Monte, P y Peiró, J (1999). Validez factorial de Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Psicothema*, volumen 11, pp 679-689.

<http://www.psicothema.com/pdf/319.pdf>

Hernández, R y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL Interamericana Editores, S.A.

Herzberg, F. (1967). *The motivation to work*. New York, Estados Unidos de América: Wiley.

Instituto Nacional de Estadística e Informática. INEI. (2019). *Situación del Mercado Laboral en Lima Metropolitana. Trimestre móvil: Febrero – Marzo – Abril 2019*.

<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe-tecnico-de-empleo-lima-metropolitana-feb-mar-abr2019.pdf>

Martinez, A (2010). El síndrome de burnout, evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat academia*, núm 112, pp 42 – 80.

<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>

Marsolier, R (2019). Analisis del modelo de burnout-engagement en empleados publicos. *Psicogente, Volumen 22*.

<https://www.redalyc.org/journal/4975/497562431013/>

Maslach, C., Jackson, S. (1981). 'Maslach Burnout Inventory'. *Consulting Psychologists Press*.

Maslach, C., Jackson, S., y Leiter M. (1996). Maslach Burnout Inventory Manual (3.<sup>a</sup>ed.). *Consulting Psychologists Press*

Miranda-Navales, Mg; Arias-Gomez, J; Villasís-Keever, M (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Rev alerg Méx, volumen 62, pp 201-206*.

<https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>

Moral, M y Ganzo, S (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el caribe,35(1), 18-32*.

<https://www.redalyc.org/journal/213/21359522002/>

Morales, T (2016). Empresas. 43% de sobrecostos sería por mala selección de personal. *La Republica*

<https://larepublica.pe/economia/788014-empresas-43-de-sobrecostos-seriapor-mala-seleccion-de-personal/?outputType=amp>

Montaner, X; Tárrega, S y Moix, J (2020). Flexibilidad psicológica, burnout y satisfacción vital en profesionales que trabajan con personas afectadas de demencia. *Revista española de Geriátría y Gerontología, Volumen 56, Número 3, 144-151*.

<https://www.elsevier.es/es-revista-revista-espanola-geriatria-gerontologia-124-articulo-flexibilidad-psicologica-burnout-satisfaccion-vital-S0211139X20301797?referer=buscador>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (28 de Mayo del 2019). *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases.*

<https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>

Palma, S (2005). Manual Escala Satisfacción laboral (SL-SPC). *Cartolan E.I.R.L*

Patlán, J (2019). Efecto de los riesgos psicosociales en la satisfacción laboral y los trastornos psicósomáticos en trabajadores del sector público. *RECA/ Revista de estudios en Contaduría, administración e informática, volumen 8.*

<https://www.redalyc.org/journal/6379/637968305002/>

Pega, F; Náfrádi, B; Momen, N; Ujita, Y; Streicher, Kai; Prüss-Üstün; Driscoll, T; Frischer, F; Gobberis, L; Kiiver, H; Li, J; Hanson, M; ... (2021). Global, regional, and national burdens of ischemic heart disease and stroke attributable to exposure to long working hours for 194 countries, 2000–2016: A systematic analysis from the WHO/ILO Joint Estimates of the Work-related Burden of Disease and Injury. *Environment International, Volumen 154, Artículo 106595.*

[Global, regional, and national burdens of ischemic heart disease and stroke attributable to exposure to long working hours for 194 countries, 2000–2016: A systematic analysis from the WHO/ILO Joint Estimates of the Work-related Burden of Disease and Injury - ScienceDirect](#)

Pedrosa, I; Juarros, J.; Robles, A; Basteiro, J y Garcia-Cueto, E. (2015). Prueba de bondad de ajuste en distribuciones simétricas, ¿Qué estadístico utilizar?. *Universidad psychol. Bogotá, Colombia, volumen 14.*

[file:///C:/Users/andre/Downloads/Pruebasdebondaddeajusteendistribucio  
nessimtricasquestadsticoutilizar\\_15\\_UniversitasPsychologica141.pdf](file:///C:/Users/andre/Downloads/Pruebasdebondaddeajusteendistribucio<br/>nessimtricasquestadsticoutilizar_15_UniversitasPsychologica141.pdf)

Ramírez, M (2017). Prevalencia del síndrome de Burnout y la asociación con variables sociodemográficas y laborales en una provincia de Ecuador. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, volume 4. 241-251.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349853537025>

Rios, R (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Editorial Servicios Académicos Intercontinentales S.L.

<http://www.eumed.net/libros/libro.php?id=1662>

Rodríguez, M y Reátegui, P (2020). Personalidad situacional y síndrome de burnout en trabajadores de una institución especializada en rehabilitación. *Horizonte médico, Volumen 20*, 30-36.

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X  
2020000100030&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X<br/>2020000100030&lng=es&nrm=iso)

Tonon (2003). *Calidad de vida y desgaste profesional*. Editorial Espacio

[https://trabajosocial5.files.wordpress.com/2019/04/tonon-calidad-de-vida-  
y-desgaste-profesional.pdf](https://trabajosocial5.files.wordpress.com/2019/04/tonon-calidad-de-vida-<br/>y-desgaste-profesional.pdf)

Uribe – Prado, J (2019). Riesgos psicosociales, burnout y psicosomaticos en trabajadores del sector público. *Investigación administrativa*, 49(125), 2448-7678.

[https://www.ipn.mx/assets/files/investigacion-  
administrativa/docs/revistas/125/art3.pdf](https://www.ipn.mx/assets/files/investigacion-<br/>administrativa/docs/revistas/125/art3.pdf)

Vargas, Z (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista educación, volumen 33, pp 155-165.*

<https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>

Vasquez, J (2020). *Propiedades psicométricas del inventario Burnout de Maslach en colaboradores de una empresa paraestatal de trujillo.* [Tesis Doctoral]. Universidad César Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46900/V%C3%A1squez\\_MJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46900/V%C3%A1squez_MJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	Variables e indicadores		
			Variable 1: Síndrome de Burnout		
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿ Existe Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral</p> <p><b>Objetivo específicos</b></p> <p>OE1: Determinar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout frente a la satisfacción laboral de los colaboradores de una municipalidad distrital.</p> <p>OE2: Describir la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral según la edad del trabajador.</p> <p>OE3: Describir la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral según el grado académico.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación directa y significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana</p> <p><b>Hipótesis específicos</b></p> <p>H1: Existe relación directa y significativa entre satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de burnout en los trabajadores de una municipalidad distrital</p>	Escala de medición		
			Ordinal		
			Dimensiones:	Ítems	Escala de medición
			Variable 2: Emprendimiento social		
Dimensiones	Ítems	Escala de medición			
1) Cansancio emocional	1,2,3,6,8,13,14,16,20	Ordinal			
2) Despersonalización	5,10,11,15,22	Ordinal			
3) Realización personal	4,7,9,12,17,18,19,21	Ordinal			
1) significación de la tarea	3,4,7,18,21,22,25,26	Ordinal			
2) Condición del trabajo	1,8,12,14,15,17,20,23 y27	Ordinal			
3) Reconocimiento personal y/o social	6,11,13,19,24	Ordinal			
4) Beneficio económico	2,5,9,10,16	Ordinal			
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICOS PARA UTILIZAR		
<p><b>Diseño</b></p> <p>No experimental y transversal</p> <p><b>Tipo</b></p> <p>Aplicada correlacional - descriptiva</p>	<p><b>Población: Adultos con edades entre 21 a 63 años de edad, trabajadores con contrato directo con la municipalidad estudiada y residentes de Lima Metropolitana</b></p>	<p><b>Variable1: Síndrome de Burnout</b></p> <p><b>Instrumento:</b> Inventario Burnout de Maslach &amp; Jackson (MBI)</p> <p><b>Variable2: Satisfacción Laboral</b></p> <p><b>Instrumento:</b> Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC)</p> <p>Sonia Palma Carrillo</p>	<p>En el presente estudio se efectuó la aplicación de dos instrumentos psicométricos con la finalidad de recolectar datos. Después de haber culminado la evaluación, se pasó a realizar el procesamiento de respuestas utilizando el programa Office Microsoft Excel 2016, luego se usó el programa de SPSS versión 26 con la finalidad de alcanzar el valor de la prueba de normalidad y de esta manera conocer con que coeficiente de correlación se trabajaría, asimismo poder establecer la conexión entre las variables de estudio. Es decir que se empleó esta prueba con el objetivo de saber si se adaptan o no a una distribución normal dichos resultados con la prueba Kolmogorov – Smirnov. Por otro lado, para conseguir el análisis comparativo se empleó la prueba Rho de Spearman.</p>		

## Anexo 2. Matrix de operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Ítems	Escala de Medición
Síndrome de Burnout	Jonon (2003) define al síndrome de Burnout como una respuesta crónica a una situación laboral, que se produce por parte de los profesionales que muestran interacción con otras personas, pueden ser clientes u otros profesionales que acompañan su labor.	Es el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal el cual presenta la personal en el síndrome de Burnout. Medido por 3 niveles: Alto, medio y bajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cansancio Emocional</li> <li>• Despersonalización</li> <li>• Realización personal</li> </ul>	1,2,3,6,8,13,14,16,20 5,10,11,15,22 4,7,9,12,17,18,19,21	Ordinal
Satisfacción laboral	Según Herzberg (1959) la satisfacción laboral es el resultado de la consecuencia de un buen estado motivacional, siendo el producto de la interacción de los factores higiénicos y motivacionales.	Es la significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y beneficio económico el cual muestra la personal con satisfacción laboral. Se encuentra dividido por 5 niveles: muy satisfecho, satisfecho, promedio, insatisfecho y muy insatisfecho.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Significación de la tarea</li> <li>• Condiciones de trabajo</li> <li>• Reconocimiento personal</li> <li>• Beneficio económico</li> </ul>	3,4,7,18,21,22,25,26 1,8,12,14,15,17,20,23,27 6,11,13,19,24 2,5,9,10,16	Ordinal



### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

#### Inventario Burnout (MBI)

**INSTRUCCIONES:** Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora. Las opciones que puede marcar son:

- 0 = Nunca / Ninguna vez
- 1 = Casi nunca/ Pocas veces al año
- 2 = Algunas Veces / Una vez al mes o menos
- 3 = Regularmente / Pocas veces al mes
- 4 = Bastantes Veces / Una vez por semana
- 5 = Casi siempre / Pocas veces por semana
- 6 = Siempre / Todos los días

	Nunca / Ninguna vez	Casi nunca/ Pocas veces al año	Algunas Veces / Una vez al mes o menos	Regularmente / Pocas veces al mes	Bastantes Veces / Una vez por semana	Casi siempre / Pocas veces por semana	Siempre / Todos los días
	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo							
4. Fácilmente comprendo cómo se sienten las personas que tengo que atender							
5. Creo que trato a algunas personas como si fueran objetos impersonales							
6. Trabajar todo el día con personas es realmente estresante para mi							
7. Trato con mucha efectividad los problemas de las personas							
8. Siento que mi trabajo me está desgastando							
9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de los demás con mi trabajo							
10. Me he vuelto insensible con la gente desde que ejerzo esta ocupación							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
12. Me siento muy energético							
13. Me siento frustrado por mi trabajo							
14. Siento que estoy trabajando demasiado							
15. No me preocupa realmente lo que ocurre a algunas personas a las que doy servicio							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés							
17. Fácilmente puedo crear un clima agradable en mi trabajo							
18. Me siento estimulado después de trabajar en contacto con personas							
19. He conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo							
20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
21. En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma							
22. Creo que las personas a quienes atiendo me culpan de sus problemas							

ESCALA DE OPINIONES SL-SPC

Apellido, Nombre: ..... Sexo: Masculino  Femenino

Área de trabajo: ..... Cargo que ocupa: ..... Fecha: .....

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO            TA  
 DE ACUERDO            A  
 INDECISO                I  
 EN DESACUERDO        D  
 TOTAL DESACUERDO    TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complace los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias..					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					



## Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en trabajadores

Estimado/a colaborador(a), con el debido respeto que usted se merece, me presento, mi nombre es Andrea Natalie Silva La Rosa, estudiante de titulación de la Universidad Cesar Vallejo, Lima- Norte. Este formulario es para dar a conocer mi investigación titulada: "Síndrome de Burnout y Satisfacción laboral en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana 2021"

## Anexo 4. Carta de presentación de la escuela para la aplicación de la muestra



“Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia”

Los Olivos, 20 de Octubre de 2021

### CARTA INV. N° 0767-2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.

**Stephen Yuri Haas Del Carpio**

Alcalde

**Municipalidad de Pueblo Libre**

*Av. Gral. Manuel I. Vivanco 859 – Pueblo Libre, Lima*

Presente.-


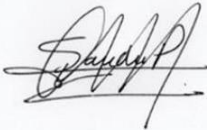
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **SILVA LA ROSA ANDREA NATALIE** con **DNI N° 73216794** estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula **N° 7002643613** quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: **“SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCION LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DE LIMA METROPOLITANA 2021”** Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



**Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 5. Documento de recepción de la carta por parte de la municipalidad

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO LIBRE  
Subgerencia de Gestión Documental  
Ca. Santa Isabel N° 215  
Telefono : 202-3680

---

Fecha Recepción: 03/11/21 03:24:41 PM      SIMPLE  
N° Documento - Período  
**8893-2021**

Asunto :      Folios :      2  
AUTORIZACIÓN (ENCUESTA) PARA TRABAJO DE TESIS

Recurrente:  
ANDREA NATALIE SILVA LA ROSA

Oficina de Destino :  
SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

---

También puede ver la situación de su documento simple vía Internet. Visite nuestra web en : [www.munipibre.gob.pe](http://www.munipibre.gob.pe)      CFS

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN  
Subgerencia de Recursos Humanos

**03 NOV 2021**

**RECIBIDO**

Hora: 16:18      Firma: *[Handwritten Signature]*

## Anexo 6. Carta de solicitud de autorización del uso del instrumento



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

### CARTA N° 0769-2021/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

Los Olivos 20 de Octubre de 2021

**Autor:**

- SONIA PALMA CARRILLO

Presente.-

*De nuestra consideración:*

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **SILVA LA ROSA ANDREA NATALIE**, con DNI N° 73216794 estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con **código de matrícula N° 7002643613**, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **"SINDROME DE BURNOUT Y SATISFACCION LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA MUNICIPALIDAD DE LIMA METROPOLITANA 2021"**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento ESCALA DE SATISFACCION LABORAL (SL – SPC), a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



**Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte



## Anexo 7. Autorización del uso del instrumento

SONIA PALMA CARRILLO

C.Ps.P. 106

[spalma50@hotmail.com](mailto:spalma50@hotmail.com)

### **CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION**

Autorización exclusiva a: Andrea Natalie Silva La Rosa - DNI 73216794

Institución: Universidad Cesar Vallejo

Motivo: Tesis: "Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana, 2021".

Asesor: Dr. Víctor Hugo Espino Sedano

Instrumento autorizado: Escala Satisfacción Laboral SL-SPC (2006)

Muestra de investigación: 80 trabajadores de una municipalidad de Lima Metropolitana.

La presente autorización es para uso exclusivo de la solicitante como autora única de la tesis en referencia. Se extiende por única vez, para los propósitos académicos estipulados. La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC (2006) en su trabajo de investigación.

Octubre 29, 2021



*Sonia Palma Carrillo, PhD*

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas o excederse del límite del número de aplicaciones indicadas en la muestra, es sujeto a acciones legales pertinentes.

Esta autorización es exclusiva para la prueba que se menciona en esta autorización y no se extiende a otras pruebas de la autora.

## Anexo 8. Consentimiento Informado

Consentimiento Informado: Para la evaluación quisiera contar con su importante colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas: Inventario Burnout de Maslach & Jackson y la Escala de Satisfacción Laboral. De aceptar participar en la investigación, se informará de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas, se le explicará lo más pronto posible. Gracias por su colaboración. \*

Acepto