



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

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

TESIS

**“SÍNDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DE PUENTE
PIEDRA, PERIODO 2019”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

Presentado por:

Kattya Cira Almonacid Ramos

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de Licenciada en
Psicología

Docente asesor:

Mg. Rosmery Sabina Pozo Enciso

Código Orcid N°0000-0001-7242-0846

Chincha, 2022

Asesor

MAG. ROSMERY SABINA POZO ENCISO

Miembros del jurado

- Dr. Edmundo González Zavala
- Dr. Jorge Campos Martínez
- Dr. Elio Huamán Flores

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mi Esmeralda que fue, es y será mi apoyo incondicional y sé que estás orgullosa de mi porque siempre decías que lo lograré... y mira lo logré, a mi pequeña Mia por ser mi motor, mi vida entera, mi motivo de salir adelante, de ser mejor cada día, a mis hermanas, por su ayuda, por el empujón que me permitió salir adelante, sin ellas no hubiera sido posible culminar este gran reto.

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo hallar la correlación del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en trabajadores administrativos de un distrito de Lima Metropolitana. El estudio fue de nivel correlacional, de tipo numérico o cuantitativo, de diseño no experimental, transversal. Se usó un muestreo de sujetos voluntarios o por conveniencia. La muestra estuvo conformada por 103 personas (mujeres= 43; varones= 60), a quienes se les aplicó el Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y el Cuestionario de Satisfacción laboral. Los resultados muestran que sí existe una correlación estadísticamente significativamente entre el burnout y la satisfacción laboral, de forma inversa moderada. Además, existe una correlación altamente significativa entre la satisfacción laboral y el agotamiento emocional, siendo esta muy alta negativa; aunque en cuanto a la correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la despersonalización, siendo una correlación moderada inversa. Finalmente, esta investigación concluyó con que sí existe una correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la falta de realización personal, siendo esta una correlación inversa negativa.

Palabras claves: Síndrome de burnout, satisfacción laboral, trabajadores.

ABSTRACT

The present research aimed to find the correlation of burnout syndrome and job satisfaction in administrative workers in a district of Metropolitan Lima. The study was of correlational level, of numerical or quantitative type, of non-experimental design, cross-sectional. A sampling of voluntary or convenience subjects was used. The sample consisted of 103 people (women = 43; men = 60), to whom the Maslach Burnout Inventory (MBI) and the Job Satisfaction Questionnaire were applied. The results show that there is a statistically significant correlation between burnout and job satisfaction, inversely moderate. In addition, there is a highly significant correlation between job satisfaction and emotional exhaustion, this being very high negative; although in terms of the statistically significant correlation between job satisfaction and depersonalization, being a moderate inverse correlation. Finally, this research concluded that there is a statistically significant correlation between job satisfaction and lack of personal fulfillment, this being a negative inverse correlation.

Keywords: Burnout syndrome, job satisfaction, workers.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
I. INTRODUCCION	10
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
2.1. Descripción de la realidad problemática	12
2.2. Pregunta de investigación general.....	14
2.3. Preguntas de investigación específicas.....	14
2.4. Objetivo General.....	15
2.5. Objetivos específicos	15
2.6. Justificación e importancia.....	15
III. MARCO TEÓRICO	19
3.1. Antecedentes.....	19
3.2. Antecedentes teóricos del Síndrome de burnout	19
3.3. Bases teóricas	26
3.4. Identificación de variables.....	36
IV. METODOLOGÍA	37
4.1. Tipo y nivel de investigación	37
4.2. Diseño de la investigación	38
4.3. Operacionalización de variables	38
4.4. Población – Muestra	40
4.5. Técnicas e instrumentos: Validación y confiabilidad	40
4.6. Recolección de datos.....	42
4.7. Técnicas de análisis e interpretación de datos	43
V. RESULTADOS	44
5.1. Presentación de resultados descriptivos.....	44
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	50

6.1. Análisis de los resultados – Prueba de Hipótesis	50
6.2. Comparación de los resultados con antecedentes	55
VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
VIII. REFERENCIAS.....	60
ANEXOS	65
ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	66
ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	67
ANEXO 3. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN.....	69
ANEXO 4. BASE DE DATOS	73
ANEXO 5. FORMULARIO GOOGLE DRIVE.....	74
ANEXO 6. CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN.....	75
ANEXO 7. INFORME TURNITIN.....	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tabla de frecuencias para el sexo	44
Tabla 2. Tabla de frecuencias para el tiempo de servicio (meses)	45
Tabla 3. Tabla de frecuencias para la variable distrito de procedencia	46
Tabla 4. Tabla de frecuencias para la variable edad	47
Tabla 5. Tabla cruzada Burnout * Sexo	48
Tabla 6. Tabla cruzada Satisfacción Laboral * Sexo.....	49
Tabla 7. Análisis de normalidad de las variables y dimensiones	51
Tabla 8. Tabla de correlación para el burnout y la satisfacción laboral.....	51
Tabla 9. Tabla de correlación para el cansancio emocional y la satisfacción laboral	52
Tabla 10. Tabla de correlación para la despersonalización y la satisfacción laboral	53
Tabla 11. Tabla de correlación para la falta de realización personal y la satisfacción laboral.....	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Síndrome de Burnout y sus dimensiones. (Galván, 2015).....	29
Figura 2. Gráfico Pie para la variable sexo	45
Figura 3. Histograma para la variable tiempo de servicio	46
Figura 4. Histograma para la variable lugar de residencia	47
Figura 5. Histograma para la variable edad	48

I. INTRODUCCION

La presente investigación tiene por finalidad encontrar la relación entre el Síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra, periodo 2019, por representar un tema importante para el desarrollo de las instituciones. Pues a mayor aseguramiento del bienestar general del personal que labora en la municipalidad, mayor será la retribución que estos brinden con su trabajo hacia el organismo de gestión pública.

En el caso particular de los colaboradores de las entidades de gobierno local, existe muchas problemáticas en el día a día, tales como reclamo de los vecinos de dicha jurisdicción, la acumulación de documentos para dar trámite, la exigencia de los responsables de área, el trabajo rutinario, las relaciones interpersonales que no siempre son las más favorables, entre otros.

En tal sentido, esto llega a desgastar al personal administrativo, que va experimentando ciertos cambios en su forma de comportarse y tratar al público, estando ante el peligro de sufrir el denominado cuadro del Síndrome de burnout, porque no encuentra verdaderas razones que satisfagan sus expectativas en relación al trabajo.

Sumado a los inconvenientes laborales, está el hecho natural del ser humano de comparar y establecer juicios sobre sí la función que desarrolla es valorizada como se debe por sus superiores, tomando en cuenta no solo el salario económico sino también el salario emocional. En base a ese juicio de valor es que el personal encuentra su satisfacción, adherido a la percepción del grado de bienestar de su salud física y mental que le provee su trabajo.

PROYECTO DE INVESTIGACION

1. DATOS GENERALES

1.1. Título

Síndrome de burnout y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra, periodo 2019

1.2. Área de Investigación

La investigación pertenece al área organizacional, dado que se centra en el manejo de variables organizativas, es decir que tienen que ver con el ambiente empresarial y que influye en llevar a cabo un buen rendimiento laboral. Tanto el Síndrome de burnout como el de satisfacción laboral, se originan por factores particulares de empresa y afecta en el desempeño de los colaboradores que a su vez repercute en la productividad de la organización.

1.3. Autor del proyecto

Kattya Cira Almonacid Ramos

1.4. Entidad o persona con la que coordina

Dra. Lilliam Carmen Tocón Valdiviezo

Gerencia de Gestión del Talento Humano

1.5. Fecha de presentación del proyecto

Mes de Noviembre del 2019

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción de la realidad problemática

Hoy en día las personas evalúan el grado de bienestar dentro de una organización para la cual prestan sus servicios, dado que no todo es el dinero sino también las condiciones favorables que la organización les brinda para poder sentirse a gusto con lo que hacen. Además, el hecho de cubrir sus expectativas y tener un buen clima dentro de la organización previene del estrés laboral o Síndrome de burnout, que se convierte en una variable de crucial importancia en el mundo laboral.

El hecho de estar bajo presión constante por parte de los superiores, las malas relaciones ente compañeros o la fracturación de las relaciones colaborador-empleador, las condiciones físicas inadecuadas en que desempeñan sus funciones, las políticas inadecuadas del trabajo, entre otras son causantes tanto de la aparición del Síndrome de burnout como de la insatisfacción laboral. Ambos fenómenos problemáticos afectan al normal desarrollo de las actividades en la organización, poniendo en riesgo la estabilidad y crecimiento de la institución.

La Organización Mundial de la Salud reconoció oficialmente el síndrome de burnout como una enfermedad en la Clasificación estadística internacional de enfermedades y problemas de salud relacionados (CIE-11). Esta clasificación fue aprobada en 2018 y se espera que entre en vigencia en 2011 a principios de 2022. (Organización Médica Universitaria Española, 2019). Anteriormente, la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud describieron esta patología del síndrome de burnout como una enfermedad, por lo que debe tratarse como un problema de salud pública; también mencionaron establecer lo mejor, La importancia de un ambiente de trabajo saludable para mejorar la productividad, la eficiencia y la efectividad de los trabajadores. (Citado de Reyes, Ibarra, Torres y Lazo, 2012).

Las cifras respecto a la predisposición de los trabajadores frente al Síndrome de Burnout son alarmantes y de carácter universal. Esto, sin lugar a

dudas, resulta un problema crítico no solo para el trabajador, que ve su salud desmejorada considerablemente, sino también afecta a las empresas, ya que ven descontinuada su productividad a corto, mediano y largo plazo. No obstante, si es que se concatenan ambos puntos, se hace referencia a una afectación global a la sociedad en sí, ya que se siente cada vez más enferma y sin capacidad económica para poder tratarse los malestares. Se debe comprender que no todas las organizaciones entienden, o quieren entender, la naturaleza del Síndrome de Burnout, por el contrario, cuando descubren que uno de sus trabajadores lo padece, le pone resquicios para motivar la renuncia. Y así el problema se agrava.

Según la Organización Panamericana de la Salud (2016), entre las causas más comunes de estrés laboral son los riesgos psicosociales relacionados con la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las condiciones de empleo, y las condiciones externas que pueden afectar la salud, el rendimiento y la satisfacción laboral. Evidenciando de esta manera que cuando los colaboradores sufren de Síndrome de burnout o estrés laboral, desencadena en problemas directos sobre su persona y contra la organización, al existir insatisfacción laboral.

Según las estadísticas de la Organización Mundial de la Salud (OMS), solo en México, el 85% de los lugares de trabajo tienen ambientes de trabajo tóxicos, es decir, no proporcionan a los trabajadores las condiciones adecuadas o apropiadas para su crecimiento normal y esto generará presión laboral Y otras enfermedades. China y Estados Unidos también tienen el mismo fenómeno, con 73% y 59% respectivamente. Con respecto al Perú, el 60% de sus trabajadores padecen el síndrome de burnout, que también afecta directamente el entorno laboral. (Del Real, 2018).

Por las razones anteriores, se pretende investigar el síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral del personal del distrito de Puente Piedra, porque algunos objetivos estratégicos pueden verse afectados por la

incomodidad del personal. Recursos humanos, este es el espíritu de cualquier organización.

Además, tomando en cuenta que la función que ejercen los colaboradores administrativos es muy importante dentro de la gestión pública, se requiere contar con un personal satisfecho y que cuente con buena salud tanto física como mental. De esta forma, se evita los fraudes, el ausentismo laboral, la falta de identidad, entre otras problemáticas que se derivan de la insatisfacción.

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cuál es la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra durante el periodo 2019?

2.3. Preguntas de investigación específicas

- a) ¿Cuál es la relación entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra durante el periodo 2019?
- b) ¿Cuál es la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra durante el periodo 2019?
- c) ¿Cuál es la relación entre la falta de realización personal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra durante el periodo 2019?

2.4. Objetivo General

Establecer la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra durante el periodo 2019.

2.5. Objetivos específicos

- a) Conocer la relación entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra durante el periodo 2019.
- b) Encontrar la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra durante el periodo 2019.
- c) Relacionar la falta de realización personal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra durante el periodo 2019.

2.6. Justificación e importancia

La presente investigación centra su interés en el estudio del síndrome de Burnout y la satisfacción laboral, ya que según el estrés laboral al que esté sometido el colaborador se dará su satisfacción e insatisfacción con el trabajo. Tendiendo a ser negativo en su mayoría de casos debido a una falta de mecanismos de afrontamiento para lidiar con los estresores laborales que se le presentan.

La importancia de este estudio radica en diagnosticar en qué grado se relaciona cada una de las manifestaciones del estrés laboral o síndrome de Burnout con la satisfacción laboral que muestran los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Puente Piedra, por ser un área dentro de la institución a la que se le recarga el trabajo y que deben mostrar un desempeño por productividad.

También resulta necesario analizar el síndrome de Burnout con la satisfacción laboral que muestran los colaboradores administrativos de la referida municipalidad, porque en la medida que ellos perciban su bienestar o malestar en el trabajo, se verá reflejado en las interacciones con los usuarios, compañeros y personal jerárquico.

Por otro lado, esta investigación se justifica según los aportes que de acá se desprendan en diferentes aspectos, tales como: aspecto teórico, aspecto práctico, aspecto sanitario y aspecto metodológico.

En el aspecto teórico, la investigación desarrollada reúne varios enfoques, teorías y modelos, así como descripciones sobre ambas variables, así como los nuevos hallazgos contribuirán con mayor información, constituyendo un amplio marco teórico que permitirá ampliar los conocimientos de las personas interesadas. Además, los nuevos conocimientos de este estudio sustentarán los hallazgos ya reportados científicamente.

En el aspecto práctico, según los hallado el Área de Talento Humano de la institución, podrá adoptar decisiones pertinentes que contribuyan a lograr un equilibrio interno dentro de la organización y procurar la satisfacción laboral en los colaboradores, para que de la misma manera se revierta en resultados positivos en el desempeño laboral. Mediante la programación de talleres de carácter cognitivo conductual y talleres de gimnasia de relajación se podrá abordar el problema del síndrome de Burnout y por ende mejorar el grado de satisfacción laboral.

En el aspecto metodológico, las técnicas e instrumentos empleados garantizarán un buen nivel psicométrico que permita recoger la información con precisión y validez, para que luego puedan ser usados en posteriores estudios.

2.7. Alcances y limitaciones

Como alcances de la presente investigación, está el hecho de promover la investigación científica dentro del área organizacional, y hacer partícipes a los trabajadores de una empresa en actividades académicas, que incluso ayude a que ellos también participen y fomenten el desarrollo de la investigación científica. Además, generar en la institución la cultura académica para promover futuras investigaciones de índole similar o diversa.

Es importante recalcar las limitaciones y dificultades del estudio: se considera que la muestra debería ampliarse para obtener mayor población y que las comparaciones sean con cantidades más acertadas y no diferenciadas. También se debe destacar que se pueden presentar diversas dificultades al acceso y/o entrega del consentimiento por parte de los mismos integrantes de la muestra, debido a la poca costumbre que tienen las personas en participar de investigaciones y la desconfianza en tener que firmar o dar por aceptado a documentos aparentemente legales como un consentimiento; pero aun así, hay que trabajar con ellos, mediante los mensajes escritos, que los consentimientos son buenos para proteger a las personas en las investigaciones. Algunos a pesar de ello seguramente se negarán. Por otro lado, también se puede exponer el uso de instrumentos de autoinforme, ya que esta lleva consigo riesgo de sesgo por la percepción que pudiese existir, por el acaecimiento de ser autoadministrado. Sin embargo, los instrumentos seleccionados son de aplicación sencilla y cumplen los patrones de oro en la literatura especializada para poder estimar los constructos que integra el presente estudio por ser cuestionarios simples, bajo precio económico, útiles

y de sencilla administración a diferencia de otros instrumentos de mayor extensión y costo.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

La investigación encuentra aportes informativos referente a las teorías existentes de las variables en estudio. Así mismo, otros estudios realizados tanto en el plano internacional como nacional, que se citan a continuación.

3.1.1. Antecedentes teóricos

3.2. Antecedentes teóricos del Síndrome de burnout

La necesidad de explicar el síndrome de burnout significa la necesidad de analizar los modelos teóricos que respaldan su origen y desarrollo. Estos modelos agrupan una serie de variables que se consideran las causas y consecuencias del síndrome, y analizan los procesos a través de los cuales las personas se sienten cansadas. Según la investigación de Gil-Monte y Peiró (1999), el modelo elaborado desde la perspectiva de la psicología social es:

a) Teoría sociocognitiva del yo

La característica de estos modelos es la colección de ideas de Bandura para explicar la causa del síndrome de burnout. Básicamente, creen que la cognición personal afectará su percepción y comportamiento, y a su vez, estas cogniciones cambiarán debido al impacto de su comportamiento y la acumulación de las consecuencias observadas en otros. Además, la creencia o la confianza del sujeto en sus propias habilidades determinará el esfuerzo que el sujeto realiza para lograr el objetivo y cuán fácil es lograr el objetivo, y también determinará ciertas reacciones emocionales, como depresión o estrés, acompañadas de acciones.

En esta colección de modelos, están el modelo de autocontrol de Harrison (1983), Chernis (1993), Pines (1993) y Thompson, Page y Cooper

(1993). En los primeros tres modelos, la autoeficacia percibida es una variable relevante en el desarrollo del síndrome, mientras que en Thompson et al. (1993) es una variable que determina el desarrollo del síndrome de burnout por la autoconfianza profesional y su influencia en el logro personal en el trabajo.

b) Teorías del intercambio social

Estos modelos consideran los principios de la teoría de la equidad (Buunk y Schaufeli, modelo social comparativo de 1993) o la teoría de la conservación de los recursos (modelo Hobfoll y Fredy, 1993). Creen que la causa del síndrome de agotamiento laboral se debe principalmente a que las personas carecen de justicia o falta de beneficios debido al proceso de comparación social al establecer relaciones interpersonales. Establezca relaciones de comunicación (por ejemplo, ayuda, apreciación, gratitud, reconocimiento, etc.) entre los profesionales de la mesa de servicio y los receptores de trabajo, colegas, supervisores, organizaciones y organizaciones. En estas relaciones, las expectativas de los derechos o beneficios de estos intercambios juega un papel importante. Cuando los sujetos continúan dándose cuenta de que sus contribuciones exceden las recompensas de sus esfuerzos y esfuerzos, y no pueden resolver adecuadamente esta situación, sentirán agotamiento laboral.

c) Teoría organizacional

Estos modelos incluyen disfunción de roles, falta de salud organizacional, estructura, cultura y clima organizacional como la historia del síndrome. Estos modelos se caracterizan por enfatizar la importancia de los factores estresantes en el entorno organizacional y las estrategias de afrontamiento adoptadas ante las quemaduras. Todos incluyen el síndrome de burnout para lidiar con el estrés laboral. El modelo de Golembiewski et al. Se incluye en este grupo. (1983), modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993) y modelo de Winnubst (1993). Primero, enfatizaron la disfunción del proceso de roles, especialmente la importancia de demasiados roles y la pobreza para el desarrollo del

síndrome. (1993) enfatizó la importancia de la salud organizacional, mientras que el modelo de Winnubst (1993) enfatizó la importancia de la estructura organizacional, la cultura y el clima.

3.2.1.1. Antecedentes teóricos de la Satisfacción laboral

Peiró (1997), explica los factores relevantes en la formación de actitudes que conducen a la satisfacción laboral. Estos factores provienen de diferentes modelos teóricos. Estos modelos teóricos se pueden dividir en tres direcciones principales.

a) Modelos basados en la satisfacción de necesidades

A su vez, el modelo basado en la satisfacción de la demanda informado por autores como Block (1984), Muchinsky (1994), Piru (1997) y Wenat (1985) se basa en la teoría de la demanda de Maslow (1954) . En consecuencia, los empleados que mejor satisfagan las necesidades de la organización estarán más satisfechos. Por otro lado, aunque es difícil satisfacer las necesidades primarias (naturaleza física y de seguridad) o secundarias (miembros del grupo, autoestima y autorrealización), los empleados estarán aún más insatisfechos.

Herzberg, Mausner y Snyderman (1967) afirmaban que La satisfacción laboral es la función de estimular las actividades laborales o el contenido del trabajo (factores de motivación), mientras que la insatisfacción laboral es la función del entorno, los métodos de supervisión, las relaciones con los colegas y el entorno laboral general; es decir, los factores de desinfección. La satisfacción y la insatisfacción son dos continuos distintos y, como se esperaba, no son partes del mismo continuo que ocupan direcciones opuestas. El polo opuesto a la satisfacción laboral será un polo neutral, y lo mismo sucederá con el polo opuesto a la insatisfacción persistente.

Por lo tanto, Herzberg et al. (1967), y Peiró (1997), así como otros autores pioneros ampliaron o enriquecieron el trabajo de Job, creen que el contenido y las características del trabajo en sí deben ser rediseñados para satisfacer la satisfacción del trabajo. Mayor demanda de pedidos; sin embargo, frente a los defensores del trabajo expandido, generalmente es rediseñar el trabajo ampliando el número de tareas rutinarias realizadas por los empleados y eliminando las partes más complejas de la tarea para que este último pueda pasar más tiempo. Lo menos complicado es que Herzberg insiste en la necesidad de enriquecer verdaderamente el trabajo. Esto presupone la supresión del control organizacional, el aumento de las responsabilidades de los trabajadores por su trabajo, la insistencia indulgente en una unidad de trabajo para que tenga sentido y el aumento de la autonomía de los empleados en el trabajo. La tarea es más difícil y desafiante que las tareas anteriores, la promoción de la profesionalidad y la mejora de la capacidad de los trabajadores.

b) Modelos basados en el grupo de referencia

Peiró (1997) y Bullock (1984), retoman los modelos basados en las actitudes hacia el trabajo, considerando el aspecto contextual o social. Los empleados construyen sus actitudes obteniendo información de su alrededor; la misma que les sirve de referencia. Los autores que defienden esta postura son Salancik y Pfeffer (1978). Estos autores creen que el contexto social proporciona una construcción de significado directo a través de pautas para creencias, actitudes y necesidades socialmente reconocidas, y motivos aceptables para la acción. Los humanos centran su atención en cierta información y presentan expectativas de comportamiento individual y las consecuencias lógicas de su comportamiento.

Muchinsky (1994) recupera las ideas de Festinger (1957), quien señaló que el personal se fija en las personas que son parecidas a ellas para valorarse. Una posición similar a la de Festinger es la de Korman (1977). El autor considera que la satisfacción laboral está relacionada directamente con

el grado en que las características del trabajo están en línea con las normas y los deseos del grupo, y personalmente creo que esta es una guía para evaluar el mundo y definir la realidad social. Es decir, hasta cierto punto, el trabajo es reconocido por otros, lo que brinda satisfacción a la persona que trabaja. Muchinsky (1994) lo llama comparación interpersonal porque las personas se comparan con otras cuando evalúan la satisfacción laboral. Es decir, los empleados de la organización observarán a otras personas que son similares a su propia posición y organización para evaluar si están satisfechos.

c) Modelos basados en la comparación intrapersonal

Estos modelos sugieren que las personas comparen lo que desean, con aquello que reciben: cuanta más pequeña sea la diferencia entre ambos aspectos, mayor será la satisfacción. Los autores más emblemáticos de este modelo son McCormick e Ilgen (1980), quienes incluyen en el modelo elementos cognoscitivos y de percepción individual. De acuerdo con Jackson y Corr (2002), este modelo es también apoyado por Rice, McFarlin y Bennet (1989), quienes consideran que la mejor forma de observar si el personal está satisfecho es identificar la diferencia entre lo que desean y lo que tienen. Estos autores consideran los valores personales como punto de referencia para determinar esta discrepancia.

Dentro de estos modelos de comparación intrapersonal, se incluye el modelo propuesto por Lawler (1970), que a juicio de Evans (1998) es uno de los más consistentes. El modelo muestra que la relación entre las expectativas y la realidad de la recompensa puede producir satisfacción o insatisfacción. Es decir, uno u otro depende de la comparación de las recompensas que los empleados han recibido efectivamente por su desempeño laboral, y las recompensas que consideran apropiadas. Si la recompensa por el trabajo es inferior a la esperada, quedará insatisfecho; de la misma manera, cuando se considera que la recompensa se ha excedido, también estará insatisfecho.

3.2.2. Antecedentes internacionales

Agüero, E. (2018), realizó una tesis con el objetivo de conocer la satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de un centro de diagnóstico por imagen ubicado en Valencia en el 2016. La investigación tuvo un diseño de campo, no experimental de tipo transversal con un nivel correlacional. La población y muestra estuvo constituida por 49 trabajadores. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue la escala Maslach (MBI). Los resultados mostraron que el grado de satisfacción de los trabajadores fue del 57,2%. Con respecto a la dimensión de agotamiento laboral, el 55.1% de los participantes colocó la dimensión de "sensación de fatiga" en un nivel más bajo, el 83.7% de las personas se centró en la dimensión de despersonalización en un nivel más bajo, y el 71.4% de la población mostró un nivel más alto. Con respecto al logro personal, la tendencia general al síndrome de burnout es baja. La conclusión muestra que existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral y la dimensión de logro personal del síndrome de burnout, y la fatiga y la despersonalización se correlacionan negativamente con la satisfacción laboral general.

Laura (2015), desarrolló una investigación con el objetivo de conocer la relación existente entre el Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en maestros de grado de Educación Primaria de escuelas estatales del partido de Florencio, Varela. La investigación tuvo diseño no experimental, de corte transversal *ex post facto*, y de tipo correlacional. El estudio se llevó a cabo con la participación de 219 profesores, a quienes se les aplicó una encuesta sociodemográfica; el cuestionario de burnout de Maslach y la Escala General de Satisfacción Laboral (NTP 394) para la evaluación de la Satisfacción laboral. Los resultados determinaron que la satisfacción laboral se correlacionó negativamente con las dimensiones de "agotamiento emocional" y "despersonalización" del agotamiento laboral, y hubo una correlación positiva entre el "logro personal" y la satisfacción laboral.

Caravaca, Carrión y Pastor (2018), realizaron un estudio para medir el agotamiento y la satisfacción laboral de los trabajadores sociales en las cárceles españolas. En 2017, se realizó un estudio transversal y analítico sobre 59 profesionales de trabajo social en todo el país. La herramienta utilizada fue un cuestionario temporal. Los participantes brindan información a nivel sociodemográfico y laboral. Los cuestionarios se obtienen de Maslach Burnout Inventory y la satisfacción laboral se obtiene de Warr, Cook y Wall. Los resultados muestran que, además de la satisfacción laboral moderada, los trabajadores sociales en las cárceles también tienen un alto grado de agotamiento, especialmente el agotamiento emocional. En resumen, los resultados del estudio muestran que los profesionales de trabajo social en prisión tienen una alta tasa de agotamiento, especialmente en términos de agotamiento emocional. También determine el impacto del agotamiento en el índice de satisfacción laboral.

3.2.3. Antecedentes nacionales

Sarmiento (2019), realizó un estudio con el objetivo de describir la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral entre el personal médico que trabaja en el área de emergencia de Antonio Lorena del Hospital del Ministerio de Salud de Cusco. Este es un estudio transversal que utiliza un método cuantitativo y consideró a 110 trabajadores en el campo: 49 médicos, 35 enfermeras y obstetras y 26 técnicos de asistencia. La técnica de recolección es una encuesta demográfica y dos herramientas: la Escala del Síndrome de Burnout de Maslach y la Encuesta de Satisfacción Laboral del Ministerio de Salud. Los resultados muestran que existe una correlación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral de los evaluados; además, muestra que el 30,9% de los trabajadores no están satisfechos. Con respecto al síndrome de burnout, se encontró que el 10% de los trabajadores evaluados padecían el síndrome, y el "agotamiento emocional" fue el porcentaje más insatisfecho. Se concluye que una de cada

diez personas sufre de síndrome de burnout y casi un tercio expresa insatisfacción con el trabajo.

Mendoza (2018), desarrolló una investigación donde su propósito es determinar la relación entre el síndrome de burnout de enfermería y la satisfacción laboral en el Instituto Nacional de Neurociencia. La investigación es descriptiva, relevante, no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 86 profesionales de enfermería y se les aplicó el Cuestionario Maslach Burnout Inventory – Hs (revisado por Moreno, 2015) y el Cuestionario Font Roja (revisado por Núñez, 2006). Los resultados mostraron la presencia de un nivel bajo de síndrome de Burnout en el 76.7% de las enfermeras, mientras que un nivel medio de satisfacción laboral en el 84.9% de ellas. Concluyendo que existe relación significativa indirecta ($\rho = -.757$; $p < 0,05$) entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en enfermeras del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

Alegre (2017), desarrolló un estudio para conocer la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en capacitadores de un call center de Lima Metropolitana. Fue un estudio correlacional y contó con una muestra de 81 participantes. Los instrumentos que se aplicaron fueron la escala de satisfacción laboral SL - SPC de la psicóloga organizacional Sonia Palma y el Inventario de Burnout de Maslach (MBI). Se concluyó que existe una relación estadísticamente significativa entre la variable satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout: agotamiento emocional, despersonalización y relación personal. Finalizó con la idea de que existen factores extrínsecos e intrínsecos que están relacionados con satisfacción laboral, y en caso de ausencia generan Burnout.

3.3. Bases teóricas

3.3.1. Síndrome de burnout

3.2.1.1. Conceptualización según autores

Existe diversas posturas teóricas que definen al síndrome de Burnout, dentro de estas se citan a algunas que describen el sentido y significado del término en mención.

Fernández (2019) confirmó que el agotamiento es un síndrome relacionado con la respuesta al estrés crónico o el mantenimiento en el trabajo. Este síndrome es mucho mayor que la simple presión laboral, porque cree que la capacidad de las personas para implementar estrategias de afrontamiento ha disminuido, lo que está relacionado con el importante impacto en los trabajadores y la empresa.

Maslach y Leiter (2008) correlacionan especialmente el agotamiento con las características del trabajo, incluida la gran carga de trabajo, el conflicto de roles y la ambigüedad, la baja previsibilidad, la falta de participación y apoyo social, y la experiencia injusta. En tal sentido se infiere que los conflictos internos y las inadecuadas condiciones de trabajo dentro de la organización provocan un estado de tensión y preocupación en el colaborador, que es más conocido como el síndrome burnout.

Molina y Avalos (2007) definen el síndrome de burnout como una paradoja en la atención médica: los profesionales médicos pueden enfermarse mientras curan a los pacientes. Al respecto, se establece que el síndrome burnout surge por el excesivo trabajo en tratar de solucionar el problema de terceros, donde el trabajador termina cargándose de todo el malestar, siendo un perjuicio para su propia salud.

Según Aranda (2006) La palabra agotamiento es anglosajona, que significa quemado, agotado, agotado, y la ilusión del trabajo ha desaparecido. Dicha definición es la más básica y etimológica, que equivale a decir que el síndrome de burnout es el agotamiento laboral producido por los propios factores internos que priman en la organización. En tal sentido, el síndrome de

burnout es el cansancio derivado de las funciones propias del trabajo que la persona no puede resolver asertivamente, sobreviniéndole el desgano, ansiedad y otras manifestaciones críticas.

Gil-Monte y Peiró (2000) desde el enfoque psicosocial, consideran el síndrome de burnout como cambio en el que participan elementos cognitivos así como aptitudinales, afectivos y disposicionales (despersonalización). Dicha definición se relaciona a lo anteriormente establecido por Maslach y Jackson (1981), quienes lo catalogan como un fenómeno de tres dimensiones que se caracteriza por el agotamiento emocional, la despersonalización y la reducida realización personal.

3.2.1.2. Dimensiones de Síndrome de burnout

Según Maslach y Jackson (1981), explican el desarrollo del síndrome de Burnout, de forma tridimensional en base a las siguientes dimensiones:

a) El agotamiento emocional: en la pérdida acumulativa de energía y la presencia de desgaste físico y se manifiesta con: abatimiento al inicio y al final de su ronda laboral. Percibe al trabajo demasiado duro, sufre demasiada tensión de trabajar diariamente, se siente desgastado “quemado”, frustración por el trabajo.

Las personas que la padecen presentan la impresión de estar agotado, irritado y deprimido, por tal razón descuidan sus actividades laborales mostrando un menor desempeño y productividad.

b) Despersonalización: se desarrollan las emociones negativas, actitudes frías e impersonales dirigida a los usuarios, trata a los individuos como si fueran objetos impersonales, muestra comportamientos más insensibles hacia ellos y las personas de su centro laboral, muestra una actitud de aislamiento con los demás, califica despectivamente al resto, intenta de culpar sus fracasos incumplimiento de sus tareas.

Los trabajadores suelen mostrar hostilidad y su depresión hacia su entorno con el cual interactúa diariamente, demostrando sentimientos negativos y una falta de empatía total en sus relaciones interpersonales. Dicho estado de ánimo, evidenciado en la intolerancia y falta de habilidades sociales, es percibido por las personas de su entorno, quienes se llegan a sentir maltratados.

c) Falta de realización personal en el trabajo: el trabajador se siente cansado o reprimido por la forma en que realiza su trabajo y los resultados que obtiene con él, y empieza a percibirlo de manera negativa y con desinterés en su desempeño profesional, lo que tiene como consecuencia una disminución en la autoestima. (Bosqued, 2008).

Es un proceso patológico donde la persona afectada por este síndrome actúa siempre en contra de la realidad autocalificándose no solo de mal trabajador, también que nunca lograría a serlo bueno. El deterioro de esta autoestima le conlleva a un aislamiento, cesan las relaciones entre el afectado y su entorno, es muy común en estos sujetos que presente una labilidad emocional, pasan de una situación de enojo a las lágrimas fácilmente sin razón o por situaciones triviales.

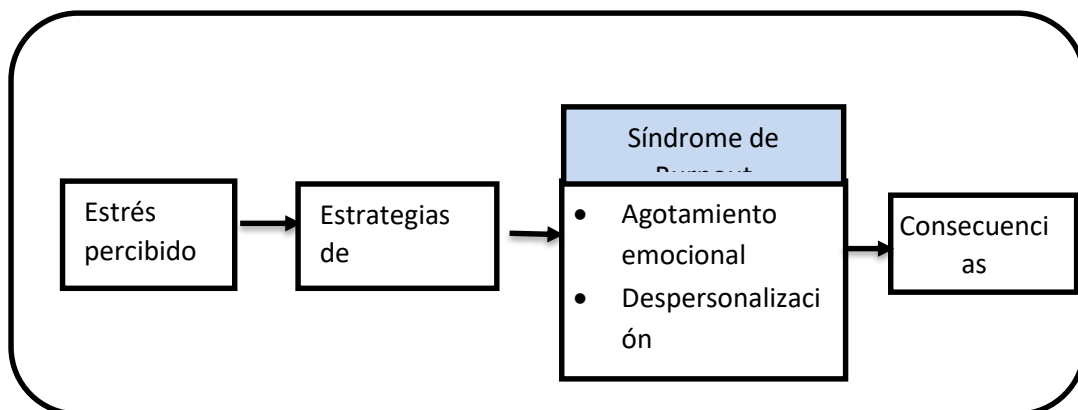


Figura 1. Síndrome de Burnout y sus dimensiones. (Galván, 2015)

3.2.1.3. Estrategias de intervención frente al Síndrome de Burnout

De acuerdo a Morín (2014), existe varias formas de afrontar el Síndrome de Burnout, para poder superarlo, dentro de las que se considera tres tipos de estrategias: individuales, grupales y organizacionales.

Estrategias individuales: A nivel individual, estas estrategias se centran en aumentar los recursos personales de los trabajadores mediante el desarrollo de habilidades laborales. La capacidad laboral incluye no solo las habilidades requeridas para llevar a cabo actividades profesionales, sino también una serie de comportamientos necesarios para desempeñar plenamente la profesión. (INEM, 1995)

La capacitación que generalmente se brinda es: habilidades de resolución de problemas, habilidades de comunicación confiables, gestión eficaz del tiempo y afrontamiento de recursos.

Este tipo de intervención personal aumenta la resistencia de los trabajadores y, por lo tanto, aumenta la posibilidad de que manejen el estrés laboral con mejores resultados.

Estrategias grupales: en el nivel grupal, El uso de estrategias de intervención se basa en el apoyo social de los compañeros. A través del apoyo social, las personas pueden obtener nueva información, adquirir diferentes habilidades o mejorar el conocimiento que ya poseen, obtener apoyo social y recibir apoyo emocional, consejos u otra ayuda siempre valiosa.

Algunos de los métodos de apoyo enfatizados en las intervenciones grupales son: escuchar de manera activa y compasiva a los socios, brindar apoyo técnico cuando sea necesario, estimular la creatividad en el ambiente de trabajo y brindar apoyo emocional cuando se percibe que es importante para la otra parte.

Otra forma saludable de proporcionar apoyo social en el trabajo es alentar y capacitar a sus compañeros y supervisores para que brinden comentarios sobre el desempeño laboral. Los comentarios le permiten recibir información sobre cómo perciben, comprenden y viven sus vidas en el trabajo.

Estrategias organizacionales: A nivel organizacional, las intervenciones pueden centrarse en dos acciones. Por un lado, pueden reducir elementos estresantes en el trabajo, como la sobrecarga de tareas o las necesidades emocionales. Por otro lado, pueden aumentar los recursos laborales, como la autonomía laboral para los empleados superiores. Crea un ambiente de trabajo agradable.

Cuando la intervención organizacional aborda directamente la causa raíz del problema, generalmente es efectiva, es decir: factores que generan presión en el trabajo. Por esta razón, es importante contar con buenas herramientas de identificación (Gil-Monte y Peiro, 1997).

Es fundamental en este nivel de intervención el involucramiento de la más alta jerarquía de la organización, quienes deben apoyar los programas de prevención dirigidos a mejorar la calidad de vida laboral.

3.2.2. Satisfacción laboral

3.2.2.1. Conceptualización según autores

Rico (2012) definió que la satisfacción de los trabajadores con su trabajo y entorno laboral es un aspecto muy importante, especialmente para los responsables de las operaciones de la empresa. Muchas encuestas han encontrado que la lealtad de los trabajadores a la empresa, la productividad, el absentismo o la rotación laboral dependen de cuán satisfechos estén los empleados con la empresa.

De acuerdo a lo antedicho, la satisfacción laboral es un factor importante para el éxito de la organización y a eso se debe la atención que le deben los líderes y jefes de una empresa, por consiguiente, esta debe tener la importancia debida para asegurar su supervivencia y crecimiento.

Rodríguez, Núñez y Cáceres (2010), señalaron que la satisfacción laboral se puede percibir a través de algunos elementos, tales como: los sueldos y salarios de los empleados son proporcionales a las expectativas de todos y pueden obtener buenos retornos; las condiciones de trabajo son apropiadas, sin peligro ni molestias, mejorando así el rendimiento laboral; los empleados esperan que sus supervisores inmediatos sean amigables y comprensibles, y escuchen sus opiniones cuando sea necesario.

Al respecto, lo antedicho refiere que la satisfacción laboral se deriva de la evaluación de factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con el trabajo, donde se prioriza el aspecto económico, la seguridad y/o salud ocupacional y las relaciones interpersonales, los cuales en su conjunto mejoran el rendimiento laboral de los trabajadores.

Por su parte, Solum (2009), puntualiza que La satisfacción refleja la satisfacción de las personas con el trabajo. La satisfacción laboral está relacionada con los empleados que permanecen en el puesto y tienen una baja rotación de trabajo. (p. 367)

En tal sentido, lo afirmado por Solum refiere que la satisfacción en el trabajo se da de acuerdo al grado de bienestar que obtienen los trabajadores dentro de la empresa, contrarrestando actitudes negativas como el abandono del puesto.

Según Marchant (2005) mientras más personas se sientan satisfechas con el ambiente de trabajo de la compañía, mayor será su comportamiento hacia la organización, y menor será su satisfacción con el comportamiento de

la organización, menor será su porcentaje del comportamiento funcional de la compañía.

En tal sentido, la satisfacción laboral se encuentra relacionada con el clima institucional, producto de la percepción del ambiente de trabajo. Por tanto, se atribuye que mientras más adecuado sea el entorno laboral más satisfecho se encontrara el trabajador.

Schneider y Snyder (1975) definen la satisfacción laboral como la apreciación individual de las condiciones de trabajo o los resultados del trabajo. Del mismo modo, Sempene, Rieger y Roodt (2002) parecen estar de acuerdo con esta definición, afirmando que la satisfacción laboral se refiere a la comprensión y evaluación del trabajo de un individuo.

Los autores anteriores coinciden en que la satisfacción laboral proviene de la valoración de todos los aspectos que rodean el contexto del trabajo, donde se toma en cuenta tanto los aspectos físicos de la empresa como los aspectos emocionales, que se desprende de la interacción con los demás miembros (compañeros, jefes, clientes)

3.2.2.2. Dimensiones de la satisfacción laboral

Herzberg (1959), explico la satisfacción laboral en base a la “Teoría de los Dos Factores”, que fundamento en torno a la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo. Por tanto, estableció como factores determinantes de la satisfacción laboral a los factores intrínsecos y extrínsecos.

a) Factores intrínsecos o motivadores: Es una persona que se originó dentro de una persona, y su propósito básico es satisfacer su deseo de autorrealización y crecimiento personal. Cuando alguien está intrínsecamente motivado, disfrutará de la tarea misma, es decir, disfrutará del proceso en sí.

En este sentido, están relacionados con el contenido del puesto y la naturaleza de la tarea realizada por la persona. Por lo tanto, los factores de motivación están bajo el control del individuo porque están relacionados con lo que hace.

b) Factores extrínsecos: Esto depende del mundo exterior y la satisfacción de los demás. En el lugar de trabajo, estas satisfacciones generalmente están relacionadas con recompensas financieras: aumentos salariales, bonificaciones, beneficios o promociones, y supervisión y condiciones de trabajo.

Estas instalaciones están ubicadas en el entorno que rodea a las personas y cubren las condiciones bajo las cuales las personas trabajan. Dado que estas condiciones son gestionadas y determinadas por la organización, los factores de higiene están más allá del control de las personas.

En este sentido, la falta de condiciones y los beneficios injustos harán que los trabajadores estén insatisfechos con sus trabajos.

3.2.2.3. Características de la Satisfacción laboral

De acuerdo a Robbins (1999), la satisfacción laboral agrupa y compendia una serie de características asociadas al trabajo, que ejercen influencia sobre la satisfacción laboral, considerando como principales a:

a) Trabajo mentalmente desafiante

Los empleados tienden a elegir trabajos que les brinden oportunidades para usar sus habilidades, que tienen una variedad de tareas, grados de libertad y comentarios sobre su desempeño. Estas características hacen que una posición sea mentalmente desafiante. Los trabajos con pocos desafíos pueden ser aburridos, pero los desafíos son geniales, lo que demuestra la

capacidad de los colaboradores para encontrar nuevas soluciones. Cuando se enfrentan a desafíos moderados, los empleados se sentirán felices y satisfechos, y pueden contribuir a la creación de nuevos procesos y funciones.

b) Condiciones favorables de trabajo

Los empleados están interesados en su propio entorno de trabajo, que no solo es propicio para el bienestar personal, sino también propicio para el buen trabajo. La investigación muestra que los empleados están interesados en entornos físicos que no son peligrosos o incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deben ser demasiado extremos, por ejemplo, demasiado calor, luz insuficiente, etc. La mayoría de los empleados prefieren encontrar un trabajo relativamente cercano con buenas instalaciones, equipo moderno y equipo suficiente.

Dentro de las condiciones de trabajo que esperan los colaboradores hoy en día, consta el cuidado de su salud a través de medidas de prevención en salud ocupacional que reduzca cualquier riesgo inminente. De dicha forma se resguarda la integridad de los colaboradores durante el ejercicio de sus funciones.

c) Compañeros que brinden apoyo

El trabajo es una motivación que abarca la interacción social, y el jefe es uno de los determinantes más importantes de la satisfacción laboral. Aunque este tipo de comunicación no es simple, los estudios han demostrado que los colaboradores que tienen un líder o jefe tolerante, entienden y están dispuestos a brindar comentarios, están más satisfechos que aquellos que son indiferentes, autoritarios e intolerantes.

Además, contar con un grupo cohesionado de colaboradores que saben trabajar en equipo, permite grandes logros. Mediante la comunicación y el apoyo entre compañeros se fortalece los vínculos de amistad.

d) Participación en la toma de decisiones

Según diversos estudios, como el estudio de Schuller (1977), el aumento de la intervención de cada colaborador en el proceso de toma de decisiones conducirá a un aumento de la satisfacción. "Mientras más acuerdo haya entre la participación esperada y la percepción de una intervención efectiva, mayor será la satisfacción".

En tal sentido, los colaboradores esperan formar parte activa de las decisiones que se adoptan en la organización, sintiéndose parte importante de esta al participar y ser tomados en cuenta, fortaleciéndose de dicha forma la identidad con la empresa.

3.4. Identificación de variables

Variable 1: Síndrome de Burnout = Variable Cuantitativa. Escala ordinal

Variable 2: Satisfacción laboral = Variable Cuantitativa. Escala ordinal

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación

Para esta tesis, se optó por realizar una investigación de tipo correlacional, la cual tiene como objetivo determinar la relación que exista entre dos o más variables. Este estudio cuantitativo mide la variable de manera individual, y luego analiza la correlación que exista entre ellos. Estas correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a la prueba. (Hernández, 2013).

El tipo de estudio que se utiliza es cuantitativo ya que se utilizar la recolección de datos para comprobar hipótesis con base al análisis estadístico y la medición numérica con el objetivo de establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Cabe mencionar que, se construyen objetivos y preguntas de investigación para elaborar un marco o perspectiva teórica, luego se traza un plan para medir las variables en un contexto determinado, se analizan las mediciones obtenidas usando el método estadístico y, por último, se extraen una serie de conclusiones. (Sampieri, Fernández y Baptista, 2014).

4.2. Diseño de la investigación

Por último, se empleará un diseño no experimental transversal, en el cual se recolectan datos en un solo momento y en tiempo único, con el objetivo de describir variables y su incidencia de correlación en un momento determinado (Sampieri, 2003).

4.3. Operacionalización de variables

A efectos de conocer detalladamente aspectos fundamentales de las variables de estudio, se especifica la definición operacional, las dimensiones con sus respectivos indicadores que las miden, así como **Hipótesis general y específicas.**

Supuestos teóricos

Según Parada et al (2005), hay muchos factores desencadenantes del agotamiento. Sin embargo, la disminución de la satisfacción laboral es uno de los predictores más importantes. Además, Garnier y Lee (citado por Parada et al., 2005) creen que cuanto menor es la satisfacción laboral, mayor es la prevalencia del síndrome, especialmente el grado de agotamiento emocional.

Hermosa (2006), partió de la premisa que la satisfacción laboral antecede al síndrome, mostrando correlaciones negativas entre satisfacción laboral y burnout; y Cavalcante Silva (2004) postula que el Burnout es una variable resultante de la satisfacción laboral no alcanzada.

Malander (2016), indican que la baja satisfacción laboral predice significativamente el agotamiento y sus diversos aspectos. Los factores internos de la satisfacción laboral son los mejores predictores de agotamiento

emocional, despersonalización y realización personal. Por otro lado, los factores externos predicen significativamente el grado de agotamiento emocional. Las personas están más satisfechas con sus tareas, tienen una mayor motivación y autorrealización, y tienen menos probabilidades de desarrollar el síndrome.

Los postulados especificados evidencian la relación entre ambas variables de estudio que aborda la presente investigación.

4.4.1. Hipótesis general

Sí existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra, periodo 2019.

4.4.2. Hipótesis específicas

Sí existe relación significativa entre el cansancio emocional con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra, periodo 2019.

Sí existe relación significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra, periodo 2019.

Sí existe relación significativa entre la falta de realización personal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra, periodo 2019.

4.4. Población – Muestra

El universo de estudio lo conforman los colaboradores administrativos de la Municipalidad de Puente Piedra, periodo 2019.

La población de estudio lo conforman aproximadamente 103 colaboradores administrativos de la Municipalidad de Puente Piedra, en la ciudad de Lima.

La muestra es no probabilística y de tipo censal, por tanto, asume a la totalidad de la población por representar una cantidad finita y manejable para los fines de esta investigación.

4.5. Técnicas e instrumentos: Validación y confiabilidad

La técnica de recopilación de información utilizada son encuestas para recopilar datos sobre dos variables. En la investigación social y humanista, las encuestas se consideran en primer lugar como una técnica de recopilación de datos y se realizan mediante preguntas a sujetos cuyo propósito es medir sistemáticamente los conceptos derivados de preguntas de investigación anteriores (López y Fachelli, 2015, p. 8).

Para medir la variable Síndrome de Burnout se utilizará el Maslach Burnout Inventory (MBI) que es un inventario que pretende medir la presencia del síndrome de burnout en 22 afirmaciones, la cual fue desarrollada por Maslach y Jackson (1981) y evalúa 3 dimensiones: Agotamiento emocional (7 ítems), Despersonalización (5 ítems) y Realización personal en el trabajo (8 ítems). Para la confiabilidad de la Escala de Maslach, se contó con el coeficiente α (Cronbach, 1951) y coeficiente ρ (rho; Fornell y Larcker, 1981; Werts et al., 1978), los cuales señalaron que la consistencia interna para agotamiento emocional y eficacia profesional fueron elevados ($\alpha > .80$), pero solo de nivel aceptable para despersonalización. Finalmente, en cuanto a la validez interna la magnitud de las cargas factoriales de los ítems fueron

elevadas (> 0.50 ; Briggs y MacCallum, 2003) para agotamiento emocional ($\geq .75$) y falta de realización personal ($\geq .50$); en cambio la dimensión de despersonalización mostró tener altas cargas solo en la mitad de sus ítems. Y en cuanto a los indicadores del ajuste, mediante la validez de estructura interna, se encontró que los datos se procesaron a un: $gl=85$; $SB-X^2$ a 146.70; $RMSEA= .072$ (.052, .091); $SRMR = .082$; $CFI=.940$; $NNFI = .904$. Los cuales muestran adecuados niveles de validez.

En el caso de la variable Satisfacción laboral se utilizará un Cuestionario de Satisfacción laboral, elaborado y validado por Marleny Apaza Miranda (2018), el cual consta de 27 ítems que miden a las dimensiones: factores intrínsecos y factores extrínsecos. La prueba contó con una confiabilidad por medio del estadístico alfa de Cronbach de 0,958 a nivel general. Mientras que la validez, se analizó por medio de la validez de contenido, considerando el método de revisión de jueces bajo la modalidad de agregados individuales, quienes valoraron la claridad, pertinencia y relevancia de los ítems, bajo esos tres criterios se calculó el valor del contenido, en base a las siguientes definiciones:

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

Finalmente, quedó comprobado que tanto la validez y confiabilidad de ambos instrumentos son suficiente para garantizar el buen nivel de medición que tendrán ambos.

4.6. Recolección de datos

La recolección de datos se realizó por medio de la aplicación virtual del test. El link virtual, contenía el consentimiento informado por medio del cual, el participante respondía afirmativa o negativamente, según su disponibilidad de participar en el estudio. El consentimiento decía:

Por medio de la presente, acepto participar de este estudio que va dirigido a evaluar el "Síndrome de burnout y su influencia en la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra". Participo de manera voluntaria y consciente. Acepto poder retirarme del estudio en cualquier momento. Y así también sé que no recibiré ningún beneficio ni riesgo de contestar a la siguiente escala. Todos mis datos serán tratados de manera anónima y participaré con sinceridad ante la respuesta a los ítems.

Es importante aclarar que esta investigación solo tiene fines netamente académicos e investigativos, mas no fines de evaluación o diagnóstico y mucho menos fines laborales o que sus respuestas vayan a repercutir en el desarrollo de su trabajo. Por lo que le damos la confianza que el contestar a este enlace solo le servirá a la investigadora de este estudio para conocer la realidad peruana. Este estudio está a cargo de la Srta. Katty Almonacid (katty.almonacid@gmail.com).

Posterior a ello, se presentaba las preguntas sociodemográficas, para saber las características de las personas del estudio, que posteriormente ayudarán al análisis descriptivo.

Luego, en la tercera sección, se presentaron los ítems del test de Burnout y finalmente los ítems del test de Satisfacción Laboral.

De esta manera, se difundió el enlace entre los trabajadores de la institución pública, gracias a la colaboración del jefe inmediato que ayudó a que la participación de los mismos fuera más activa.

Finalmente, se descargó la base de datos, haciéndose el filtro o limpieza respectiva para depurar la información que no fuera accesible, debido a que quizá algunas personas respondieron negativamente al consentimiento informado, o depurando los casos en base a los criterios de: aquiescencia, disaquescencia y respuesta externa o extrema, quedándonos con el final de participantes.

4.7. Técnicas de análisis e interpretación de datos

Una vez recogida los datos, se hará una limpieza de la base de datos, la cual será construida en archivo Excel, ordenando los puntajes tanto por ítems como por dimensiones y totales de la prueba, además de procesar y seleccionar los casos según las variables atributivas.

Una vez depurados los datos se procesará en el programa estadístico SPSS y en el programa JAMOV, este último se utilizará para el análisis psicométrico, tanto de confiabilidad como de validez, procesando estadísticos especiales de corte psicométrico, tales como el alfa de Cronbach, el Omega de Mc Donald para medir la consistencia interna, y por su parte el análisis factorial para medir la estructura interna de la prueba.

Además, para dar respuesta a las hipótesis de investigación se hará uso de la estadística descriptiva inferencial, analizando primero la normalidad de los datos, por medio de los estadísticos Kolmogorov-Smirnov como el de Shapiro-Wilk, según la cantidad de la muestra seleccionada. Para los análisis

de correlación se usará el R de Pearson, de corte paramétrico, o la prueba de Rho de Spearman, que es de corte no paramétrico, útiles para variables discretas y ordinales.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de resultados descriptivos

A continuación, se mostrará la cantidad de participantes en el estudio:

Tabla 1. *Tabla de frecuencias para el sexo*

		Sexo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	43	41,7	41,7	41,7
	Masculino	60	58,3	58,3	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

Como se aprecia, la muestra estuvo más conformada por hombres que por mujeres, representando los primeros un total del 58% aproximadamente.

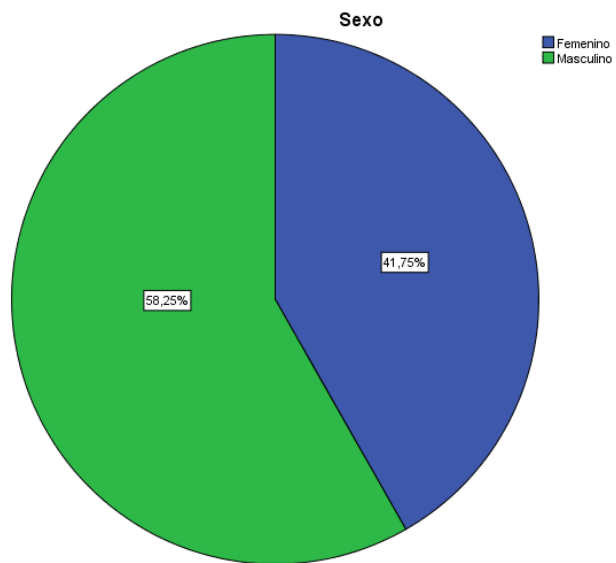


Figura 2. Gráfico Pie para la variable sexo

Tabla 2. *Tabla de frecuencias para el tiempo de servicio (meses)*

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Tiempo de servicio (meses)	103	0	577	23,51	57,425
N válido (por lista)	103				

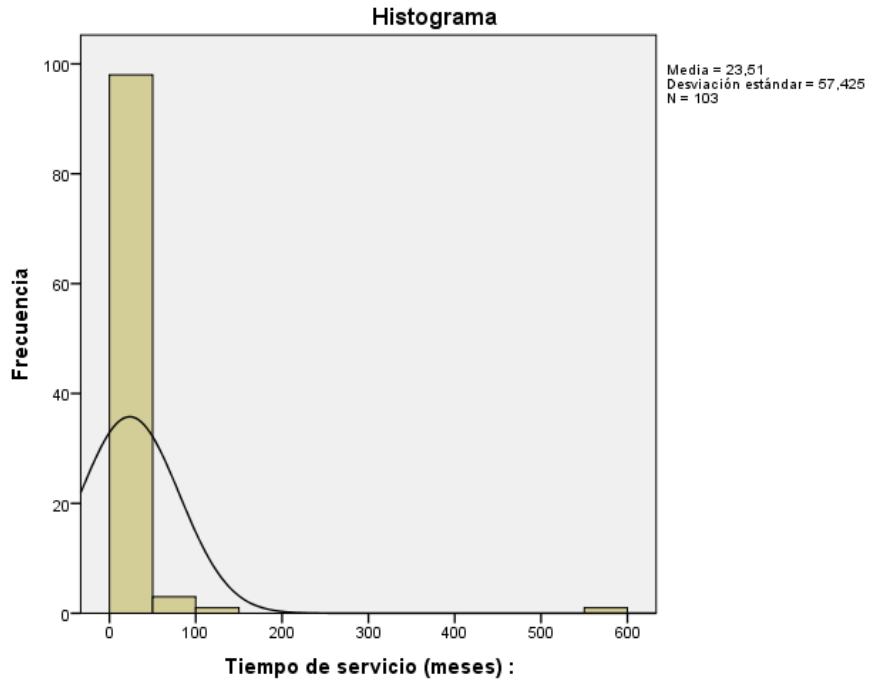


Figura 3. Histograma para la variable tiempo de servicio

Como se aprecia, el tiempo promedio de tiempo de servicio de la muestra fue de 23 meses aproximadamente.

Tabla 3. Tabla de frecuencias para la variable distrito de procedencia

		Lugar de residencia (distrito)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Puente Piedra	46	44,7	44,7	44,7
	Comas	8	7,8	7,8	52,4
	Los Olivos	12	11,7	11,7	64,1
	Ventanilla	4	3,9	3,9	68,0

Cercado de Lima	8	7,8	7,8	75,7
SMP	9	8,7	8,7	84,5
Otros	16	15,5	15,5	100,0
Total	103	100,0	100,0	

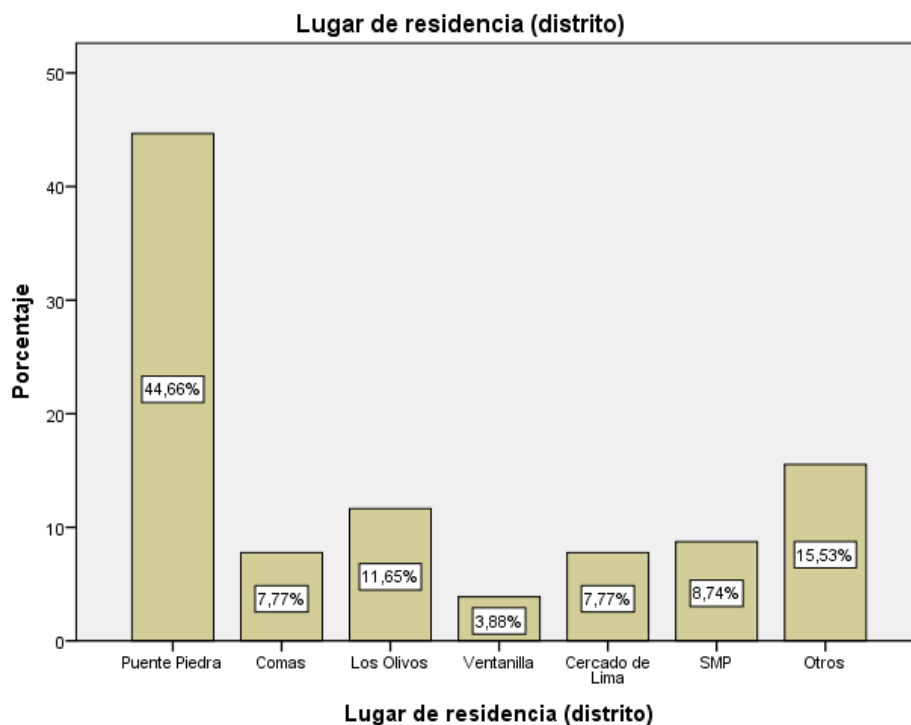


Figura 4. Histograma para la variable lugar de residencia

En este caso se observa que, la mayoría de las personas provienen del distrito de Puente Piedra, seguido de Los Olivos, aunque también estuvieron casi en la misma medida Comas, Ventanilla, San Martín de Porres (SMP) y Cercado de Lima.

Tabla 4. *Tabla de frecuencias para la variable edad*

Estadísticos descriptivos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Edad:	103	21	66	33,26	9,685
N válido (por lista)	103				

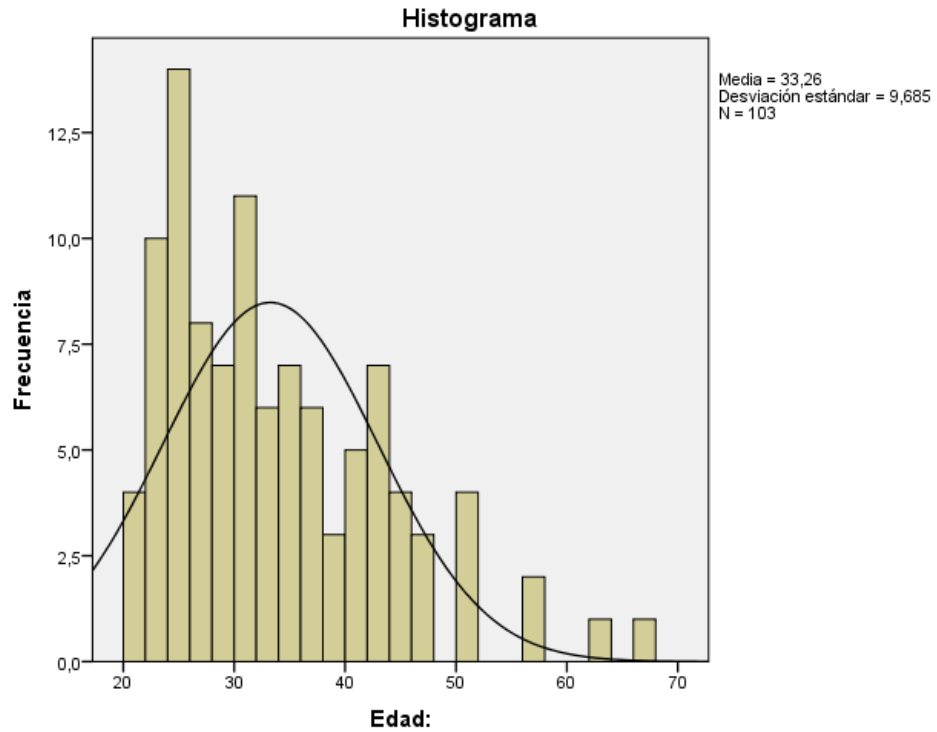


Figura 5. Histograma para la variable edad

En este caso se observa, que la edad promedio de las personas de la muestra fue de 33 años aproximadamente, siendo la persona más joven con 21 años y la persona más adulta con 46 años.

5.2. Presentación de resultados con tablas cruzadas

A continuación, se muestra la distribución de datos de la variable Burnout según la variable sexo.

Tabla 5. Tabla cruzada Burnout * Sexo

BURNOUT_Niveles*Sexo tabulación cruzada

			Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
BURNOUT_Niveles	Nivel bajo	Recuento	7	21	28
		% dentro de Sexo	16,3%	35,0%	27,2%
	Nivel medio	Recuento	22	26	48
		% dentro de Sexo	51,2%	43,3%	46,6%
	Nivel alto	Recuento	14	13	27
		% dentro de Sexo	32,6%	21,7%	26,2%
Total		Recuento	43	60	103
		% dentro de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%

Se aprecia que las mujeres mostraron niveles medios de burnout al igual que los varones. Aunque mayores porcentajes lo obtuvieron las mujeres con un total de 51% aproximadamente.

Tabla 6. Tabla cruzada Satisfacción Laboral * Sexo**SATISFACCIONLABORAL_NIVELES*Sexo tabulación cruzada**

			Sexo		Total
			Femenino	Masculino	
SATISFACCIONLABORAL_NIVELES	Nivel bajo	Recuento	13	13	26
		% dentro de Sexo	30,2%	21,7%	25,2%

	Nivel medio	Recuento	20	30	50
		% dentro de Sexo	46,5%	50,0%	48,5%
	Nivel alto	Recuento	10	17	27
		% dentro de Sexo	23,3%	28,3%	26,2%
Total		Recuento	43	60	103
		% dentro de Sexo	100,0%	100,0%	100,0%

Finalmente, en cuanto a la satisfacción laboral, tanto en los hombres como en las mujeres se encontraron niveles medios para esta variable, aunque en este caso los varones tuvieron valores más altos que las mujeres, teniendo ellos un total de 50% mientras que las mujeres un total de 46,5%.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis de los resultados – Prueba de Hipótesis

Para pasar a responder a los objetivos tanto generales como específicos de la presente investigación, primero se deberá analizar la normalidad de las variables principales como de las dimensiones.

Tabla 7. Análisis de normalidad de las variables y dimensiones

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
BURNOUT	,107	103	,006	,953	103	,001
B_Agot_emocio	,110	103	,004	,934	103	,000
B_Despers	,120	103	,001	,933	103	,000
B_Falta_realizacionpersonal	,093	103	,027	,937	103	,000
SATISFACCIONLABORAL	,091	103	,034	,955	103	,001
SL_FacIntrinsecos	,093	103	,029	,945	103	,000
SL_FacExtrinsecos	,100	103	,013	,949	103	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como se aprecia en la tabla 7, todos los valores de la significación para el estadístico Kolmogorov-Smirnov estuvieron por debajo de 0,05 por lo que se recomienda para el análisis la distribución normal, por lo que para analizar la correlación se utilizará el estadístico Rho de Spearman.

El objetivo general de la presente investigación es encontrar la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra durante el periodo 2019.

Tabla 8. Tabla de correlación para el burnout y la satisfacción laboral

Correlaciones

			BURNOUT	SATISFACCIO NLABORAL
Rho de Spearman	BURNOUT	Coefficiente de correlación	1,000	-,396**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	103	103
	SATISFACCIONLABORAL	Coefficiente de correlación	-,396**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	103	103

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De la tabla 8, se concluye que existe una correlación estadísticamente significativamente entre el burnout y la satisfacción laboral, de forma inversa moderada. Eso quiere decir que, a mayor burnout existirán menores niveles de satisfacción laboral. De tal forma que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Ahora, se pasará a analizar los objetivos específicos de la presente investigación, empezando por: Conocer la relación entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra durante el periodo 2019.

Tabla 9. *Tabla de correlación para el cansancio emocional y la satisfacción laboral*

Correlaciones			SATISFACCION LABORAL	B_Agot_emocio
Rho de Spearman	SATISFACCIONLABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	-,725**

	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	103	103
B_Cans_emocio	Coeficiente de correlación	-,725**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	103	103

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De la tabla 9, se encuentra igualmente que el caso anterior, que sí existen estadísticas altamente significativas entre la satisfacción laboral y el cansancio emocional, siendo esta muy alta negativa. Eso quiere decir que, a mayor satisfacción laboral existirá menores niveles de agotamiento emocional. Se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Ahora, se pasará a desarrollar el objetivo específico: Encontrar la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra durante el periodo 2019.

Tabla 10. *Tabla de correlación para la despersonalización y la satisfacción laboral*

Correlaciones			SATISFACCIO NLABORAL	B_Despers
Rho de Spearman	SATISFACCIONLABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,361**

	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	103	103
B_Despers	Coeficiente de correlación	-,361**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	103	103

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De igual manera, según los resultados de la tabla 10, se encontró que existe una correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la despersonalización, siendo una correlación moderada inversa. Eso quiere decir que, a mayor satisfacción laboral existirá menores niveles de despersonalización. Se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Finalmente, se responderá al objetivo específico: Relacionar la falta de realización personal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra durante el periodo 2019.

Tabla 11. *Tabla de correlación para la falta de realización personal y la satisfacción laboral*

Correlaciones

			SATISFACCION LABORAL	Realización personal
Rho de Spearman	SATISFACCIONLABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,641**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	103	103
realización personal		Coefficiente de correlación	,641**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	103	103

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De la tabla 11, se encuentra que existe una correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la realización personal, siendo esta una correlación directa alta. Eso quiere decir que, a mayor satisfacción laboral, existirá disminución en la falta de realización personal que sientan las personas. Se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

De todo lo anterior, se concluye que, en el caso de las cuatro preguntas de investigación, en todos los casos se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Lo que demuestra que los resultados fueron altamente exitosos.

6.2. Comparación de los resultados con antecedentes

El objetivo principal de esta investigación fue conocer si existía correlación entre las variables burnout y satisfacción laboral. Los resultados encontrados en la presente tesis demostraron que sí existe una correlación estadísticamente significativamente entre el burnout y la satisfacción laboral,

siendo de forma inversa moderada. Estos resultados son similares a los de la investigación de Agüero (2018), quien realizó una tesis con el objetivo de conocer la satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores de un centro de diagnóstico por imagen ubicado en Valencia, encontrando que la satisfacción laboral se relaciona negativamente con el burnout y sus respectivas dimensiones. Esto da a entender que, efectivamente, una situación de altas exigencias mentales y emocionales disminuirá el gusto por el trabajo que atraviesan los colaboradores de una institución. De igual manera, en su estudio Mendoza (2018), desarrolló una investigación donde su propósito fue determinar la relación entre el síndrome de burnout y satisfacción laboral en enfermeras, añadiendo que existe relación significativa indirecta ($\rho = -.757$; $p < 0,05$) entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en esta muestra. Si bien es cierto, no es una muestra exactamente igual a la de este estudio, la gran similitud es que ambas muestras, la del presente estudio y la de Mendoza coinciden en que están supeditadas a un ambiente laboral, con plazos y jornadas de alta presión a la cual tienen que rendir.

Por otro lado, con respecto a los objetivos específicos uno de ellos buscó conocer la relación de la satisfacción laboral con el agotamiento emocional, encontrándose en esta investigación que sí existía una relación entre ellas, aunque siendo alta y negativa. Lo mismo, fue hallado por Laura (2015), quien desarrolló una investigación con el objetivo de conocer la relación existente entre las dimensiones del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en maestros de grado de Educación Primaria, encontrándose que sí guarda una relación de la satisfacción laboral con las dimensiones de "agotamiento emocional" y "despersonalización" correlacionándose de forma negativa. Sucede que, cuando un colaborador de una empresa se encuentra con agotamiento emocional, se encuentra con poca motivación para producir, con poco interés para enfocarse en la tarea. Otra investigación que guardó similitud fue la de Caravaca, Carrión y Pastor (2015), quienes en su investigación también coinciden con los resultados hallados en esta tesis, al mencionar que además de la satisfacción laboral moderada, los trabajadores sociales en las

cárceles también tienen un alto grado de agotamiento, especialmente el agotamiento emocional. En resumen, los resultados del estudio muestran que los profesionales de trabajo social en prisión tienen una alta tasa de agotamiento, especialmente en términos de agotamiento emocional. También determine el impacto del agotamiento en el índice de satisfacción laboral.

De igual manera, otro de los objetivos específicos de la investigación fue conocer la correlación entre la satisfacción laboral y la despersonalización, encontrándose aquí una correlación moderada e inversa. Estos resultados, se complementan con los encontrados por Sarmiento (2019), quien realizó un estudio con el objetivo de describir la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral entre el personal médico, encontrando que el 30,9% de los trabajadores no están satisfechos, y que, con respecto al síndrome de burnout, se encontró que el 10% de los trabajadores evaluados padecían el síndrome, y el "agotamiento emocional" fue el porcentaje más insatisfecho. Se concluye que una de cada diez personas sufre de síndrome de burnout y casi un tercio expresa insatisfacción con el trabajo.

Finalmente, un objetivo de esta investigación fue conocer la correlación entre la satisfacción laboral y la falta de realización personal, encontrándose aquí que sí existía una correlación y que era inversa negativa. Lo encontrado aquí se vincula a lo trabajado por Alegre (2018), quien desarrolló un estudio para conocer la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en capacitadores de un call center, concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa entre la variable satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout: agotamiento emocional, despersonalización y relación personal. Finalizó con la idea de que existen factores extrínsecos e intrínsecos que están relacionados con satisfacción laboral, y en caso de ausencia generan Burnout.

Es importante mencionar que algunas limitaciones que se presentaron en la presente investigación tuvo que ver con la dificultad para encuestar al personal en época de pandemia, debido a que la mayoría se encontraba en su

casa y que además, en la época en que se inició la recogida de datos, en el país se vivía la temporada en que los trabajadores de las empresas se turnaban para ir a su lugar de trabajo en turnos intercalados, con la intención de que no muchos se congreguen en el mismo horario y así evitar el contagio de un posible covid-19, por ello que la recogida de datos fue lenta y pequeña en tamaño.

Así también, esta línea de investigación abre el camino a que futuras investigaciones en el tema de burnout o satisfacción familiar, puedan trabajar con muestras más amplias y también la posibilidad de hacer comparaciones según el rol o tipo de trabajador que existe en la empresa. Sería bueno implementar un poco más la diversidad de variables sociodemográficas para tomar en cuenta.

VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Sí existe una correlación estadísticamente significativamente entre el burnout y la satisfacción laboral, de forma inversa moderada ($Rho = -0.396$)
- Sí existe correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el agotamiento emocional, siendo esta muy alta negativa ($Rho = -0.725$)

- Sí existe una correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la despersonalización, siendo una correlación moderada inversa ($Rho = -.361$)
- Sí existe una correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la realización personal, siendo esta una correlación alta positiva ($Rho = ,641$)

Recomendaciones

- Se recomienda promover la satisfacción laboral en los trabajadores por medio de talleres de capacitación tanto profesional como personal, que ayude a que ellos desarrollen competencias para mejorar su rendimiento laboral, pero también para mejorar su desarrollo personal, aprendiendo a descubrir las fortalezas que llevan dentro, de esta manera se reducirá los niveles de burnout.
- Brindar espacios físicos y virtuales de esparcimiento, relajación, apoyándose con la ejecución de pausas activas o campañas de esparcimiento y juegos, que les ayude a involucrarse mejor entre todos.
- Promover el cuidado de su salud mental para ayudarlos a cuidar su propio yo y no permitir en sus propias vidas actividades que los desgasten.
- El centro laboral debe convertirse en un espacio de crecimiento y ascensos laborales, de tal manera que el trabajador encuentre espacios para seguir creciendo y aprendiendo

VIII. REFERENCIAS

- Agüero, E. (2018). Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en los trabajadores de un Centro de Diagnóstico Por Imagen. Valencia, Carabobo. Período enero - diciembre 2016 (Tesis de postgrado, Universidad de Carabobo, Valencia, España). Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/5822/f086cb7ce4387bd0eff222a875fd1efd11f0.pdf>
- Alegre, R. (2017). Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en capacitadores de una empresa de call center de Lima Metropolitana (Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú).

Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3336/1/2017_Alegre-Baca.pdf

Aranda, C. (2006). Diferencias por sexo, Síndrome de burnout y manifestaciones clínicas, en los médicos familiares de dos instituciones de salud, Guadalajara, México. *Revista Costarricense de Salud Pública*, 15(29), 1-7.

Bosqued, M. (2008). Quemados: El Síndrome de Burnout. España: Paidós Ibérica.

Cavalcante, J. (2004). Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía-Brasil) (Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona, España). Recuperado de <https://www.tdx.cat/handle/10803/5042>

Caravaca, Carrión y Pastor (2018). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en profesionales del trabajo social en prisiones de España. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 20, p. 40-47. Recuperado de <http://www.sanipe.es/OJS/index.php/RESP/article/view/513/1016>

Del Real, J. (2018, 30 de abril). Lugares de trabajo en México provocan estrés laboral. Recuperado de <https://www.expoknews.com/lugares-de-trabajo-en-mexico-provocan-estres-laboral/>

Fernández, V. (2019, 28 de mayo). Burnout: consumidos por el trabajo. *Revista de Salud y Bienestar*. Recuperado de <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/trabajo-y-tiempo-libre/burnout-consumidos-por-el-trabajo-8363>

- García, M. (1991). Burnout en profesionales de enfermería de centros hospitalarios. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 7 (18), 3-12.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de psicología*, 15 (2), p. 261-268.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (2000). Un estudio comparativo sobre criterios normativos y diferenciales para el diagnóstico del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) según el MBI-HSS en España. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 2(16), 135-149.
- Herzberg, F. (1959). Theory of both factors. New York, USA: Ed. Lexus.
- Hermosa, A. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en profesores de educación primaria y secundaria. *Revista Colombiana de Psicología*, 15, p. 81-89.
- Jaoul, G., Kovess, V. y Mugen, F. S. P. (2004). Le burnout dans la profession enseignante. *Annales Medic-Psychologiques*, 162 (8), 26-35.
- Laura, M. (2015). *Relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en docentes de Educación Primaria*. (Tesis de pregrado, Universidad Argentina de la Empresa, Buenos Aires, Argentina). Recuperado de <https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/392/1/Unamuno.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social

- cuantitativa. Barcelona, España: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Malander, N. (2016). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en docentes de nivel secundario. *Ciencia y Trabajo*, 18 (57). doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000300177>
- Marchant, L. (2005). *Hacia un Modelo de Implementación del Alineamiento Estratégico: Actualizaciones para el Desarrollo Organizacional*. Chile: Universidad Viña del Mar.
- Maslach, C. y Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting Psychological Press.
- Maslach, C. y Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93 (3), p. 498-512.
- Maslow, A. (1954). *Motivación y personalidad*. Barcelona, Sagitario.
- Mendoza, M. (2018). Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en Enfermería en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Lima, 2017 (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14397/Mendoza_JM.pdf?sequence=1&isAllowed=](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14397/Mendoza_JM.pdf?sequence=1&isAllowed=1)
- Molina, J. y Avalos, F. (2007). Satisfacción laboral y desgaste profesional del personal de enfermería. *Revista Tesela*, 1(1). Recuperado de <http://www.index-f.com/tesela/ts1/ts6327.php>
- Organización Médica Colegial de España (2019). La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “síndrome de estar quemado”. Recuperado

de <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>

Organización Panamericana de la Salud (28 de abril 2016). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. Recuperado de https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es

Parada, M. et al. (2005). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA). Revista Facultad Nacional de Salud Pública, 23(1), p. 33-45.

Peiró, J. (1997). Psicología de la Organización. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Reyes, V.; Ibarra, D.; Torres M. y Razo, R. (2012). El estrés como un factor de riesgo en la salud: análisis diferencial entre docentes de universidades públicas y privadas. *En Revista Digital Universitaria*, 13 (7). Recuperado de <http://www.revista.unam.mx/vol.13/num7/art78/index.html>

Rico, P. (2012). Satisfacción laboral de los asalariados en España. Revista de Métodos cuantitativos para la Economía y la Empresa. Recuperado de: <https://www.upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/view/2165>

Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional: conceptos,

controversias, aplicaciones. México D.F.: Pearson Education.

Rodríguez, D., Núñez, L. y Cáceres, A. (2010). Estudio comparativo de la satisfacción laboral universitaria de Anzoátegui de la Universidad de Oriente. Recuperado de: <http://uacm.redalyc.org/service/redalyc/downloadPdf/658/65822264004/1>

Sarmiento, G. (2019). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el departamento de Emergencia del Hospital Antonio Lorena del Cusco 2017* (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú). Recuperado por http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/10826/Sarmiento_vg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Solum, D. H. (2009). Satisfacción laboral. En S. Hellriegel, *Comportamiento Organizacional* (págs. 120 - 121). México: Learning.

ANEXOS

Anexo 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Tipo y diseño de investigación
<p>- ¿Cómo se relaciona el Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra, periodo 2019?</p>	<p>- Establecer la relación entre el Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra, periodo 2019.</p>	<p>- Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra, periodo 2019.</p>	<p>La investigación corresponde al tipo descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de corte trasversal.</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Población y muestra
<p>- ¿Cómo se relaciona el cansancio emocional con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra, periodo 2019?</p> <p>- ¿Qué relación existe entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra, periodo 2019?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la falta de realización personal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra, periodo 2019?</p>	<p>- Determinar la relación entre el cansancio emocional con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra, periodo 2019.</p> <p>- Identificar la relación entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra, periodo 2019.</p> <p>- Determinar la relación entre la falta de realización personal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra, periodo 2019.</p>	<p>- Existe relación significativa entre el cansancio emocional con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra, periodo 2019.</p> <p>- Existe relación significativa entre la despersonalización y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra, periodo 2019.</p> <p>- Existe relación significativa entre la falta de realización personal y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad de Puente Piedra, periodo 2019.</p>	<p>La población de estudio lo conforman 103 colaboradores administrativos de la Municipalidad de Puente Piedra, en la ciudad de Lima.</p> <div style="text-align: center; border: 1px solid black; width: fit-content; margin: 10px auto; padding: 5px;"> <p>N = 103</p> </div> <p>La muestra es no probabilística y de tipo censal, por tanto, asume a la totalidad de la población por representar una cantidad finita y manejable para los fines de esta investigación.</p>

Anexo 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. *Matriz de operacionalización del Síndrome de Burnout*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Síndrome de Burnout	Fernández (2019), indica que el agotamiento es un síndrome relacionado con la respuesta al estrés crónico o el mantenimiento en el trabajo. Este síndrome es mucho mayor que la simple presión laboral, porque cree que la capacidad de las personas para implementar estrategias de afrontamiento ha disminuido, lo que está relacionado con el importante impacto en los trabajadores y la empresa.	Maslach y Jackson (1981) lo definieron como reacción a la presión laboral a largo plazo, que proviene del agotamiento mental, el desarrollo de actividades y sentimientos negativos sobre las personas con las que trabaja, y la aparición de su propio proceso de devaluación de roles profesionales. Se entiende como un síndrome tridimensional caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la reducción de la satisfacción personal.	Agotamiento emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Insatisfacción - Irritabilidad - Rendimiento laboral 	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.
			Despersonalización	<ul style="list-style-type: none"> - Desesperanza - Depresión - Hostilidad - Frustración 	5, 10, 11, 15, 22.
			Falta de realización personal	<ul style="list-style-type: none"> - Estado de animo - Actividades sociales y recreativas - Sentimientos de incompetencia 	4,7, 9,12,17, 18, 19, 21.

Tabla 2. Matriz de operacionalización de la satisfacción laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción laboral	Scolum (2009), puntualiza que la satisfacción laboral refleja la satisfacción de las personas con sus trabajos. La satisfacción laboral está relacionada con los empleados que permanecen en el puesto y tienen una baja rotación de trabajo. (p. 367)	Herzberg (1959), explica la satisfacción laboral basada en la "teoría de los dos factores" se basa en la satisfacción personal o la insatisfacción en el trabajo, que es el producto de su relación con el trabajo y su actitud hacia el trabajo. Por lo tanto, determina los factores internos y externos que son determinantes de la satisfacción laboral.	Factores intrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> - Independencia en el trabajo - Variedad de tareas - Oportunidades de promoción en el trabajo - Reconocimiento por la labor realizada 	1,2,3,4,5,6, 7,8,9,10,11, 12
			Factores extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> - Compensación económica - Entorno físico - Seguridad en el puesto - Gerencia institucional - Calidad de relaciones interpersonales - Capacitación y perfeccionamiento 	13,14,15,16, 17,18,19,20, 21,22,23,24, 25,26,27

Anexo 3. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN INVENTARIO DE BURNOUT

Instrucciones:

Estimados participantes, tener en cuenta las siguientes instrucciones para la contestación del presente cuestionario.

1. A continuación, se le solicita marcar con un aspa cada ítem, según usted considere se identifique con su realidad.
2. Es de mucha importancia que Ud. responda con veracidad todas las preguntas. Recuerde que este cuestionario es anónimo.

N°	Enunciados	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	Me siento emocionalmente cansado por mi trabajo en el servicio.					
2	Cuando termino mi turno en el servicio me siento vacío.					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otro turno de trabajo me siento cansado.					
4	Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente.					
5	Siento que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.					
6	Siento que trabajar todo el día con personas me cansa.					
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes.					
8	Siento que el trabajo que realizo todos los días me cansa					
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.					
10	Siento que me he vuelto más duro con las personas.					

11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
12	Me siento con mucha energía al realizar mi trabajo.					
13	Me siento frustrado por mi trabajo.					
14	Siento que dedico demasiado tiempo a mi trabajo.					
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los pacientes.					
16	Siento que trabajar en contacto con las personas me cansa.					
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes.					
18	Me siento estimulado des de haber trabajado con mis pacientes.					
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en mi trabajo.					
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.					
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.					
22	Me parece que los pacientes me culpan por sus problemas.					

Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado colaborador: A continuación, se le presenta una serie de enunciados para conocer qué tan a gusto se siente en su trabajo. Se le pide contestar honestamente, no hay preguntas buenas ni malas y este cuestionario solo tienen fines de estudio.

N°	Enunciados	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	¿Los servidores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?					
2	¿Cada servidor asegura sus niveles de logro en el trabajo?					
3	¿Para mi es importante elegir la metodología de trabajo apropiada?					
4	¿Utilizo mi criterio para la solución a los problemas dentro de las normas establecidas?					
5	¿El abanico de oportunidades que ofrece la Entidad me hace sentir muy bien?					
6	¿Me siento satisfecho por la variedad de tareas a cumplir para ser promocionado?					
7	¿Me agrada que la Entidad me permita realizar variedad de labores orientadas al logro de los objetivos institucionales?					
8	¿Asisto con regularidad a los eventos sociales que la Entidad realiza?					
9	¿En esta Entidad me agrada que pueda ocupar cargos de alta responsabilidad?					
10	¿Estoy contento que la principal herramienta para escalar posiciones en la Entidad es la productividad que uno realiza?					
11	¿Disfruto que la Entidad premie mi esfuerzo?					
12	¿Estoy satisfecho por el reconocimiento del trabajo bien hecho?					
13	¿El sueldo que percibo es justo por el trabajo que realizo en esta Entidad?					

14	¿La puntualidad en el pago de mi sueldo me da tranquilidad personal?					
15	¿La comodidad de las oficinas facilita mi labor diaria?					
16	¿Se dispone de tecnología que facilita el trabajo diario?					
17	¿La estabilidad laboral que ofrece la Entidad me da tranquilidad en el desempeño laboral?					
18	¿La evaluación a fin de año se lleva acabo de manera clara y transparente?					
19	¿Se estimula la línea de carrera en la Entidad?					
20	¿Me hace bien trabajar en ésta Entidad?					
21	¿Estoy convencido que el trabajo que realizo esta en relación con los objetivos estratégicos de la entidad?					
22	¿Me siento orgulloso (a) por trabajar en una Entidad como ésta?					
23	¿En la entidad uno se siente a gusto con los colegas y superiores?					
24	¿Siento que las relaciones de trabajo en ésta entidad son cálidas?					
25	¿En esta entidad me complace que la capacitación y desarrollo profesional estén presentes?					
26	¿Me agrada que las jornadas laborales sean productivas para la entidad?					
27	¿Esta entidad facilita la asistencia a cursos de capacitación y perfeccionamiento?					

¡Muchas gracias por su aporte!


ANEXO 4. BASE DE DATOS

Base de datos Burnout y Satisfacción Laboral - Excel															
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
Timestamp	¿Aceptas participar de la	Sexo:	Lugar de residencia (distr:	Edad:	Tiempo de servicio (meses)	Área en la que trabaja :	1. Me siento emocionalme	2. Cuando termino mi turn	3. Cuando me levanto por	4. Siento que puedo entab	5. Siento que trato a algun	6. Siento que trabajar tod	7. Siento que trato con mu	8. Siento que el t	
7/19/2020 18:13:38	Si	Femenino	Los olivos	29	18	GGTH	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	
7/20/2020 10:16:33	Si	Femenino	San Martin de Porres	35	1	Fiscalización	A veces	Nunca	A veces	Casi siempre	Nunca	A veces	Siempre	A veces	
7/20/2020 10:29:34	Si	Femenino	puente piedra	24	14	Seguridad ciudadana	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	
7/20/2020 10:30:53	Si	Masculino	Los Olivos	42	19	Gerencia de Comunicaci	A veces	Nunca	Casi nunca	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Casi nunca	
7/20/2020 10:40:27	Si	Masculino	Puente Piedra	42	8	Seguridad Ciudadana	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Nunca	
7/20/2020 10:43:24	Si	Masculino	San Miguel	45	18	Gerencia de desarrollo ur	Casi siempre	A veces	A veces	Siempre	Nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	
7/20/2020 11:24:21	Si	Femenino	puente piedra	36	1	salud ocupacional	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	
7/20/2020 14:15:08	Si	Masculino	Callao	29	15	Administrativa	A veces	Nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	
7/20/2020 14:20:40	Si	Masculino	San Juan de Lurigancho	43	16	Gerencia de gestión del ta	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	
7/20/2020 14:26:22	Si	Masculino	San martin de porres	26	19	Contabilidad	A veces	Nunca	A veces	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	
7/20/2020 16:18:13	Si	Masculino	San Martin de Porres	44	18	Gerencia de Planeamiento	Casi nunca	Nunca	A veces	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	
7/20/2020 17:13:57	Si	Masculino	Lima	42	11	Sub Gerencia de Administ	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	Casi siempre	Casi nunca	
7/20/2020 17:42:48	Si	Femenino	SAN MARTIN DE PORRES	26	14	SUB GERENCIA DE REGIS	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Siempre	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	
7/20/2020 19:33:00	Si	Femenino	Surco	39	18	Gerencia de Administraci	A veces	Nunca	Casi siempre	Siempre	Nunca	Nunca	A veces	Casi siempre	
7/20/2020 19:57:14	Si	Masculino	Puente piedra	37	110	Serenazgo	Casi nunca	Nunca	A veces	Siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Nunca	
7/20/2020 20:17:51	Si	Masculino	San Luis	31	24	Gerencia	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	
7/20/2020 20:20:24	Si	Femenino	Carabaylo	21	5	Gestión del Talento Humar	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	
7/20/2020 20:21:43	Si	Femenino	Puente Piedra	31	18	Gerencia de Salud	A veces	A veces	Nunca	Siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi nunca	
7/20/2020 20:25:01	Si	Femenino	San Juan de Lurigancho	22	14	Gerencia de Ordenamien	A veces	Casi nunca	Nunca	Siempre	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	
7/20/2020 20:30:13	Si	Femenino	Los Olivos	50	19	Subgerencia de Ordenam	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi nunca	
7/20/2020 21:07:39	Si	Femenino	San Martin de Porres	32	15	subgerencia de planificac	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	A veces	A veces	
7/20/2020 21:12:13	Si	Femenino	Los olivos	23	16	Inversiones	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	Casi siempre	A veces	
7/20/2020 21:20:02	Si	Masculino	Puente Piedra	66	45	Gerencia Gestión Talento	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Nunca	Siempre	A veces	
7/20/2020 21:22:42	Si	Femenino	Los olivos	50	18	Ordenamiento	Casi nunca	Nunca	A veces	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	
7/20/2020 22:30:38	Si	Femenino	Puente Piedra	36	96	Planificación	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Nunca	A veces	Casi siempre	A veces	
7/20/2020 22:39:50	Si	Femenino	San Martin de Porres	37	18	Subgerencia de Logística	A veces	Nunca	Nunca	Siempre	Casi nunca	Nunca	Siempre	Nunca	
7/21/2020 0:29:56	Si	Masculino	Puente piedra	46	84	Sub Gerencia de serenaz	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	
7/21/2020 1:04:46	Si	Femenino	Puente piedra	36	60	Camaras	Casi nunca	Nunca	A veces	Casi siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	
7/21/2020 6:48:55	Si	Femenino	Comas	40	9	Rentas	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	
7/21/2020 9:29:22	Si	Femenino	Comas	27	19	Tesorería	Casi nunca	Nunca	Nunca	Casi siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Nunca	
7/21/2020 10:50:17	Si	Femenino	Cercado de Lima	63	18	OU	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	Casi nunca	
7/22/2020 10:00:53	Si	Masculino	puente piedra	30	3	gerencia de gestion del ta	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	
7/22/2020 22:13:22	Si	Masculino	San Martin de Porres	26	9	Contabilidad	A veces	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	Nunca	Casi siempre	A veces	
7/25/2020 19:35:14	Si	Masculino	Sj	35	12	SG	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Siempre	
7/30/2020 8:05:39	Si	Masculino	Rimac	30	19	Operativa	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Nunca	
7/30/2020 8:39:15	Si	Femenino	Los olivos	42	18	Ordenamiento Urbano	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	
7/31/2020 11:45:17	Si	Femenino	San Martin de Porres	27	7	Gestión del Talento Humar	A veces	Nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	A veces	
7/31/2020 12:00:00	Si	Femenino	San Juan de Lurigancho	31	6	Gerencia de Ordenamien	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	

ANEXO 5. FORMULARIO GOOGLE DRIVE

Investigación sobre Burnout y Satisfacción Laboral

Questions Responses 103 Settings



Section 1 of 6

Investigación Psicológica sobre Burnout y Satisfacción Laboral

Bienvenido(a)

Image title

https://docs.google.com/forms/d/1x97omz1EQnT0B9Vu4EGNRrvqpx2Z-VRkb9_2NX0GA90/edit?usp=sharing

ANEXO 6. CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Liliam Carmen Tocon Valdiviezo, Gerente de Gestión del Talento Humano de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, autorizo a la estudiante Almonacid Ramos Kattyra Cira, estudiante de Psicología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, realizar su proyecto de investigación ““Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral del Personal Administrativo en la Municipalidad de Puente Piedra, Periodo 2019” en nuestra entidad edil. Reconociendo que la información no será utilizada para ningún otro propósito fuera de este estudio de investigación.


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUENTE PIEDRA
GERENCIA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
.....
Abog. LILIAM C. TOCON VALDIVIEZO
GERENTE

DNI: 41273136
TELEFONO: 990642317

ANEXO 7. INFORME TURNITIN

SÍNDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD DE PUENTE PIEDRA, PERIODO 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	www.researchgate.net Fuente de Internet	3%
2	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	docplayer.es Fuente de Internet	1%
6	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1%