

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“SÍNDROME DE BURNOUT Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN LOS TRABAJADORES QUE
REALIZAN TRABAJO REMOTO EN UNA ENTIDAD
DEL SECTOR PÚBLICO, TRUJILLO 2021”

Tesis para optar al título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACION

Autoras:

Emily Sheila Marcelo Chavez

Mitzy Hellen Valverde Ibañez

Asesor:

Dr. Higinio Guillermo Wong Aitken

<https://orcid.org/0000-0002-2823-7582>

Trujillo - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Julia Otilia Sagastegui Cruz	17925333
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Carlos Alberto Pastor Casas	18089419
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Julio Octavio Sánchez Quiroz	40003184
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

TESIS FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	moam.info Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1%
7	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Católica de Trujillo Trabajo del estudiante	<1%
9	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1 words

Excluir bibliografía

Activo

TABLA DE CONTENIDOS

JURADO EVALUADOR.....	2
INFORME DE SIMILITUD.....	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDOS	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
PALABRAS CLAVE	10
ABSTRACT	11
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Antecedentes.....	15
1.3. Marco Teórico.....	22
1.4. Objetivos.....	30
1.5. Justificación.....	31
CAPÍTULO II. MÉTODO	33
CAPITULO III. RESULTADOS.....	43
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	60
REFERENCIAS.....	68
ANEXO 01. Matriz de consistencia.....	73
ANEXO 02. Matriz de operacionalización de variables.....	75
ANEXO 03. Instrumento de medición cuantitativo basado en escala Likert	77
ANEXO 04. Instrumento de medición cuantitativo basado en escala de Likert	78
ANEXO 05. Cuestionario realizado a través de Google Forms	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Poblacion en estudio.</i>	34
Tabla 2 <i>Ficha técnica del instrumento que mide el Síndrome de Burnout en profesionales.</i>	36
Tabla 3 <i>Subescalas para la forma Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS)</i>	37
Tabla 4 <i>Grado del Síndrome de Burnout según niveles de escala de Burnout.</i>	37
Tabla 5 <i>Escala de medición del instrumento que mide el síndrome de Burnout.</i>	37
Tabla 6 <i>Ficha técnica del Instrumento que mide la satisfacción laboral en profesionales.</i>	38
Tabla 7 <i>Puntuaciones utilizadas en Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC).</i>	39
Tabla 8 <i>Preguntas positivas y negativas en la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC).</i>	39
Tabla 9 <i>Análisis de fiabilidad del instrumento para la variable Síndrome de Burnout.</i>	40
Tabla 10 <i>Análisis de fiabilidad del instrumento para la variable Satisfacción Laboral.</i>	40
Tabla 11 <i>Nivel de Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral que se da en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021.</i>	44
Tabla 12 <i>Nivel de Síndrome de Burnout de los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021.</i>	45
Tabla 13 <i>Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores remoto que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021.</i>	47
Tabla 14 <i>Nivel de satisfacción laboral y agotamiento emocional en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021.</i>	49
Tabla 15 <i>Nivel de satisfacción laboral y la despersonalización en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público.</i>	52
Tabla 16 <i>Nivel de satisfacción laboral y eficacia profesional en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público.</i>	53
Tabla 17 <i>Pruebas de normalidad de Shapiro-Wilk.</i>	54
Tabla 18 <i>Contrastación de la hipótesis general.</i>	54
Tabla 19 <i>Prueba del Chi Cuadrado para la hipótesis general.</i>	55
Tabla 20 <i>Medidas simétricas de la prueba del chi cuadrado para la hipótesis general.</i>	55
Tabla 21 <i>Pruebas de Shapiro-Wilk para las dimensiones del Síndrome del Burnout.</i>	56

Tabla 22 <i>Prueba de hipotesis especifica Chi Cuadrado para la relacion entre el nivel de Satisfaccion Laboral y Agotamiento Emocional de la entidad bajo análisis.</i>	57
Tabla 23 <i>Medida simetricas de la prueba de hipotesis especifica para la relacion entre la Satisfaccion Laboral y Agotamiento Emocional de la entidad bajo análisis.</i>	57
Tabla 24 <i>Prueba de hipotesis especifica Chi Cuadrado para la relacion entre el nivel de Satisfaccion Laboral y la Despersonalizacion de la entidad bajo análisis.</i>	58
Tabla 25 <i>Medidas simetricas de la prueba de hipotesis especifica para la relacion entre la Satisfaccion Laboral y la Despersonalizacion de la entidad bajo análisis.</i>	58
Tabla 26 <i>Prueba de hipotesis especifica Chi Cuadrado para la relacion entre el nivel de Satisfaccion Laboral y la Eficacia Profesional de la entidad bajo análisis.</i>	59
Tabla 27 <i>Medidas simetricas de la prueba de hipotesis especifica para la relacion entre la Satisfaccion Laboral y la Eficacia Profesional de la entidad bajo análisis.</i>	59
Tabla 28 <i>Matriz de consistencia</i>	71
Tabla 29 <i>Matriz de operazonalizacion de las variables</i>	73

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Ilustración 1 Nivel de Síndrome de Burnout de los trabajadores</i>	<i>45</i>
<i>Ilustración 2 Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores.....</i>	<i>48</i>

RESUMEN

El propósito de este estudio es determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad Pública de la ciudad de Trujillo; resultante de la nueva modalidad laboral adoptada en el sector público cuyo fin es salvaguardar la vida de los trabajadores en marco de la Crisis Sanitaria causada por la Covid-19, el reto de adaptarse a esta medida trae como consecuencias estrés laboral crónico y por consiguiente logra afectar su satisfacción laboral de los trabajadores. Esta investigación es de tipo no experimental, correlacional con corte transversal y de una muestra compuesta por 49 trabajadores que realizan trabajo remoto en la entidad. Como técnicas de recolección de datos se usó la encuesta a modo de cuestionario. Los resultados evidencian que existe una relación de significancia negativa baja entre el síndrome burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan trabajo remoto en la Entidad bajo análisis. Por tanto, se concluye que el síndrome de Burnout interviene en el cambio de la satisfacción laboral, reflejando que cada trabajador reacciona de forma distinta a factores del entorno.

Palabras clave: Burnout, satisfacción en el trabajo, estrés laboral, trabajo remoto, Covid-19.

ABSTRACT

The purpose of this study is determine the relationship between Syndrome Burnout and job satisfaction in workers who perform remote work in a public entity in the city of Trujillo, resulting from the new labor modality adopted in the public sector whose purpose is to safeguard the lives of workers in the framework of the Health Crisis caused by the Covid-19, the challenge of adapting to this measure brings as consequences job stress and therefore manages to affect their job satisfaction of workers. This is a non-experimental, correlational, cross-sectional research with a sample composed of 49 workers who perform remote work in the entity. A questionnaire survey was used as a data collection technique. The results show that there is a relationship of low negative significance between burnout syndromes and job satisfaction of workers who perform remote work in the entity under analysis. Therefore, it is concluded that the Burnout syndrome intervenes in the change of job satisfaction, reflecting that each worker reacts differently to environmental factors.

Key words: Syndrome Burnout, job satisfaction, work stress, remote work, Covid-19.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

REFERENCIAS

- Aguirre, C., Gallo, A., Ibarra, A., y Sánchez, J. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Ciencias Psicológicas*, 12(2), 239-248. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=459557507010>
- Alburquerque, L.A. y Ubillus, K. (2020). *Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en el personal administrativo de una empresa Agroindustrial, 2020* [Tesis de titulación]. Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/61798>
- Altamirano, L. (2018). *Estrés y desempeño laboral en los servidores públicos de la Función Judicial, Ecuador* [Tesis de maestría]. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28155>
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* [Tesis de maestría]. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/4593>
- Atalaya, M. (2018). *Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal*. [Tesis doctoral]. Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/9456>
- Báez, N., Esquivel, J., Núñez, V., Rojas, A., y Zavaleta, L. (2017). *Influencia del clima, motivación y la satisfacción laboral en la rotación laboral de la generación "Y" en las entidades bancarias de la Ciudad del Cusco* [Tesis de maestría]. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/8432>
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. 3ra. ed. México. Cámara Nacional de la industria. Editorial Mexicana.
- Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. 2da ed. México, McGraw-Hill

- Chiang, M., Riquelme, G., y Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20 (63), pp. 178-186. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Casas, J., Repullo, J., y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de datos. *Atención primaria*, 31 (8), pp. 527-528. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)
- Decreto Legislativo N° 1505, 10 de mayo del 2020, que establece medidas temporales excepcionales en materia de gestión de recursos humanos en el sector público ante la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19. Diario oficial el peruano 21-23. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-establece-medidas-temporales-excepci-decreto-legislativo-n-1505-1866220-6>
- Diario Gestión (2020). *Trabajadores del sector público podrán realizar trabajo remoto hasta fin de año*. Recuperado el 20 mayo 2020 de <https://gestion.pe/economia/coronavirus-peru-trabajadores-del-sector-publico-podran-realizar-trabajo-remoto-hasta-fin-de-ano-covid-19-nndc-noticia/>
- Dolores, M., y Rubio, S. (2018). Carga mental y satisfacción laboral: un estudio comparativo entre trabajadoras sociales, educadoras sociales y profesoras de enseñanza primaria. *Ansiedad y Estrés*, 24(2-3), pp. 119-124. <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2018.08.003>
- Davis K, & Newstrom J. (1993). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw-Hill.
- Espinoza, E. (2018). La hipótesis en la investigación. *Mendive Revista de Educación*, 16(1), pp. 122-139. <http://scielo.sld.cu/pdf/men/v16n1/1815-7696-men-16-01-122.pdf>
- Farfán, M (2020). *Estrés laboral y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo, Piura, Perú.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/46826>

Garrigues (2021). *Teletrabajo: El COVID-19 propicia una nueva regulación en Latinoamérica. Recuperado el 20 enero 2021 de*

https://www.garrigues.com/es_ES/noticia/teletrabajo-covid-19-propicia-nueva-regulacion-latinoamerica

Guevara, D., y Marín, F. (2017). *Influencia del síndrome de Burnout en el desempeño laboral de los colaboradores del área de Recursos Humanos en una empresa minera de Cajamarca, 2015*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú. <https://hdl.handle.net/11537/10920>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta Ed.). México: McGraw-Hill.

Lujan, A. (2018) *Estrés y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital El porvenir-2017*. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11393>

Ministerio de Educación (2020). *Magnitudes de Educación en el Perú*. MINEDU. http://escale.minedu.gob.pe/magnitudesportlet/reporte/cuadro?anio=27&cuadro=485&forma=U&dpto=&dre=&tipo_ambito=ambito-ubigeo.

Ministerio de Educación (2020). *Resolución Viceministerial N°097-2020-MINEDU Disposiciones para el trabajo remoto de los profesores que asegure el desarrollo del servicio educativo no presencial de las instituciones y programa educativos públicos, frente al brote del COVID-19*. Lima, Perú.

Medina, A. (2017). *Factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de licenciatura]. Universidad Católica de Guayaquil, Ecuador, Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/8987>

- Meléndez, G. (2019). *Estrés y satisfacción laboral en el personal administrativo del Ministerio Público HCO* [Tesis de maestría]. Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/6450>
- Maslach, C.; Schaufeli, W. & Leiter, M. (2001). *Job burnout*. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Norabuena, R. (2018). *Estrés laboral y satisfacción de los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ancash - Huaraz, 2016* [Tesis de maestría]. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, Ancash, Perú. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2906>
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), pp. 171-190. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44012058011>
- Quispe, E. (2019). *Síndrome de burnout y su relación con el compromiso organizacional de la I.E 81014 Pedro Mercedes Ureña. Trujillo, 2019*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/37860>
- Rosales, V. (2021). *Estrés y satisfacción laboral en colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tocache – San Martín 2020* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo, San Martín, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36215>
- Ramón, C. (2018). *Estrés ocupacional y satisfacción laboral en docentes de educación secundaria en Cajamarca – 2018 (UGEL San Marcos)* [Tesis de maestría]. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/773>
- Rodríguez, D., Núñez, L., y Cáceres, A. (2010). Estudio comparativo de la satisfacción laboral universitaria en el núcleo de la Universidad de Oriente. *Investigación y Postgrado*, 25(1), 63-80. <https://www.redalyc.org/pdf/658/65822264004.pdf>

- Sánchez, M., y García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2),161-166.
Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Seijas, D. (2019). Riesgos psicosociales, estrés laboral y síndrome burnout en trabajadores universitarios de una escuela de bioanálisis. *Revista de Salud Pública*, 21(1), 102-108.
Recuperado de <https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.71907>
- Spontón, C., Trógolo, M., Castellano, E y Medrano, L. (2019). Medición del burnout: Estructura factorial, validez y confiabilidad en trabajadores argentinos. *Interdisciplinaria*, 36(1), 87-103.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/180/18060087007/html/index.html>
- Visitación, M. (2017). *Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación 2016*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/8727>
- Wright, B. y Davis, B. (2003). *Job Satisfaction in the Public Sector: The Role of the Work Environment*. *The American Review of Public Administration*, (1), 70-90.
<https://doi.org/10.1177%2F0275074002250254>