

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)	<b>Julia Otilia Sagastegui Cruz</b>	<b>17925333</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>Carlos Alberto Pastor Casas</b>	<b>18089419</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>Julio Octavio Sánchez Quiroz</b>	<b>40003184</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## INFORME DE SIMILITUD

### TESIS FINAL

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

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

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1 words

Excluir bibliografía

Activo

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo en primer lugar a Mi Señor Dios Todopoderoso quien me mantiene con salud y me está permitiendo poder terminar con éxito mi primera carrera profesional razón por la cual le estaré profundamente agradecida por toda la eternidad. A mis padres, por alentarme y apoyarme durante mi formación personal y profesional. A mi querida Tía Ana y mi abuelita Juana, quienes me impulsaron hasta aquí. Y en especial a mi angelito de cuatro patas Bimbo quien me acompañó desde hace 11 años y también en el desarrollo de la presente tesis.

**Valverde Ibañez, Mitzy Hellen**

Esta tesis la dedico, en primerísimo lugar, a Dios, por permitir tenerme con salud y la de mi familia, y guiarme en todo el transcurso de mi carrera profesional, con mucho respeto a mis hermanos que me brindaron confianza y sobre todo perseverancia en diversas situaciones presentadas. Con todo mi amor a mi hermosa madre quien estuvo en los momentos complicados, y día a día me motiva a cumplir mis objetivos y/o metas. Gracias, madre por haberme forjado con valores e incentivar me a cumplir mis sueños.

**Marcelo Chávez, Emily Sheila**

## AGRADECIMIENTO

El agradecimiento infinito a nuestro asesor de tesis, Dr. Higinio Guillermo Wong Aitken por guiarnos con sus conocimientos, experiencia y especial motivación que ha sido fundamental en la culminación exitosa de este trabajo

Agradecer a los docentes de la Universidad, que durante toda la carrera profesional nos encaminaron, aportando sus enseñanzas, conocimientos y dedicación en cada curso, lo cual nos permitieron lograr importantes objetivos y metas con un crecimiento personal y profesional, siendo una de ellas culminar nuestra tesis con éxito.

A la entidad del sector público en estudio, por brindarnos en todo momento las facilidades para recopilar la información requerida para este estudio y permitirnos aplicar nuestros instrumentos para la medida de las variables, lo cual sirvió de mucho para lograr el desarrollo de la presente tesis. En adición a ello, un agradecimiento al personal de trabajadores administrativos y docente de la institución por colaborar con la investigación.

## TABLA DE CONTENIDOS

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

## 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.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

El escenario actual que atraviesan muchos países alrededor del mundo, está enmarcado en la actualidad por desequilibrio político, crisis económica y problemas en la salud pública de los ciudadanos a causa de escenario pandémico que nos trae el COVID-19, no obstante en el contexto de la organizaciones también ha producido un impacto radical lo cual ha conllevado a modificar políticas laborales y adoptar medidas restrictivas para salvaguardar la vida de los trabajadores a fin de continuar con sus actividades operacionales; una de estas medidas fue implantar el teletrabajo o trabajo remoto y en algunos casos el trabajo mixto, mismos que trae consigo muchos desafíos en cuanto a la productividad, desempeño, comunicación y bienestar del talento humano tanto en organizaciones públicas como privadas.

A nivel de Latinoamérica, en algunos países como Chile, Colombia y Argentina, al inicio del 2020 se tomaron algunas precauciones y medidas ante el confinamiento, sobre cuáles serían las consecuencias de trabajar remotamente. La llegada del COVID-19, obligó a las autoridades chilenas a tomar medidas, en antes de que existiera un reglamento sobre el trabajo, lo que dio lugar a la Ley N° 21.220 sobre Trabajo a Distancia y Teletrabajo, en donde los empleadores de empresas públicas y privadas proporcionen a sus trabajadores equipos, herramientas y materiales para llevar a cabo el trabajo remoto. Por su parte, Colombia implemento este método bajo regulado la Ley 1221, permitiendo que el trabajador opere desde casa previos cambios en documentos de gestión en donde los empleadores garanticen el mantenimiento de sus herramientas y equipos, conexiones, programas, valor energético, y desplazamientos necesarios para que el trabajador cumpla sus funciones laborales. En Argentina, se creó el Programa de Promoción del Empleo en Teletrabajo, que tiene por finalidad promover, facilitar y monitorear el trabajo remoto por parte de sus empleadores.

En el Perú, antes del COVID-19 no existía la aplicación del teletrabajo, fue a partir del gobierno del expresidente Pedro Pablo Kuczynski con el que se observó la iniciativa de impulsar esta herramienta, como única alternativa de innovación laboral y generadora de puestos de trabajo. Es así pues, que esta modalidad se encontraba legislada y reglamentada, solo necesitaba tener la oportunidad de ser aplicado, y esto se dio con la llegada del virus, que marco la importancia del trabajo remoto en las instituciones públicas sobre todo aquellas vinculadas al Sector Educativo, quienes habían afectado a 9 038 947 estudiantes de diferentes grados en todo el Perú (MINEDU, 2020), por no contar con un plan que impulse el servicio educativo remoto, que no solo termino afectando a estudiantes , sino también docentes y personal administrativo, quienes se encontraban a un paso para la implementación de entornos virtuales, así como a los diferentes procesos que acompañan la gestión del Sector Educativo.

En las instituciones públicas, el trabajo remoto es algo nuevo para sus colaboradores, cuyo desafío es acostumbrarse a la virtualidad de manera masiva aplicando el uso de las distintas herramientas y tecnologías que ha impuesto el gobierno para la ejecución de sus actividades desde su domicilio y en algunos casos excepcionales desde sus centros de labores. Es en este sentido que, estas restricciones obligan a los trabajadores a trabajar en equipo desde un espacio del que no estaban acostumbrados y a la par convivir con la relación profesión-familia. De esta forma, se denota el agotamiento físico y mental que reciben los trabajadores para prepararse y adaptarse a estas estrategias. Esto implica demandar mayor esfuerzo y sobrecarga laboral por parte aquellos colaboradores que no encuentran un balance entre su vida profesional y familiar, provocando mayores niveles de estrés y desgaste profesional.

Es el caso de una Unidad Ejecutora perteneciente al Gobierno Regional de La Libertad, que tiene a su cargo una Institución Educativa Pública Militar, quien presta servicios de educación seleccionando estudiantes que cursen a partir del tercer año de educación secundaria, enmarcado dentro de los lineamientos del Currículo Nacional de Educación Básica (CNEB).

Adicional a ello esta Unidad Ejecutora funciona como un órgano autónomo por lo que está encargada de ejecutar sus operaciones de conformidad con la normatividad del Sistema Nacional de Tesorería responsable de ingresos y egresos que administran. Esta institución alberga a 364 estudiantes en edades de 13 a 16 años guiados por 37 docentes y 17 trabajadores administrativos quienes tienen la tarea de poner en práctica la educación virtual según lo estipulado en la Resolución Viceministerial N.º 097-2020-MINEDU (MINEDU, 2020) y en la norma de aplicación para el trabajo remoto regulado por el Decreto Legislativo N.º 1505, que insta medidas temporales en materia de gestión del servicio público durante la crisis causada por la Covid-19.

Sin embargo, en tanto a la ejecución de las distintas tareas que realiza tanto el personal docente como el administrativo, se ha encontrado dificultades, pues el trabajo remoto es algo nuevo para los mismos, cuyo desafío es adaptarse a la virtualidad de manera masiva y en el menor tiempo posible, por otro lado, las restricciones sanitarias los obligan a convivir con la relación profesión-familia, además del cambio radical por no estar en contacto con sus estudiantes o equipos de trabajo. En adición a ello, el Sector Educación ha comenzado a implantar nuevos sistemas y módulos virtuales integrados para la automatización e integración de procesos, los cuales aún presentan inconsistencias que impiden llevar con normalidad el cumplimiento de las actividades y requerimientos internos de la institución. Esto causa las diversas manifestaciones de agotamiento físico y mental en los docentes y los trabajadores administrativos, quienes demandan de mayor esfuerzo para prepararse y adaptarse al teletrabajo ya que, al no encontrar un balance entre su vida profesional y familiar, impacta en su satisfacción laboral y por consiguiente en su productividad laboral.

Respecto a lo mencionado líneas atrás, la investigación intenta conocer la relación entre el nivel de síndrome de Burnout y satisfacción laboral de los miembros de la entidad pública, con el objetivo de desarrollar estrategias y acciones que permita minimizar el estrés laboral

crónico de los servidores de la institución, y con ello aumentar la productividad y calidad educativa que caracteriza a esta organización.

Satisfacción laboral y síndrome de Burnout han sido variables muy estudiadas en el ámbito de estatal, lo que resulta como evidencia empírica que aporta significativamente a la investigación.

## **1.2. Antecedentes**

Seguidamente, se ha encontrado antecedentes internacionales de las variables en estudio.

(Aguirre et al., 2018) tuvieron por objetivo de estudio encontrar la relación entre el burnout, conflicto trabajo-familia, estrés y satisfacción laboral en controladores de tráfico aéreo de nacionalidad chilena. Su diseño es descriptivo-correlacional de corte transversal. La muestra fue conformada 161 controladores de 30 a 64 años, quienes tienen a cargo dirigir el tránsito de aéreo a fin de garantizar que los pilotos de llegue de manera segura y ordenada hasta los aeropuertos del país. Se aplicaron cuestionarios: MBI-GS de Burnout, Detonantes de Estrés Laboral para Pilotos y Conflicto, Familia- Trabajo. El estudio concluye que la mayor parte de los controladores percibieron niveles críticos de estrés laboral crónico, debido a las requerimientos y responsabilidades de su cargo; sintiéndose arduamente agotados, con tendencia al distanciamiento social de sus compañeros.

Altamirano (2018) en su estudio se tuvo como objetivo, determinar cómo repercute el estrés en el desempeño laboral de los empleados públicos de la función judicial, su diseño fue cuantitativo descriptivo-no experimental; el estudio conformado por 92 colaboradores del Consejo de Judicatura. Sobre la recopilación de datos se usó el cuestionario del estrés laboral validado por OIT-OMS. Se concluyó que existe la presencia de sobrecarga laboral en los colaboradores de la entidad, por ello es evidente un alto nivel de estrés.

(Chiang et al., 2018) tuvo por objetivo encontrar relación existente entre las variables estrés y satisfacción laboral; dicho estudio tuvo orientación empírico transversal, descriptivo y correlacional. El colectivo fue conformado por 184 trabajadores. Los instrumentos de evaluación aplicados fueron cuestionarios compuestos de 71 ítem dividido en 3 secciones: antecedentes personales, estrés laboral bajo el modelo Karasek 1967 y percepción laboral con el cuestionario desarrolla por la misma autora. Se concluyó que los equipos de trabajo se encuentran en el cuadro de tensión baja, lo cual se traduce en que los colaboradores de dicha entidad experimentan un nivel bajo de estrés y mayor control en su trabajo.

Medina (2017) plasmó su estudio con fin de determinar las causas asociados al estrés laboral en personal de Enfermería que laboran en un nosocomio de Guayaquil. La investigación fue de tipo descriptivo, prospectivo y transversal; aplicada a 20 profesionales y técnicos de enfermería del área de UCI; se utilizó el cuestionario y la encuesta, obteniéndose como resultado que las enfermeras novatas están expuestas a factores estresantes por falta de condiciones laborales, perciben la sobrecarga laboral por los supervisores exigentes, como del minúsculo apoyo que reciben de sus coordinadores y tener turnos no rotativos generan altos índices de estrés por lo que afecta al desempeño de las enfermeras.

(Sánchez y García 2017) tuvieron por objetivo determinar la relación entre condición y satisfacción laboral presente en los colaboradores que laboran en empresas de un mismo rubro de diferentes entidades de México. Su diseño fue de alcance exploratorio, descriptivo, fenomenológico. La muestra fue realizada empresas dedicadas al rubro de la manufactura y venta. Se utilizó un cuestionario semiestructurado con 70 ítems. Se alcanzó a concluir que la percepción y expectativas de los colaboradores respecto a su ámbito laboral, afecta a la satisfacción laboral del trabajador resaltando que las expectativas que tenga tanto la empresa como el empleado variarán de organización a organización y de individuo a individuo.



(Seijas, 2019) en su estudio eligió por evaluar el síndrome Burnout, el estrés laboral y los peligros psicosociales, en trabajadores con estudios superiores en una escuela de bioanálisis venezolana. Estuvo constituida por 75 trabajadores que dieron su consentimiento de manera voluntaria, además podían ser contratados o fijos. El estudio fue realizado por el método CoPsoQ-istas21, que consistía en aplicar un cuestionario con 38 ítems para evaluar los riesgos o peligros psicosociales dados en el trabajo, apoyándose en el cuestionario Psicosocial de Copenhague, adaptado al español. El diseño de estudio fue descriptivo y transversal. Finalmente, se concluye en que se debe estudiar y reforzar la descripción de puesto y tareas de del personal, elaborar indicadores que midan su desempeño, mejorar la planificación de la labor y apoyarse en sistemas de información gerencial en el plantel.

A continuación, se ha recopilado antecedentes nacionales de las variables del estudio.

Atalaya (2018) en su estudio tuvo por propósito primordial conocer la relación entre las variables satisfacción laboral y el síndrome de burnout en trabajadores que realizan labores administrativas en una universidad estatal ubicada en Lima. Su diseño es descriptivo y correlacional. La muestra fue hecha con 616 trabajadores con diferente condición laboral. La recolección de datos fue llevada a cabo con la Escala de Satisfacción Laboral SPC de Sonia Palma y Carrillo (1999) y el Cuestionario Maslach Burnout Inventory-GS (1996). Los resultados obtenidos reflejaron que la satisfacción laboral se relaciona de manera inversa y significativa con cada una de las dimensiones del Burnout, además de que los estudiados evidencian un nivel medio de complacencia laboral en su entidad.

Farfán (2020) en su estudio tuvo por finalidad determinar la relación entre el estrés y la satisfacción laboral en el municipio de Piura durante el año 2019. El diseño de la investigación muestra un enfoque cuantitativo, correlacional, transversal y no experimental. Su población fue de 1565 trabajadores de gerencia, en tanto su muestra fue de 309 trabajadores. Para obtener datos uso la técnica de la encuesta y la entrevista; para cada variable se utilizó como

instrumentos cuestionarios de su autoría más una entrevista con 20 preguntas aplicadas al administrador y al jefe de recursos humanos. Los hallazgos demuestran una relación negativa y significativa en medio del estrés y la satisfacción laboral, debiéndose a factores como; fallas en infraestructura, equipos y mobiliario vetusto, mal clima laboral, sobrecarga laboral, falta de incentivos y repetición en las funciones que realizan.

Meléndez (2019) la investigación llevada por el autor tuvo por objeto determinar la relación entre estrés y satisfacción laboral de trabajadores administrativos del Ministerio Público Huánuco. El diseño fue bajo observación y correlacional. La muestra fue comprendida por un total de 160 colaboradores de distintos regímenes laborales del Ministerio Público de Huánuco, excluyéndose aquellos que contaban con licencia. La investigación se valió de técnicas para la recopilar datos mediante el análisis y encuestas sobre el estrés laboral compuesta por 21 ítems de acuerdo a la escala de Likert y el cuestionario de Satisfacción Laboral con 19 ítems, ambos instrumentos de creación del autor. Finalmente, determinaron que no hay una relación indirecta entre las variables, es así que los trabajadores han desarrollado capacidades para amortiguarlo y para que su satisfacción sea alta la empresa debe mejorar las condiciones remunerativas en relación a los puestos asignados.

Norabuena (2018) en su investigación estuvo encaminado a determinar la relación que existe entre las variables estrés y satisfacción laboral en el personal de la Gerencia Regional de Salud de la ciudad de Ancash. El diseño del estudio fue no experimental, de tipo descriptivo y correlacional. La muestra fue 90 trabajadores de ambos sexos y con distintos regímenes laborales. Los instrumentos de recopilación de los datos fue el análisis de documentación y el cuestionario: para la variable estrés laboral se usó el inventario SISCO y para satisfacción se usó escala de opiniones de Sonia Palma. El resultado obtenido fue que el estrés laboral tiene relación directa con la satisfacción laboral en los servidores.

Ramón (2018) en su estudio tuvo por objetivo determinar la relación entre los niveles de estrés y la satisfacción en el trabajo de docentes de educación secundaria que laboran en instituciones educativas pertenecientes a la UGEL San Marcos-Cajamarca. El diseño del estudio fue no experimental, transversal y descriptivo. Siendo la población de 420 docentes y reduciendo a la muestra con 110 docentes de zona urbana y rural. Los instrumentos de recolección fue la Escala de Satisfacción Laboral Docente (ESL-VP) y la escala para el Estrés Docente. En conclusión, revelaron una correspondencia entre el estrés y la satisfacción ocupacional de los profesores de secundaria de la UGEL de San Marcos.

Rosales (2021) durante su investigación su objetivo fue evaluar la relación del estrés en la satisfacción laboral en los trabajadores de la UGEL de Tocache, ubicada en la región San Martín. Su diseño correlacional y no experimental. Su población fue 61 trabajadores nombrados y contratados. Para la recoger la información se aplicaron encuestas y cuestionarios de escala multidimensional de satisfacción laboral docente y escala de estresores laborales. Los hallazgos arrojaron que el nivel de estrés y satisfacción en los trabajadores es medio. Por ende, existe relación del estrés y la satisfacción laboral en los servidores de la unidad de gestión de educacional Tocache, ante esto se debe considerar talleres en la entidad para prevenir el estrés.

Visitación (2017) realizó una investigación para determinar la relación del estrés y la satisfacción laboral en los servidores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del MINEDU en la ciudad de Lima, quienes tenían a cargo realizar un proyecto de inversión estatal “Mejoramiento de la Gestión Descentralizada en 24 Regiones del Perú”. La investigación fue descriptiva, correlacional con corte transversal. El análisis fue conformado por 60 servidores limeños, en edades de 25 a 58 años. Los instrumentos aplicados a la investigación fueron de cuestionarios de su propia autoría aplicados sobre las variables estrés laboral a niveles individual, organizacional de entorno y satisfacción laboral con factores de motivación cada uno compuestos por 19 ítems de acuerdo con escala Likert. Los resultados

demonstraron evidencia de nivel moderado de estrés y satisfacción laboral evidenciando una correlación negativa baja y no significativa.

Seguidamente, se presenta antecedentes locales de las variables en estudio.

(Alburqueque y Ubillus 2020) buscaron en trabajadores administrativos de una organización agroindustrial, determinar la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout. Su diseño es no experimental, la población fue de 223 servidores cuya muestra elegida fue 202 que tuvieron disponibilidad y cumplieron con los criterios de inclusión. Para la variable satisfacción laboral se usó la escala de Warr, Cook y Wall y para el burnout el Inventario de Maslach y Jackson (1982). Obteniéndose como resultado una correlación inversa significativa de grado leve, además dicho estudio manifiesta que la satisfacción laboral intrínseca como la extrínseca podrían ser considerados como mecanismos de riesgo para desarrollar el síndrome de Burnout.

Horna (2017) en su investigación tuvo por objetivo correlacionar la satisfacción y el estrés laboral en el personal de salud de una institución estatal en edades de 20 a 50 años de la ciudad de Trujillo. El estudio fue descriptivo-correlacional. Se consideró a 153 trabajadores que estuvieran en planillas y con un tiempo de servicio mayor al de dos años. La recolección de datos uso la escala de satisfacción laboral (SL- SPC) y escala de estresores laborales de Mithely-Troht y Andersen. Obteniéndose como resultado una correlación negativa significativa entre la satisfacción laboral y el estrés, los que se deben a creencias y valores formados durante su trayectoria laboral, además de asociarse a un estímulo interno o externo que representa amenaza para su desenvolvimiento laboral.

Lujan (2018) en su estudio tuvo propósito principal determinar en qué medida el estrés influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital del Porvenir durante 2017. Su diseño fue no experimental, transversal -descriptivo. Su muestra de 108 personas. En el mismo se empleó cuestionarios aplicados a las variables

desempeño laboral y estrés de su misma autoría. El resultado de este estudio concluyó que el estrés influye de manera inversa y significativa proporcional en el desempeño laboral del personal administrativos de la Municipalidad en estudio.

Portales (2019) realizó su investigación con el fin de determinar la relación entre el desempleo y la satisfacción laboral de docentes de primaria en una Institución Educativa Pública Trujillana en el 2019. El diseño de su investigación fue aplicada, no experimental y de corte transversal. La conformación poblacional fue de 85 docentes de los cuales la muestra obtenida mediante muestro no probabilístico por conveniencia fue de 33 docentes entre contratados y nombrados. Se emplearon cuestionarios sobre desempeño directivo y el cuestionario sobre satisfacción laboral docente, ambos creados y adaptados por diversos autores peruanos. Mediante la estadística se demostró la existencia de la correlación de las variables nada significativa e indirecta entre las mismas.

Quispe (2019) investigación con objetivo primordial de determinar la relación que existe entre síndrome de burnout y compromiso organizacional en maestros de la IE “Pedro Mercedes Ureña” ubicada en la ciudad de Trujillo. El diseño fue no experimental y de corte transversal. Su muestra fue de 88 docentes de distintos niveles; inicial, primaria y secundaria. La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos de aplicación fueron el cuestionario de Inventario de Malasch Burnout Inventory y el de comportamiento organizacional. El resultado de esta investigación concluyó que existe relación inversa significativa entre la dimensión de desgaste emocional del síndrome de burnout y el compromiso organizacional en los docentes de la institución bajo análisis.

Zapata (2018) su investigación tuvo por fin principal determinar la relación existente entre la satisfacción y el estrés laboral también conocido como síndrome de Burnout en el personal directivo de colegios nacionales pertenecientes a la UGEL N° 03 en Trujillo. Por el diseño de la investigación esta fue no experimental con diseño descriptivo y correlacional. La

muestra fue pequeña considerando a un total de 47 directivos de diferentes instituciones educativas. Los instrumentos que sirvieron para conseguir datos fueron la "Escala de Opiniones SL-SPC", elaborado por Sonia Palma (2005) y el Inventario de Burnout de Maslach en su formato adaptado por Fernández (2002) para docentes. Se obtuvo como resultado que más de la mitad de los directivos se encuentran insatisfechos y asimismo presentan síntomas del estrés laboral; por tanto, se evidencia una relación negativa entre satisfacción y estrés laboral; es decir que a menor grado de satisfacción laboral mayor el estrés laboral y viceversa.

### **1.3. Marco Teórico**

Se tiene el marco teórico sobre el síndrome de burnout, entendido como "una reacción excesiva de estrés al entorno laboral o profesional; se manifiesta por sentimientos de agotamiento emocional o físico, acompañado de un sentido de frustración o fracaso". (Diccionario de la Real Academia Española, 2020). El término burnout significa, como señala (Freudenberger, 1974 como se citó en Atalaya 2018) "sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador", quiere decir que se colocan los sentimientos y emociones negativos causados por el burnout en el ambiente laboral, pues es la rutina laboral el que puede desencadenar esas respuestas, misma que conlleva a una reacción desmedida de estrés al entorno laboral o profesional.

El burnout según (Maslach y Jackson, 1981 citado por Guevara y Marin 2017) lo definen como un síndrome de colapso emocional, cinismo y falta de sentimientos de realización personal en el contexto laboral que puede generarse en aquellas sujetos que se encuentren realizando cualquier tipo de actividad, no obstante, al considerar el orden secuencial en que surgen estos síntomas, varios autores observan discrepancias (relación antecedentes-consecuentes) en el avance del proceso de "quemarse"; mejor dicho es un síndrome provocado por el desgaste profesional que padecen los trabajadores que están expuestos a un alto índice

de demanda emocional.

Maslach (2009) como se citó por Atalaya (2018) menciona que el burnout es un síndrome psicológico que asocia una respuesta prolongada a presiones interpersonales crónicas en la labor; tal como son las condiciones laborales y características de la organización, lo que expone a los riesgos de padecer este síndrome. El burnout consta de tres dimensiones visiblemente diferenciadas: sentimiento de evidente agotamiento, un desapego hacia su propio trabajo y sensación baja de eficacia que van acompañados de falta de objetivos por cumplir en lo laboral y profesional, la cual puede surgir de la relación o apego con otras personas en un dificultoso ambiente laboral.

(Atalaya, 2018) menciona las divergencias entre el estrés propiamente dicho y el burnout: En relación al estrés este se define como “una condición ineludible para tiempos modernos, producto de diversas necesidades, urgencias, exigencias, contratiempo para cumplimiento de metas y objetivos, incluida a esta la falta de medios y recursos, etc.”. (Chiavenato, 2015, p. 378). En tanto, se considera al burnout como una posible respuesta a los efectos acumulativos del estrés laboral crónico. Demás autores lo consideran como el final de un proceso adaptativo entre recursos y demandas del subordinado; mientras el estrés se refiere a procesos temporales. En conjunto se sugiere que el "burnout" está vinculado a comportamientos desfavorables hacia el trabajo, clientes y la propia organización, lo que no surge precisamente en el estrés, es decir que el estrés no es un trastorno por sí solo como lo es burnout, cuando se empieza a tener síntomas más graves y amplias, la cual podría ser tratable.

Diversos autores diferencian el síndrome de burnout y el estrés, enfocando esta última en que la recuperación es breve y mientras quien la padecemos, se cuenta con la sensación de llevar el control de la situación, al contrario la recuperación del burnout es más alargado en el tiempo, un proceso más lento y costoso emocionalmente, asimismo la fatiga suele ir con sentimientos autovaloración positiva, en tanto el burnout incluye una evaluación negativa y

sentimiento de ineficacia laboral-profesional. (Bresó et al. 2007, como se citó en Atalaya, 2018)

En seguida, se presentan algunas teorías relacionadas a la variable Síndrome de Burnout.

La Teoría como la del Síndrome de Burnout según (Maslach et al., 2001) concibe al estrés crónico o burnout como: una contestación emocional prolongada ante circunstancias laborales y organizacionales que se desarrollaría en contexto de trabajo que requieran exigencias emocionales en la relación interpersonal definido en las dimensiones conocidas como: agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal.

Este síndrome tiene tres componentes esenciales, dimensiones o factores:

El agotamiento emocional según (Maslach, 1981 como se citó en Guevara y Marín, 2017) define que el agotamiento emocional es: Una pérdida de los recursos emocionales y el sentimiento de que no se tiene nada que ofrecer a los demás, junto con manifestaciones somáticas y psicológicas como la preocupación, la depresión, ansiedad, abatimiento, e irritabilidad. En la primera etapa, se caracteriza aumento de mayor irritabilidad en la persona, en adición a ello prevalecen las quejas constantes sobre la cantidad de trabajo realizado y aparece la pérdida del disfrute de las actividades laborales, es allí que los colaboradores sienten que ya no son capaces de dar más de sí mismos en plano afectivo.

La despersonalización, de igual forma (Maslach, 1981 como se citó en Guevara y Marín, 2017) describe que: Conlleva al desarrollo de actitudes negativas y de falta de empatía hacia los usuarios, colegas, lo que a menudo da lugar a la falsa idea de que son el verdadero origen de los problemas. Se asocia con una actitud impersonal, con aislamiento social, con etiquetas o términos despectivos para calificar a los demás, y con tentativas de culpar a los demás de su propio fracaso y frustración en el incumplimiento de las actividades laborales.

Con respecto a la falta de realización personal en el trabajo finalmente, (Maslach, 1981, como se citó en Guevara y Marín, 2017) nos dice que en esta etapa la idea de que conseguir logros en el trabajo se han olvidado, junto con los fracasos y sentimientos de autoestima baja.



Es la fase final del proceso e implica el cese gradual o retiro de todas las actividades laborales uno tras otro; es decir aquellas que contribuyeron al estrés crónico. En esencia, esto refleja pérdida de ideales y, esencialmente, un creciente retraimiento de actividades sociales, familiares y recreativas, creándose un cierto nivel de autoexclusión.

En seguida, se presenta el marco teórico respecto a la variable satisfacción laboral.

(Locke 1968, citado por Alfaro et al., 2012) la define como la “perspectiva favorable o desfavorable que tienen los colaboradores sobre su labor referido al grado de relación que existe entre las expectativas de los sujetos respecto a su labor, los incentivos económicos que ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”. En otras palabras, satisfacción en el trabajo, se entiende como una fase emocional agradable que resultante de una evaluación subjetiva a partir de la experiencia laboral del colaborador.

Por otra parte, (Wright y Davis, 2003, como se citó en Baez et al., 2017) analizaron como la importancia del contexto laboral, como parte de la satisfacción laboral, y la influencia que existe en el sector público. Señalando que, los servidores públicos pueden experimentar niveles bajos de satisfacción laboral que los empleados del sector privado, respecto a necesidades del trabajo concretas, como el reconocimiento, autonomía y autorealización. Además, señalan que el ambiente laboral se componen por: las características y el contexto. El primero refiere a los factores del trabajo o la tarea del sujeto que contribuyen a que el trabajo tenga sentido, progrese y se desarrolle; en tanto el segundo responde a las particularidades de la organización, tal cual las estructuras de recompensas o niveles de formalización, donde los trabajadores deben desempeñar sus labores. La suma de estos elementos representa factores externos al empleado que influirán en su satisfacción con su lugar de trabajo.

Así mismo, otros autores coinciden que la satisfacción laboral es la actitud general hacia su labor, de esta manera (Bravo, et al., 1996 como se citó en Chiang et al., 2018), lo conciben como un conjunto de actitudes que el trabajador ha desarrollado respecto a su situación laboral,

orientadas hacia el trabajo en general o hacia aspectos específicos del mismo. Sumado a ello, otra definición significativa es la formulada por (Davis y Newstrom, 1993) la satisfacción laboral es entendida como un cumulo de sentimientos favorables y no favorables mediante los colaboradores aprecian su trabajo. Entonces la satisfacción en el trabajo es un tema importante para las organizaciones en las que se quiera obtener mayores índices de productividad y calidad, además si desea mantener a su personal con buena salud emocional y mental.

Por otro lado, existen diversas teorías estudiadas respecto a la variable satisfacción laboral. La más resaltante es la Teoría de Higiene-Motivacional; esta teoría plantea por (Herzberg, 1968 como se citó en Alfaro et al., 2012) indica que son dos factores que caracterizan a la satisfacción laboral o la ausencia de que está afectando de manera diversa el comportamiento de un individuo en su trabajo.

Se tiene en cuenta a la teoría de los dos factores, como el factor de higiene o también conocidos como factores extrínsecos, son catalogados como fuente de insatisfacción en estos se encuentra las políticas de la administración, interacciones sociales, condiciones laborales, prestaciones, salario, seguridad y estatus. Estos al estar en un grado óptimo evitan la satisfacción, sin embargo, estas no son causales para incrementar la satisfacción en el trabajador.

Factor Motivacional o intrínsecos, estas están directamente relacionados con la satisfacción del puesto y tareas que realiza en el trabajador: el aprecio, reconocimiento del logro, el trabajo neto, desarrollo y responsabilidad.

La teoría del ajuste en el trabajo está relacionada a las habilidades de la persona (conocimiento, actitudes, comportamiento y experiencia,) con las necesidades y las funciones de la organización, si estas habilidades son altas, mayor será la probabilidad de que vaya a realizar un buen trabajo y, con ello ser percibido de manera satisfactoria por el empleador (Dawes, 1994). A la par, es más probable que la persona perciba a su empleo como satisfactorio

en tanto aumenten los reconocimientos de la función o la organización con los valores que una persona busca alcanzar a través del trabajo (realización personal, confort, altruismo, prestigio, seguridad y autonomía). Por lo que, el nivel de satisfacción de una persona es un buen indicador de que este seguirá en su puesto de trabajo, teniendo éxito y obtendrá los reconocimientos esperados.

Se define también a la teoría de la satisfacción por facetas; dicha teoría señala que la satisfacción laboral resulta del grado de disconformidad entre lo que el empleado imagina que debería recibir como pago frente a lo que recibe en realidad esto con relación a las facetas y la aprobación sobre su trabajo (Lawler, 1973). Por tanto, la cantidad que debería ser recibida (QDR) deviene de la percepción del rendimiento de sus pares como de sus propias contribuciones individuales para con el trabajo y sus resultados. Mientras que lo referido a la cantidad recibida (QER) está en función de los resultados reales del individuo como el de los demás. Hacer la comparación entre estas dos facetas se puede deducir lo siguiente: hay satisfacción si (QDR) es igual a (QER); surge el descontento si (QDR) es mayor a (QER), entonces hay insatisfacción; y sentimientos de culpa e injusticia en el individuo sí (QDR) es menor a (QER).

En cuanto a la teoría de las necesidades adquiridas de Mc Clelland, sustenta que la dinámica del comportamiento del trabajador en las organizaciones se da en tres necesidades básicas:

- Necesidad de realización: considerado como la necesidad de buscar el éxito competitivo, búsqueda o lucha con determinadas normas. El individuo, busca su realización personal, antes que el éxito. Una característica resaltante es que las personas buscan situaciones con mayor grado de responsabilidad, rechazando las tareas fáciles y ponen todo de sí para solucionar sus problemas.
- Necesidad del poder: impulso que refleja la necesidad de ejercer poder o control sobre

de los demás, con la finalidad de influir en ellas y lograr aquello que no podrían conseguir bajo ningún otro mecanismo. Estas personas prefieren estar al mando en situaciones competitivas y de estatus; se preocupan por el desempeño y el prestigio.

- Necesidad de afiliación: el individuo necesita afecto y aprobación de los demás. Estas personas por lo general entablan amistades, prefiriendo condiciones de cooperación en vez de la competencia. Se inclinan por crear relaciones recíprocas.

En suma, Chiavenato (2009) concluye que las personas que tiene la necesidad de realización prefieren actividades de mayor responsabilidad y por lo general alcanzan el éxito en una organización, pero no por su desempeño sino por su afluencia en los demás para que tengan mejor desempeño. En tanto, personas que no satisfacen sus necesidades de realización, puede aprenderlas mediante programas de capacitación y mejorar sus competencias. (págs. 247-248)

Existen varios autores que a lo largo de la historia han clasificado una gama amplia de dimensiones o factores que afectan la satisfacción laboral. En adelante (Palma 1999, como se citó en Rodríguez et al., 2010) es una de las primeras peruanas que identificó siete factores o dimensiones, basada en una escala de satisfacción Laboral (SL-SPC) denominada las que se describen en las siguientes líneas:

- Las condiciones físicas y/o materiales, es referente a los equipos o infraestructura usados en el trabajo diario constituyéndose como un pacificador de esta. Se incluye ambiente de trabajo desagradable o agradable, seguridad laboral, diseño del puesto de trabajo, horarios y descansos para el trabajador.
- Los beneficios laborales y/o remunerativos, se concibe con el nivel de complacencia en relación con el incentivo económico continuo o adicional como pago por el trabajo efectuado.

- Las políticas administrativas, es el nivel de complacencia del empleado frente a las directrices o normas institucionales encaminadas a mantener la relación laboral.
- Las relaciones sociales, es el grado de satisfacción en referencia a la interacción con compañeros o miembros de la organización con quienes comparte actividades frecuentes propia de la labor.
- El desarrollo personal, es entendida como la oportunidad que tiene el colaborador de participar en actividades significativas para su autorrealización.
- En cuanto al desempeño en tareas, es la autovaloración del trabajador respecto a sus actividades o tareas habituales en su centro laboral.
- En relación con la autoridad, es la evaluación realiza el trabajador en cuanto a la relación que mantiene con su jefe inmediato y actividades cotidianas.

Los métodos populares de medición de la satisfacción laboral, en cuanto a los métodos mayormente utilizados para mediar la variable satisfacción laboral, se tienen dos tipos; el método directo que suele utilizar escalas tipo Likert acompañadas de preguntas abiertas precisando la finalidad de la prueba, por otro lado, está el método indirecto este es de caracteres rígido y formal y en todo momento se oculta el verdadero objetivo la prueba. En el Perú, el instrumento de método directo más usado es la escala de satisfacción laboral creado por Sonia Palma Carrillo (SL-SPC) la cual tiene la característica de tomar en su totalidad los elementos que generan satisfacción laboral en los trabajadores dependientes de Lima central, este incluye el estudio sobre factores como: las condiciones del trabajo, beneficios como las remuneraciones, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño en cuanto a sus tareas y a la relación que tiene con la autoridad y compañeros.

La formulación del problema es la siguiente.

¿Cuál es la relación que existe entre el síndrome de Burnout y la satisfacción en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021?

#### **1.4. Objetivos**

A continuación, se especifica el objetivo general del estudio.

Determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021.

Seguidamente, se especifican los objetivos específicos del estudio.

En el objetivo específico 1, medir el nivel de síndrome de Burnout de los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021.

En el objetivo específico 2, medir el nivel de la satisfacción laboral en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021.

En el objetivo específico 3, medir la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021.

En la hipótesis para nuestro estudio consideramos a que la investigación es cuantitativa; este hecho depende del alcance inicial de nuestro estudio mismo que es correlacional porque intenta medir una relación entre las variables síndrome de Burnout y satisfacción laboral (Hernández et al., 2014). Por tanto, las hipótesis son necesarias en nuestra investigación.

Asimismo (Ramírez 2015 como se citó en Espinoza 2018) afirma que las hipótesis son proposiciones tentativas entre dos o más variables, por lo que cualquier investigador debe someterlas a ser contrastadas, comprobadas o rechazadas con fundamento, esto se logra a partir del levantamiento de información y cual producto resultante será generar conocimiento científico.

En la hipótesis general, existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021.

### **1.5. Justificación**

Esta investigación tiene el propósito de determinar la relación entre dos variables; síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, esto permitirá identificar aspectos críticos de la entidad en estudio, con la intención de ayudar a tomar decisiones estratégicas orientadas a minimizar el estrés profesional crónico y elevar sus niveles de satisfacción. (Visitación, 2017) menciona que cuando un individuo no logra satisfacer sus necesidades, se sentirá desmotivado, estresado y mostrará desgano al cumplir con sus actividades; en consecuencia, se siente insatisfecho y estresado, puesto que no logra conseguir lo que le anhela, terminando afectando su productividad laboral, entorno personal y por último llegando a afectarse a sí mismo, porque termina estresándose.

La justificación práctica tiene el propósito de contribuir a la formulación de estrategias para minimizar el estrés crónico en las entidades públicas orientadas al servicio educativo. Los resultados permitirán contar con los conocimientos necesarios para mejorar la satisfacción de los trabajadores administrativos y docentes, aumentando los índices de productividad y calidad de la institución. El estudio de la relación de estas variables permitirá al personal directivo de la institución descubrir los factores que provocan el estrés crónico no gestionado en sus trabajadores y con ello diseñar técnicas para el manejo del estrés del personal administrativo y docentes, lo que mejorará la satisfacción laboral en materia de la gestión de recursos humanos.

La justificación metodológica se desglosa a causa del enfoque cuantitativo pues exige el diseño de instrumentos de medición, validados y determinados en confiabilidad, lo que permitirá que otros investigadores la apliquen, independientemente del sector que pretenden dirigirse o el diseño de la metodología. Rosales (2021) utilizó en su investigación, un enfoque cuantitativo, dado a que se plasmaron objetivos para conocer la relación de ambas variables aplicando instrumentos tales como: cuestionarios validados y encuestas originadas por el mismo autor, cabe mencionar que los mismos; servirán como referencia en nuevos estudios de investigación. De este modo el estudio contribuye al desarrollo de la investigación científica en temas de gestión de los recursos humanos en entidades públicas y satisfacción laboral en una modalidad de trabajo remoto lo que conducirá la logro de los objetivos y metas que requiere el MINEDU en beneficio de los servidores de entidades públicas y de los ciudadanos.

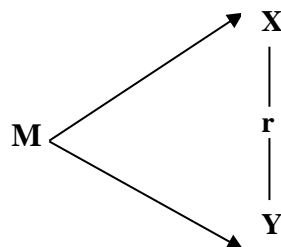


## CAPÍTULO II. MÉTODO

A continuación, se detallara el tipo de investigación según (Hernandez et al., 2014, p.152) afirman que una investigación no experiemntal “son estudio que se realizan sin la manipulacion deliberada de variables y en los que solo se observan los fenomenos en su ambiente natural para su posterior análisis”. Es en ese sentido que, nuestra investigación realizada persigue un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental puesto que no se pretende manipular a las variables en estudio solo se analizan.

El diseño de la investigación es correlacional-transversal, (Hernández et al., 2014) indica que la finalidad de un estudio correlacional es “conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p.93). En este caso, se desea corroborar que dos variabes se encuentren relacionadas; refiriendonos a las variables síndrome de Burnout y satisfacción laboral, mismas que seran medidas por medio de la aplicación de cuestionaros, sin manipular las percepciones o actitudes de los sujetos a investigar. Además, es transversal, por que la medicion de las variables se realiza en un espacio temporal único que pretende describir las variables y analizar su relación (Hernandez et al., 2014).

El diseño se presenta en la siguiente figura:



Donde:

M = Muestra

X= Observación de la Variable 1

Y=Observacion de la Variable 2

r = Correlación entre las variables

Consecutivamente, se menciona la población del estudio (Hernández et al., 2014, p. 174) manifiesta que “la población o también llamado universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones o características”.

### **Tabla 1**

*Población en estudio.*

Población	
Servidores	N.º de Elementos
Trabajadores administrativos	17
Docentes	37
Total	54

Es por ello, que la población en estudio está conformado por 17 trabajadores administrativos y 37 docentes; siendo un total de 54 servidores públicos de una Unidad Ejecutora perteneciente al Sector Educación ubicado en Huanchaco, de la provincia de Trujillo, La Libertad, de ambos sexos, entre profesionales y técnicos en edades entre los 26 a 68 años y que actualmente se encuentran laborando bajo la modalidad del trabajo remoto, debido a las nuevas disposiciones restrictivas en términos de la gestión de los recursos humanos del servicio público durante la crisis sanitaria. De modo que, la población es finita, a razón que se conoce la cantidad precisa de la población y lo que deberemos considerar para determinar si existe relación significativa entre el burnout y la satisfacción laborales en dicha institución.

A continuación, se menciona la muestra del estudio, a lo que para (Hernández et al., 2014) “la muestra, en esencia, es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”. Es decir, es un subgrupo de una población, puesto que medir a toda una población no es posible en su mayoría de veces, entonces seleccionamos una muestra que sea un reflejo fiel a nuestro universo en estudio.

Es en ese sentido que, la muestra de estudio solo lo conformaron todos los sujetos que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. Por lo tanto, la muestra está conformada por 49 servidores públicos entre trabajadores administrativos y docentes que realizan trabajo remoto en una Unidad Ejecutora.

Respecto a los criterios de inclusión que se tomo en cuenta:

- Ser servidor público nombrado o contratado.
- Varones y mujeres menores de 70 años.
- Gozar de buena salud mental y física.
- Acuerdo de participar en el estudio voluntariamente.
- Los que respondan a las encuestas y/o cuestionarios.

En cuanto a los criterios de exclusión son:

- Servidores que se encuentran de licencias o vacaciones.
- Desacuerdo en participación en el estudio.
- Trabajadores que no laboran bajo la modalidad trabajo remoto.
- No completa las encuestas o cuestionarios.

Por consiguiente, se menciona que la técnica e instrumentos de recolección de datos; donde “la técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, pues permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz”. (Casas et al., 2003). De ahí que, estas se aplicaran de manera eficiente a los trabajadores administrativos y personal docente que laboran en una entidad del sector estatal en la ciudad de Trujillo con el objetivo de recabar datos directos y sinceros. Cabe resaltar, que dichas encuestas serán realizadas a través de la plataforma Google Forms a modo de cuestionario donde todos los enunciados tendrán una escala de Likert, mismas que buscarán dar respuestas al problema y objetivos de nuestra investigación.

El instrumento usado fue un cuestionario, que es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Chasteauneuf, 2009 como se citó en Hernández et al., 2014).

Es así pues, que para la recolección de datos para la variable “Síndrome de Burnout”, se utilizara como técnica la encuesta y el instrumento de medición de Burnout MBI Maslach en su forma GS Anexo 03 siendo este implementado para evaluar el síndrome del estrés crónico en diferentes profesionales, en este caso para los trabajadores y docentes de la entidad en estudio, la cual está constituido por 15 ítems.

Seguidamente, se muestra la ficha técnica del instrumento:

**Tabla 2**

*Ficha técnica del instrumento que mide el Síndrome de Burnout en Profesionales.*

Aspecto	Descripción
Nombre del Instrumento:	Cuestionario Maslach Burnout Inventory-GS
Autor (a):	Maslach et al., 1996
Lugar de Aplicación:	Unidad Ejecutora que funciona como una Institución Educativa Pública Militar en Huanchaco, Trujillo, La Libertad
Objetivo:	Medir el nivel de Síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos que realizan trabajo remoto en la Entidad.
Administrado a:	49 servidores; de la Unidad Ejecutora perteneciente al Sector Educación - Huanchaco, Trujillo, La Libertad
Tiempo:	15- 20 minutos.
Estructura:	15 ítems distribuido en tres dimensiones; Agotamiento Emocional (5 ítem) Cinismo (4 ítem), Eficacia Profesional (7 ítem).
Opciones de Respuesta	Nunca (0), Casi nunca (1), Una vez al mes o menos (2), Pocas veces al mes (3), Una vez por semana (4), Varias veces a la semana (5), Todos los días (6)

**Tabla 3**

*Subescalas para la forma Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS)*

Subescala	Código	Ítems	Puntaje	Indicios Burnout
Agotamiento Emocional	EE	1,2,3,4,6	De 0 a 30	Más de 14
Despersonalización	CY	8,9,13,14	De 0 a 30	Más de 09
Eficacia Profesional	PE	5,7,10,11,12,15	De 0 a 36	Menos de 23

*Fuente:* Modelo Maslach Burnout Inventory - general survey (MBI-GS) 1996

**Tabla 4**

*Grado del Síndrome de Burnout según niveles de escala de Burnout.*

Dimensiones	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
Agotamiento Emocional	0-18	19-26	27-54
Despersonalización	0-5	6-9	10-30
Eficacia Profesional	0-33	34-39	40-56

*Fuente:* Adaptada del Modelo Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS) 1996.

**Tabla 5**

*Escala de medición del instrumento que mide el síndrome de Burnout.*

Escala	Respuesta
0	Nunca/Ninguna Vez
1	Casi nunca/ Pocas Veces al Año
2	Algunas Veces/ Una vez al mes o menos
3	Regularmente /Pocas veces al mes.
4	Bastantes Veces/ Una vez por semana
5	Casi Siempre/ Pocas veces por semana
6	Siempre/ Todos los días

*Fuente:* Modelo Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS).

En tanto, para recabar datos sobre la variable satisfacción laboral se empleó el cuestionario de Escalas de Opiniones SL-SPC, elaborado por la Mg. Ps. Sonia Palma Carrillo (1999), cual formato se encuentra en el Anexo 04. Este instrumento nos muestra cómo ven los

trabajadores de la entidad su labor diaria bajo esta nueva modalidad laboral, además de calificarlo como agradable o no, es decir detecta la satisfacción laboral en correspondencia con las dimensiones o factores (a) Condiciones físicas y/o materiales, (b) Beneficios económicos, (c) Políticas administrativas, (d) Reconocimiento personal y/o social, (e) Desarrollo personal, (f) Desempeño en tareas, y (g) Relación con sus superiores. El cuestionario está conformado por 36 preguntas entre positivos y negativos, las que se califica de acuerdo con la escala de Likert.

### Tabla 6

*Ficha técnica del Instrumento que mide la satisfacción laboral en profesionales.*

Aspecto	Descripción
Nombre del Instrumento:	Escala de Opiniones Satisfacción Laboral
Autor (a):	Sonia Palma Carrillo (1999)
Lugar de Aplicación:	Unidad Ejecutora que funciona como una Institución Educativa Pública Militar Huanchaco, Trujillo, La Libertad
Objetivo	Medir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos que realizan trabajo remoto en la Entidad.
Administrado a	49 servidores; de la Unidad Ejecutora perteneciente al Sector Educación - Huanchaco, Trujillo, La Libertad
Tiempo:	20 minutos
Estructura:	Inventario compuesto por 36 ítems distribuidos en siete dimensiones (a)Condiciones Físicas y/o materiales, (b) Beneficios Económicos, (c) Políticas Administrativas, (d) Reconocimiento personal y/o social, (e) Desarrollo Personal, (f) Desempeño en Tareas, y (g) Relación sus superiores
Opciones de Respuesta:	Escala de Likert, Totalmente de Acuerdo (TA): 5 De acuerdo (A): 4 Indeciso (I): 3 En desacuerdo (D):2 Totalmente en Desacuerdo (TD): 1

**Tabla 7**

*Puntuaciones utilizadas en Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC).*

Preguntas	Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Positiva	1	2	3	4	5
Negativa	5	4	3	2	1

*Nota.* Tomado de Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), Sonia Palma (1999).

**Tabla 8**

*Preguntas positivas y negativas en la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC).*

Clasificación	Preguntas
Negativos	2,7,8,15,16,17,19,23,26,31,33
Positivos	1,3,4,5,6,9,10,11,12,13,14,15,18,20,21,22,24,25,27,28,29,30,32,34,35 y 36

*Fuente:* Sonia Palma (1999). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

Se obtuvo la confiabilidad según (Hernández et al., 2014) señala que es el “grado en que un instrumento produce los resultados de forma consistente y con coherencia”.

En esa misma línea, validez es “grado en que un determinado instrumento mide realmente la variable que se desea medir” (Hernández et al., 2014, p. 200). En ese sentido, para la variable síndrome de Burnout el MBI-GS ha sido estudiado para poblaciones de maestros, asistentes sociales, médicos, profesionales de salud mental, entre otras profesiones logrando altos niveles de confiabilidad y validez sobre las tres sub escalas que integran el instrumento. Las tres subescalas, alcanzaron puntajes de confiabilidad aceptables, encontrando que el instrumento tiene tres dimensiones; validez de 0.803 en la dimensión de Agotamiento Emocional, Cinismo de 0.623 y en la dimensión de Eficacia Profesional de 0.757; como también, índices de correlación ítem-test que oscilan entre 0.533 y 0.835.

**Tabla 9**

*Análisis de fiabilidad del instrumento para la variable Síndrome de Burnout.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alpha de Cronbach	N.º de Elementos
0.660	15

*Nota.* Se obtuvo un 66% de confiabilidad para la variable síndrome de Burnout

En la tabla 9 se observa, que el análisis de fiabilidad arrojó un coeficiente de Alpha de Cronbach de 0.66 respecto a la variable estrés laboral, siendo esta una confiabilidad moderada, en ese sentido se afirma que el instrumento tiene confiabilidad y validez.

**Tabla 10**

*Análisis de fiabilidad del instrumento para la variable Satisfacción Laboral.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alpha de Cronbach	N.º de Elementos
0.914	36

*Nota.* Se obtuvo un 91% de confiabilidad en la variable satisfacción laboral.

En la tabla 10 se puede verificar, que el análisis de fiabilidad arrojó un coeficiente de Alpha de Cronbach de 0.914 respecto a la variable satisfacción laboral, denotando así una confiabilidad muy alta, por ende, es aceptable para la investigación.

En adición a ello, la Escala de Opiniones SL-SPC tiene confiabilidad y validez, ya que Sonia Palma Carrillo (1999) lo validó en 952 trabajadores dependientes de Lima Metropolitana. También se examinó su estabilidad interna con el Coeficiente Alfa de Cronbach con lo que obtuvo un 0,79. Posteriormente, Sonia Palma (2004) validó por su parte en una muestra de 1323 empleados dependientes de empresas privadas y estatales, con los métodos de Alfa de Cronbach y Guttman denotando correlaciones entre .97 y .90 respectivamente.



A continuación, se explica sobre el procedimiento de la recolección de datos.

En primer lugar, se procedió a solicitar el permiso respectivo a las autoridades de la entidad para obtener la autorización respectiva y proceder realizar el estudio en base a los trabajadores. Se coordinó con los jefes directos del personal administrativo y docente, para establecer los horarios de aplicación de los instrumentos a los servidores. Además, a cada uno de ellos se le explico el objetivo y procedimiento del estudio, indicándoles que su participación es opcional y que los datos obtenidos serán anónimos.

En segundo lugar, para las encuestas se diseñó formularios en Google Drive para cada instrumento de medición de nuestras variables. Las respuestas de estos cuestionarios se cargan automáticamente en una base de datos Excel, el cual será descargado para su verificación. Finalmente, la data es importada a una base de datos del sistema estadístico SPSSv21 para el análisis respectivo.

En seguida, se menciona el análisis de datos utilizado para la investigación.

Para (Hernández et al., 2014) el análisis de la información se efectúa sobre una matriz de datos, aplicando el SPSS, teniendo como estudio las distintas variables tanto cuantitativas y cualitativas, dando como resultado una matriz que el investigador analiza e interpreta diferentes pruebas estadísticas para dar respuesta a los resultados de la investigación (p.272-273).

Luego de haber aplicado el instrumento, la data se analizó utilizando el programa estadístico SPSS en su versión IBM 21. Con ello, se categorizo los puntajes directos según baremos preparados para cada instrumento y sobres esta data se elaboró tablas de frecuencias y aplicación del método de correlación del Chi Cuadrado mediante el, se obtuvo los coeficientes de correlación y los niveles de significancia que se presentan entre las variables para validar las hipótesis presentadas.

Finalmente, en los aspectos éticos, se trabajó con los colaboradores que realizan trabajo remoto, en una entidad del Sector Público de la ciudad de Trujillo, guardando la reserva del caso, sin exponer los resultados de la investigación a instituciones o personas externas a la evaluada. Por eso mismo cabe recalcar que, el presente estudio, considera los principios de la del código de ética de investigador UPN aprobado con Resolución Rectoral N° 104-2016-UPN, así como las normas de conducta de (APA), las cuales son:

- El respeto por el derecho y dignidad de las personas; en todo momento se respeta el decoro y el valor de los participantes; el derecho a la privacidad, confidencialidad y a su libertad. Razón por la cual, se gestionó la autorización necesaria por parte del Director de la institución para obtener la información de los participantes que conformaron la muestra.
- La fidelidad y responsabilidad, se establecen relaciones de cordialidad con aquellos que deseen formar parte de esta investigación y de la misma forma se valora el esfuerzo por aportar parte de su tiempo y dedicación.
- El respeto por la precisión y la confiabilidad de los resultados se precisa que los instrumentos y datos recopilados durante la investigación fueron validados por sus autores, por consiguiente, en los hallazgos de este estudio no se ha manipulado la información y son originales.
- Proceder con imparcialidad y ser los más exactos posibles en la investigación, de acuerdo al espacio y contexto en el que se realicen.
- En cuanto, a créditos en la publicación, en el desarrollo de la investigación se está citando las fuentes que han sido consideradas y consultadas en nuestro estudio bajo las normas APA7.

### CAPITULO III. RESULTADOS

A fin de realizar el análisis de resultados de la investigación, se procedió a recabar información fundamental, empleando el instrumento de recolección de información escala de Likert, el cual se ejecutó por medio de una encuesta virtual diseñada con la herramienta de Google Forms, con ella se pudo recolectar información valiosa y verídica, de la muestra conformada por 49 servidores públicos entre trabajadores administrativos y docentes que realizan trabajo remoto en una Unidad Ejecutora de la provincia de Trujillo.

En su totalidad se aplicaron 51 preguntas en las encuestas, de las que 15 preguntas fueron validadas y relacionadas a la variable Síndrome de Burnout según el Inventario de Maslach Burnout (MBI-GS), mientras que para la variable satisfacción laboral se realizaron 36 preguntas validada por la Mg. Sonia Palma Carrillo (1999) a través de la Escala de Satisfacción Laboral. Por consiguiente, se detallará su análisis por dimensiones acompañado con sus representaciones mediante gráficas y tablas.

Con la variable síndrome de Burnout, se dice que, para conocer el grado de estrés laboral crónico de los empleados públicos de la Unidad Ejecutora en mención, es esencial realizar una evaluación para identificar los niveles y/o síntomas que afectan a los trabajadores por dimensiones, por la nueva metodología de trabajo es de manera remota. Por lo tanto, se realizó una encuesta a los trabajadores y/o docentes de la institución, de esta manera se pudo definir la situación que perciben en la actualidad.

En cuanto a la variable satisfacción laboral, con el fin de conocer el nivel de satisfacción de los trabajadores en la entidad de estudio será necesario realizar una evaluación que permita medir cuan satisfechos se encuentran los servidores con su trabajo de acuerdo con la nueva modalidad laboral del trabajo remoto. Para ello, se aplicó a los trabajadores administrativos y docentes de la entidad una encuesta con la que se puede diagnosticar la situación actual.

En el resultado del objetivo general se determina la relación entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021.

**Tabla 11**

*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.*

		Satisfacción Laboral			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Síndrome de Burnout	Bajo	Recuento	<b>1</b>	0	0	1
		% del total	2.0%	0.0%	0.0%	2.0%
	Medio	Recuento	<b>14</b>	0	0	14
		% del total	28.6%	0.0%	0.0%	28.6%
	Alto	Recuento	0	<b>21</b>	<b>13</b>	34
		% del total	0.0%	42.9%	26.5%	69.4%
Total	Recuento	15	21	13	49	
	% del total	30.6%	42.9%	26.5%	100.0%	

*Nota:* Resultados prueba del objetivo general.

En la tabla 11, se puede observar que de 14 colaboradores el 28.6%, respondió a un “nivel medio” de satisfacción referente al síndrome de burnout dentro de la entidad del Sector Público bajo análisis, mientras que de 34 servidores el 69.4 %, manifiesta que tienen un “nivel alto” de satisfacción referido al burnout dentro de la entidad bajo análisis, identificando que existe una relación de significancia negativa alta entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral de los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad bajo análisis.

A continuación, se presenta los resultados del primer objetivo específico.

Medir el nivel del Síndrome de Burnout de los trabajadores que realizan que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021.

**Tabla 12**

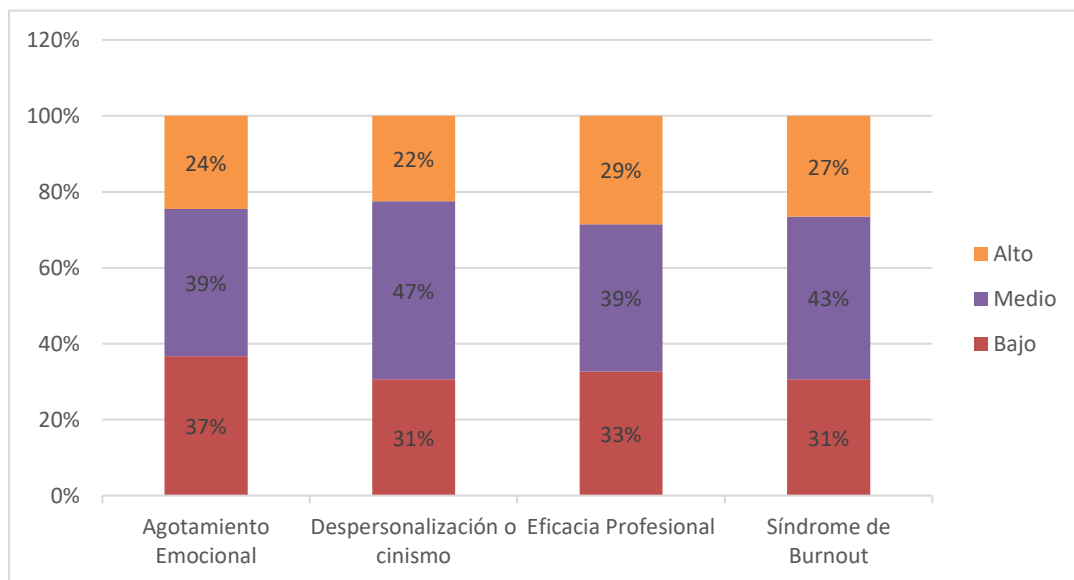
*Nivel de Síndrome de Burnout de los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021.*

	Agotamiento Emocional		Despersonalización o cinismo		Eficacia Profesional		Síndrome de Burnout	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	18	37%	15	31%	16	33%	15	30.61%
Medio	19	39%	23	47%	19	39%	21	42.86%
Alto	12	24%	11	22%	14	29%	13	26.53%
Total	49	100%	49	100%	49	100%	49	100%

*Nota:* Resultados prueba del primer objetivo específico.

**Figura 1**

*Nivel de Síndrome de Burnout de los trabajadores.*



*Nota:* Resultados prueba del primer objetivo específico.

En la tabla 12, se aprecia que de 21 trabajadores encuestados el 42,86%, respondió a un “nivel medio” referente a manifestaciones del síndrome de Burnout dentro de la entidad del Sector Público bajo análisis, mientras que de 13 trabajadores al 36.73%, dio respuesta al “nivel bajo” de sufrir síndrome de burnout dentro de la entidad del Sector Público, identificando que predomina los niveles medio-alto de síndrome de burnout en los trabajadores administrativos que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público. Por tanto, según los esfuerzos deben estar orientados a disminuir el grado del síndrome de burnout en los servidores de la institución.

Referente a la dimensión de agotamiento emocional en los trabajadores encuestados presentan un nivel medio (38.78%,19 personas) debido a que la mayoría de trabajadores se levantan cansados para enfrentarse a otro día de trabajo remoto , seguido de que trabajar todo el día frente a un computador es cansado, por otra parte el (24.49%,12) de los trabajadores muestran un nivel alto, debido a la rutina de la nueva metodología de trabajo, los cambios de horario y presión del mismo, sin embargo existe un (36.73%,18) personas que presenta un agotamiento emocional a nivel bajo, debido a que saben canalizar su desgaste emocional al final de la jornada laboral.

En tanto a la dimensión despersonalización o cinismo se puede observar que el (46.94%, 23) de los trabajadores reflejan una despersonalización regular, la cual demuestra pueden mantener el control sobre ello y de alguna manera buscan adaptarse de los factores estresantes que atraviesan los trabajadores de dicha organización. Por otra parte, el (30.61%, 15) trabajadores señala un nivel bajo pues no repercuten en las funciones que realiza diariamente, es mínimo no significativo, por ende, en el nivel alto se refleja un (22.45%, 11) con índices de despersonalización debido a que se han vuelto menos interesados en su trabajo remoto, además de que quieren hacer bien su trabajo y no ser molestados por su entorno familiar.

Referente a la dimensión eficacia profesional se puede determinar que el (38.78%,19) de los trabajadores reflejan una eficacia profesional media, quiere decir que el colaborador puede resolver percibe algunas incertidumbres o frustraciones que se le presenten, de tal modo que no ve afectado su trabajo, al contrario lo impulsan a mejorarlas, en cuanto al nivel bajo, el (32.65%,16) de las personas sienten preocupación por cumplir los objetivos esperados por la organización, en cambio existe un (28.57%,14) a nivel alto de trabajadores reflejando su ánimo y actitud después de terminar su jornada laboral, demostrando optimismo y realización personal.

A continuación, se presenta los resultados del segundo objetivo específico.

Medir el nivel de la satisfacción laboral en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021.

**Tabla 12**

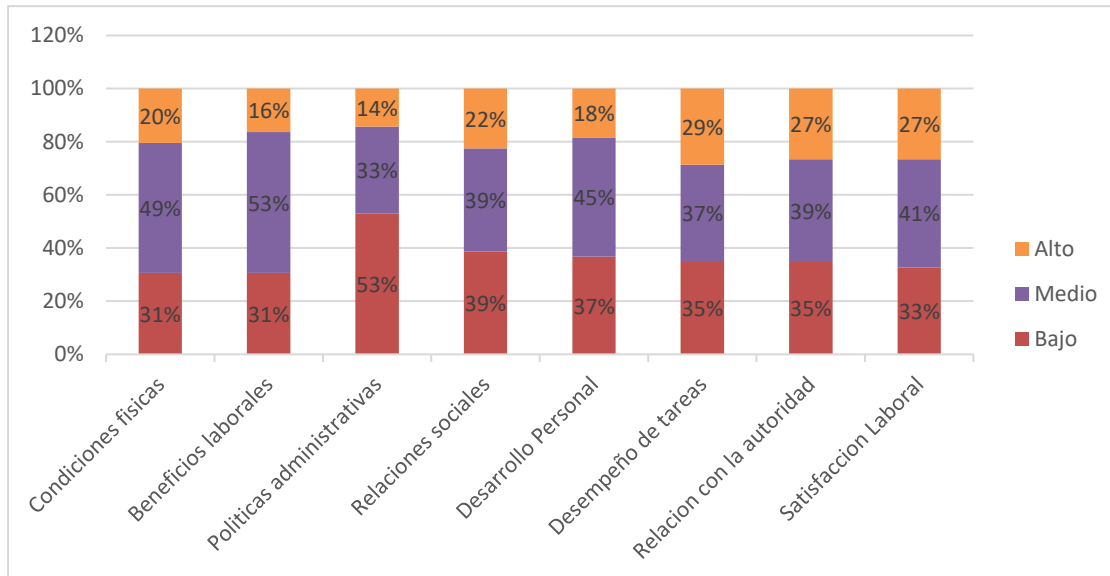
*Nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores remoto que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021.*

	Con. Físicas		Beneficios laborales		Políticas Administr.		Rel. Sociales		Desarrollo Personal		Desempeñ o tareas		Relación Autoridad		Satisfacción Laboral	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	15	31%	15	31%	26	53%	19	39%	18	37%	17	35%	17	35%	16	33%
Medio	24	49%	26	53%	16	33%	19	39%	22	45%	18	37%	19	39%	20	41%
Alto	10	20%	8	16%	7	14%	11	22%	9	18%	14	29%	13	27%	13	27%
Total	49	100%	49	100%	49	100%	49	100%	49	100%	49	100%	49	100%	49	100%

*Nota:* Resultados prueba del segundo objetivo específico.

Figura 2

Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores



Nota: Resultados prueba del segundo objetivo específico.

En la tabla 13, observamos que 20 de los trabajadores encuestados 41,94 % respondió tener “un nivel medio” de satisfacción laboral dentro de la entidad del Sector Público bajo análisis, mientras que de 16 respondió a un 32,65% con respuesta a “un nivel bajo” de satisfacción laboral, no obstante, 13 servidores el 26.53% indicaron tener un nivel alto de satisfacción. Por los resultados, la mayoría de los trabajadores administrativos que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público se encuentran medianamente satisfechos.

En cuanto a dimensiones de la satisfacción laboral referente a las condiciones físicas y materiales, los resultados evidencian que una gran parte de los trabajadores encuestados puntúa un nivel de satisfacción medio (48.98%, 24 trabajadores), un nivel alto (20.41%, 10 trabajadores) y en último lugar, el 30.61% obtuvo un nivel de satisfacción bajo. Por consiguiente, la mayor parte de los trabajadores administrativos y docentes se encuentran medianamente satisfechos, con esto podemos afirmar que la comodidad que ofrecen su



ambiente de trabajo (hogar) conllevan a un buen desempeño, que puede hacer más tolerable y agradable la labor.

En la dimensión beneficios laborales se estima que gran parte de los trabajadores se ubica en el nivel medio (53.06%, 26 trabajadores), luego con un nivel bajo (30.61%, 15 personas) y finalmente, el nivel alto de satisfacción alcanzó el 16.33%. Los hallazgos revelan que más de la mitad de los servidores se encuentran poco satisfechos respecto a los beneficios económicos regulares que perciben en el Sector Público.

Respecto a la dimensión políticas administrativas resulta que la gran parte de los trabajadores tiene un nivel bajo de satisfacción (53.06%, 26), seguidamente por aquellos que puntúan con un nivel medio (32.65%, 16) y finalmente solo el (14.29%, 7) manifiestan un nivel alto. Los hallazgos revelan que en su mayoría los trabajadores se encuentran insatisfecho con las políticas de la administración de su la entidad laboral (directrices y marco normativo orientados a regular la relación personal y laboral en un entorno virtual), así como que la mayoría siente que no le reconocen el esfuerzo por trabajar en sobretiempo.

Para la dimensión relaciones sociales, el mayor porcentaje de los encuestados es el mismo para los niveles medio y bajo de satisfacción (38,78%, 19 trabajadores) y finalmente quienes llegaron al nivel alto (22.45%, 11 participantes). Los resultados indican que la mayoría de los trabajadores (77.56 % . 38) personas se encuentran medianamente satisfechos con sus compañeros, colegas, pares, jefes inmediatos u otros miembros de la entidad, por lo que optan en algunas ocasiones prefieren tomar distancia de los mismo. Por otro lado, solo 11 personas manifiestan sentir completamente satisfecho con sus relaciones laborales.

En cuanto al desarrollo personal, gran porcentaje de colaboradores puntúan con nivel moderado de satisfacción laboral (44,90 %, 22 trabajadores), seguidos de quienes puntuaron un alto grado de satisfacción (18.37%, 9 trabajadores) y finalmente, el (36.73%,18)

corresponde al nivel bajo. Los resultados manifiestan que la mayor parte de encuestados se encuentran medios satisfechos con la oportunidad que le da la institución para realizar nuevas actividades relacionadas con su propio crecimiento y autorrealización personal, por lo tanto, esta dimensión es positiva.

Con respecto a desempeño en las tareas, la mayoría de los evaluados obtuvieron casi niveles igualitarios de satisfacción medio-bajo, con (36.73%, 18) y (34.69% ,17) encuestados, respectivamente, seguidos por quienes se situaron en el nivel de satisfacción alto en un (28.57%, 14). Los hallazgos obtenidos revelan que la idea de los trabajadores administrativos y docentes referido a la forma en que realizan su labor y al cómo ejecutan sus actividades es media.

Finalmente, en cuanto a la dimensión relación con la autoridad, una gran parte de los trabajadores encuestados se encuentran en un nivel medio de satisfacción (38.78%, 19 servidores), seguidos de aquellos que registraron un nivel bajo (34.69%, 17 servidores) y, por último, un (26.53%,13 servidores) alcanzó un nivel alto. Por lo antes indicado, la mayoría de los participantes, se encuentran medianamente satisfechos respecto a la relación que se generan entre jefe-subordinado, ya que consideran que congeniar con el director de la institución beneficia su trabajo.

A continuación, se presenta los resultados del tercer objetivo específico.

Medir la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de burnout en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021

**Tabla 13**

*Nivel de satisfacción laboral y agotamiento emocional en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021.*

		Agotamiento Emocional			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Satisfacción Laboral	Bajo	Recuento	<b>11</b>	4	0	15
		% del total	22.4%	8.2%	0.0%	30.6%
	Medio	Recuento	7	<b>11</b>	3	21
		% del total	14.3%	22.4%	6.1%	42.9%
	Alto	Recuento	0	4	9	<b>13</b>
		% del total	0.0%	8.2%	18.4%	26.5%
Total		Recuento	18	19	12	49
		% del total	36.7%	38.8%	24.5%	100.0%

*Nota:* Resultados prueba del tercer objetivo específico.

En la tabla 14, se puede observar que de 11 trabajadores encuestados el 22.4%, respondió a un “nivel bajo” de satisfacción referente al agotamiento emocional dentro de la entidad del Sector Público bajo análisis, mientras que 11 trabajadores respondieron a un 22.4%, con respuesta a un “nivel medio” y 13 trabajadores puntuaron con 26.5% respondiendo un “nivel alto” de satisfacción referente al agotamiento emocional dentro de la entidad del Sector Público, identificando que existe una relación de significancia negativa alta entre satisfacción laboral y el agotamiento emocional de los trabajadores administrativos que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público. Por tanto, según los esfuerzos de aumentar la satisfacción laboral en la institución está en minimizar el nivel de agotamiento emocional de los trabajadores.

**Tabla 14**

*Nivel de satisfacción laboral y la despersonalización en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público.*

		Despersonalización				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Satisfacción Laboral	Bajo	Recuento	<b>6</b>	6	3	15
		% del total	12.2%	12.2%	6.1%	30.6%
	Medio	Recuento	9	<b>9</b>	3	21
		% del total	18.4%	18.4%	6.1%	42.9%
	Alto	Recuento	0	8	<b>5</b>	13
		% del total	0.0%	16.3%	10.2%	26.5%
Total		Recuento	15	23	11	49
		% del total	30.6%	46.9%	22.4%	100.0%

*Nota:* Resultados prueba del tercer objetivo específico.

En la tabla 15, se puede observar que 6 de los colaboradores encuestados el 12, 2% respondió tener un “nivel bajo” de satisfacción referente a la despersonalización, así mismo 09 de los trabajadores encuestados el 18,4 % respondió tener “un nivel medio” de satisfacción referente a la despersonalización dentro de la entidad del Sector Público bajo análisis, mientras que de 5 respondió a un 10,2% con respuesta a “un nivel alto” de satisfacción referente a sentimientos de despersonalización dentro de la entidad del Sector Público, identificando que existe una relación de significancia negativa baja entre satisfacción laboral y despersonalización de los trabajadores administrativos que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público.

**Tabla 15**

*Nivel de satisfacción laboral y eficacia profesional en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público.*

		Eficacia Profesional				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Satisfacción Laboral	Bajo	Recuento	<b>10</b>	3	2	15
		% del total	20.4%	6.1%	4.1%	30.6%
	Medio	Recuento	3	<b>9</b>	9	21
		% del total	6.1%	18.4%	18.4%	42.9%
	Alto	Recuento	3	7	<b>3</b>	13
		% del total	6.1%	14.3%	6.1%	26.5%
Total		Recuento	16	19	14	49
		% del total	32.7%	38.8%	28.6%	100.0%

*Nota:* Resultados prueba del tercer objetivo específico.

En la tabla 16, se podemos visualizar que 10 de los trabajadores encuestados el 20.4% respondió tener “un nivel bajo” de satisfacción referente a la eficacia profesional dentro de la entidad del Sector Público bajo análisis, mientras que 9 servidores respondió a un 18.4 % con respuesta “ nivel medio” de satisfacción referente a la eficacia profesional dentro de la entidad del Sector Público, y por el contrario solo 3 encuestados con el 6.1% respondieron tener “un nivel alto” de satisfacción laboral respecto a la eficacia profesional , identificando que existe una relación de significancia baja entre satisfacción laboral y eficacia profesional en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público.

En cuanto a la prueba de hipótesis general, se indica que es para medir la normalidad del conjunto de datos, para ello se utiliza la prueba de Shapiro-Wilk, que permite evaluar la distribución normal de una muestra cuando es menor de 50 unidades de análisis. Es así como se asume las siguientes hipótesis para la muestra:

**Tabla 16**

*Pruebas de normalidad de Shapiro-Wilk.*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Síndrome de Burnout	.809	49	.000
Satisfacción laboral	.806	49	.000

*Nota:* Resultados prueba de las pruebas de normalidad.

Como se ha podido observar en la tabla 17, se aplicó la prueba de Shapiro Wilk, obteniendo como resultado un índice de significancia del 0.000 para las variables síndrome de Burnout y satisfacción laboral respectivamente, lo cual indica que es menor al  $p < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir la muestra sigue una distribución anormal por lo que propone utilizar la prueba del chi cuadrada (prueba no paramétrica) para comprobar la relación entre las variables en estudio.

**Tabla 17**

*Contrastación de la hipótesis general.*

Hipótesis nula	H0: No existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021
Hipótesis alterna	H1: Si existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021

*Nota:* Se acepta la hipótesis alterna según resultados de las pruebas de normalidad.

**Tabla 18**

*Prueba del Chi Cuadrado para la hipótesis general.*

	Valor	G1	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	49,000 <sup>a</sup>	4	.000
N de casos válidos	49		

*Nota:* a. 5 casillas (55,6%) tienen una frecuencia esperada menor a 5.

**Tabla 19**

*Medidas simétricas de la prueba del chi cuadrado para la hipótesis general.*

	Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. aproximada
Ordinal por Tau-b de ordinal Kendall	-.796	.042	8.320	0.000
N de casos válidos	49			

*Nota:* a. Asumiendo la hipótesis alternativa. b. Empleando el error típico basado en H0.

Según la tabla 19, se aprecia que el valor de la prueba estadística Chi-Cuadrado ( $\chi^2=49.000$ ) puntuando en la zona de rechazo, el cual nos dice que existe una relación negativa y significativamente alta entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral (coeficiente de contingencia= -0.796), lo que significa que a mayores niveles de síndrome de Burnout menor satisfacción laboral en los trabajadores que realizan trabajo remoto en la entidad del Sector Público bajo análisis. Adicionalmente, se observa que el nivel de significancia es 0.000 por lo tanto es menor al 0.05, concluyéndose en que se rechaza la hipótesis nula y que hay una relación significativa entre las variables.

Con relación a la contrastación de las hipótesis específicas, se dice que la prueba del Chi Cuadrado, “es una prueba estadística para evaluar las hipótesis acerca de la correlación entre dos variables categóricas” es decir para variables en un nivel de medición nominal u ordinal. (Hernández et al., 2014). Es por esta razón que se utilizara esta medida para contrastar

nuestras hipótesis específicas.

La hipótesis específica pasara la prueba de Shapiro-Wilk para obtener resultados de correlación de satisfacción laboral con cada dimensión del burnout: Agotamiento emocional, despersonalización y eficacia profesional. Cabe señalar que, aplicaremos la prueba del Chi Cuadrado misma que utilizamos para contrastar la hipótesis general, según el cual existe una correlación negativa significativamente alta entre síndrome de Burnout y la satisfacción, (prueba no paramétrica) para determinar las relaciones entre las variables y dimensiones de estudio.

**Tabla 20**

*Pruebas de Shapiro-Wilk para las dimensiones del Síndrome del Burnout.*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Agotamiento Emocional	.800	49	.000
Despersonalización	.808	49	.000
Eficacia Profesional	.804	49	.000

*Nota:* Resultados prueba de *Shapiro-Wilk*.

En la tabla 20, se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk para ver la significancia de las hipótesis específicas, donde se obtuvo como resultado un índice del 0.000 para cada una de las dimensiones del síndrome de Burnout, lo cual indica que es menor al  $p < 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que hay correlación entre los tres casos que siguen una distribución anormal. Es por esta razón que se propone utilizar la prueba de Chi Cuadrado (prueba no paramétrica) para determinar las relaciones entre las variables en estudio.



**Tabla 21**

*Prueba de hipótesis específica Chi Cuadrado para la relación entre el nivel de Satisfacción*

*Laboral y Agotamiento Emocional de la entidad bajo análisis.*

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27, 288 <sup>a</sup>	4	.000
N de casos válidos	49		

*Nota:* a. 3 casillas (33,30%) tienen una frecuencia esperada menor a 5.

**Tabla 22**

*Medidas simétricas de la prueba de hipótesis específica para la relación entre la Satisfacción*

*Laboral y Agotamiento Emocional de la entidad bajo análisis.*

	Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. Aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	-.631	.074	7.686	.000
N de casos válidos	49			

*Nota:* Resultado de la prueba de hipótesis 3 en el programa SPSS 21.

Según la tabla 22, se observa que la satisfacción en el trabajo y la dimensión del agotamiento emocional obtuvieron un ( $\chi^2 = 27.288$ ), el cual indica que existe una correlación entre las variables. Se encontró una relación significativa negativa alta (coeficiente de contingencia de Kendal= -0.631,  $p < 0.05$ ) lo que quiere decir que, a mayor satisfacción laboral, menor será el agotamiento emocional que habrá en los trabajadores que realizan trabajo remoto en la entidad del Sector Público en estudio. Adicionalmente, se visualiza que el nivel de significancia es 0.000 por lo tanto es menor al 0.05, concluyéndose en que se rechaza la hipótesis nula y que hay una relación significativa entre las variables.

**Tabla 23**

*Prueba de hipótesis específica Chi Cuadrado para la relación entre el nivel de Satisfacción Laboral y la Despersonalización de la entidad bajo análisis.*

	Valor	Gf	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,407 <sup>a</sup>	4	.078
N de casos válidos	49		

*Nota:* a. 5 casillas (55,60%) tienen una repetición esperada inferior a 5

**Tabla 24**

*Medidas simétricas de la prueba de hipótesis específica para la relación entre la Satisfacción Laboral y la Despersonalización de la entidad bajo análisis.*

	Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	-.264	.116	2.239	.025
N de casos válidos	49			

*Nota:* Resultados de la prueba de hipótesis 3 en el programa SPSS 21.

En la tabla 24, se ha encontrado que ( $\chi^2 = 8,407$ ), el cual indica que existe una relación entre la satisfacción laboral y la dimensión de la despersonalización. También, se encontró una relación significativa negativa baja (coeficiente de contingencia de Kendal= -0.264,  $p < 0.05$ ) lo que quiere decir que a mayor satisfacción laboral menor sentimientos de despersonalización en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público en la que se aplicó el estudio. Además, el grado de significancia es 0.000 por lo tanto es menor al 0.05, concluyéndose en que se rechaza la hipótesis nula y que hay una relación significativa entre las variables.

**Tabla 25**

*Prueba de hipótesis específica Chi Cuadrado para la relación entre el nivel de Satisfacción Laboral y la Eficacia Profesional de la entidad bajo análisis.*

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,921 <sup>a</sup>	4	.012
N de casos válidos	49		

*Nota:* a. 4 casillas (44,40%) tienen una frecuencia menor a 5.

**Tabla 26**

*Medidas simétricas de la prueba de hipótesis específica para la relación entre la Satisfacción Laboral y la Eficacia Profesional de la entidad bajo análisis.*

	Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal Tau-b de Kendall	.246	.127	1.934	.053
N de casos válidos	49			

*Nota:* a. Resultado de la prueba de hipótesis 3 en el programa estadístico SPSS.

Por último, en la tabla 26 se obtuvo un ( $\chi^2 = 12,901$ ), razón por la cual estimamos que existe relación entre satisfacción laboral y la eficacia emocional. Se encontró una relación significativa positiva baja (coeficiente de contingencia de Kendal=0.246,  $p < 0.05$ ), lo que significa que a mayor eficacia emocional mayor los índices de satisfacción laboral en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público en la que se aplicó el estudio. La significancia obtenida es 0.053 por lo tanto es menor al 0.05, concluyéndose en que se rechaza la hipótesis nula y que hay una relación significativa entre las variables.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Durante la elaboración de la investigación, presentó algunas limitaciones más significantes:

Para empezar se reflejó como consecuencia del impacto del escenario pandémico por la expansión de la Covid-19 y variantes, el factor tiempo con respecto a la presentación de encuestas, pues, la mayoría de trabajadores disponían de poco tiempo para llenar los cuestionarios a través de sus móviles u ordenadores vía Google Forms, esto fue complejo para la obtención de los resultados, puesto que en algunas ocasiones los servidores solo respondían una de las encuestas; no obstante, nos tomamos el tiempo de constatar a quienes de los trabajadores le faltaba completar las encuestas que por el tiempo o realización de múltiples funciones, no pudieran contestarlas, una tarea titánica porque las encuestas eran anónimas. Pero, se logró obtener con éxito los resultados de las encuestas para cada variable del estudio; síndrome de Burnout y satisfacción laboral.

Por consiguiente, en la búsqueda de los antecedentes, nos encontramos con pocos autores que realizaron una investigación considerando ambas variables aplicadas en trabajadores que realicen trabajo remoto en entidades públicas del Sector Educación. Algunas veces no se podían conseguir con un mínimo de cinco años de antigüedad para nuestra investigación, recurriendo a autores antiguos.

### 4.1. Discusiones

Se formuló como objetivo principal determinar la relación entre el Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los trabajadores que realiza trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021, en el que se encontró que el valor de  $p$  a través de la prueba estadística no paramétrica Chi-Cuadrado ( $X^2 = 49.000$ ), demuestra que existe una relación negativa alta entre ambas variables; coeficiente de contingencia =  $-0.796$  (Tabla 20). Esto quiere decir que

los trabajadores independientemente del área en el que se desempeñan padecen de un alto estrés crónico profesional, lo que tiende a relacionarse con la satisfacción del colaborador, por lo que las condiciones laborales, políticas administrativas y relaciones con su equipo de trabajo, juegan un papel clave para tener una mejor disposición a la modalidad del trabajo remoto en la institución. Referente a lo antes mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, porque la significancia fue 0.000, inferior al alfa,  $p < 0.05$  donde se evidencia que existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público. Estos resultados concuerdan con (Ramón, 2018) quien determinó que existe una relación entre el estrés ocupacional por burnout y la satisfacción laboral en maestros de educación secundario en la Unidad Ejecutora en San Marcos, donde se halló la correlación de Pearson de -0.535 razón de que se acepta la hipótesis como verdadera e inversa. Dada la información presentada, mientras la institución en estudio otorgue mejores condiciones de trabajo, aumenten los incentivos económicos y de oportunidades de desarrollo personal seguirá aumentar el grado de satisfacción en los servidores, sin embargo, se le debe poner atención a los colaboradores que aun todavía les cuesta adaptarse al teletrabajo ya que es muy probable que estos presenten indicios de síndrome de burnout a largo plazo.

En cuanto a los resultados del primer objetivo específico, medir el nivel de síndrome de Burnout de los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, se obtuvo que, de un total de 49 trabajadores públicos, se identificaron en un nivel medio de síndrome de burnout (21 trabajadores ; 42.9%), quienes se encuentran padeciendo esta enfermedad (Tabla 12 ). En otras palabras, la mayoría de los colaboradores pueden estar presentado índices de burnout, sin embargo, tratan de tener autocontrol sobre sus emociones para disminuir la tensión presentada por el cambio de la modalidad laboral al trabajo remoto. Por lo que en caso de que un trabajador pierda el control de sus emociones las funciones

desarrolladas habitualmente serán realizadas con menos efectividad o desinterés. En el estudio realizado por Albuquerque y Ubillus (2020), se encontró diferencia en los resultados, pues lo autores sostienen que la aparición del burnout repercute inversamente en el desenvolvimiento laboral de trabajadores del sector agroindustrial, determinando una relación negativa haciendo uso de la correlación de Pearson, esto probablemente se debió a que contaron con una muestra significativa de 202 personas con diferentes puestos de trabajo. Con lo anterior y dado con los resultados obtenidos se comprueba que los servidores para tener un alto índice de realización personal y profesional, se tendría que evitar estar frente a factores estresantes como ejecución de actividades mecanizadas o repetitivas, no contar con horarios para hacer una pausa laboral para que minimizando estas situaciones el colaborador se sienta más entusiasmado y comprometido con su trabajo, aun en esta nueva modalidad laboral.

Se planteó como segundo objetivo específico, medir el nivel de la satisfacción laboral en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, posterior a la verificación de los resultados de la satisfacción laboral, podríamos inferir que los trabajadores públicos de la institución muestran un nivel medio (20 trabajadores; 40,82%) de satisfacción laboral (Tabla 13). Con ello se refleja que la mayor parte de los encuestados tienen un alto grado de satisfacción hacia su trabajo y la modalidad que están llevando, a nivel del análisis individual de las dimensiones, las sub escalas a las que se les debe poner mayor atención son condiciones físicas o materiales, beneficios laborales o incentivos y políticas administrativas. También, (Atalaya 2018), señaló en su estudio que los niveles de satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una universidad pública limeña, se presentaron en un nivel regular con (74.5%, 459 sujetos), con lo que interpretó que los trabajadores tienen una disposición y actitud positiva en su centro laboral; resultante de la interacción con sus tareas habituales y condiciones en que realizan su trabajo. En tal sentido y dado los resultados mencionados anteriormente, sostenemos que para que la satisfacción laboral aumente en los

trabajadores de la entidad en estudio, se debe mejorar las condiciones de trabajo, las relaciones aun a distancia con su personal y/o equipos de trabajo, así mismo la participación e impulso del jefe inmediato debe estar orientado a motivarlos, dejando de lado su línea de autoridad y reflejando en todo momento una actitud de apoyo a sus trabajadores. Otro aspecto para aumentar la satisfacción es generando incentivos no económicos tales como capacitaciones virtuales o reconocimientos virtuales por la labor realizada.

Con afinidad al tercer objetivo específico, se propuso medir la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021. Se descubrió que para la satisfacción laboral respecto a la dimensión del agotamiento emocional indica que existe una correlación entre dichas variables, ya que el valor de  $p$  a través de la prueba estadística no paramétrica Chi-Cuadrado es ( $X^2 = 27.288$ ); en tanto la dimensión de la despersonalización Chi-Cuadrado ( $X^2 = 8.407$ ) con una relación significativa baja y en cuanto a la eficacia profesional ( $X^2 = 12,901$ ), se encontró una relación significativa baja (Tabla 23, 25 y 27). De acuerdo con los resultados, y corroborando la información con las dimensiones quiere decir que los trabajadores tienden a sentirse seguros en el ambiente laboral; adaptando sus funciones diarias; la cual les permite sentirse satisfechos en su entorno, pero con cierta frustración y ansiedad para alcanzar objetivos. Además, el nivel de significancia para las dimensiones es inferior al 0.05, concluyéndose en que se rechaza la hipótesis nula y que hay una relación significativa, concluyéndose que existe relación negativa y significativa entre la satisfacción laboral y el agotamiento emocional en conjunto con la despersonalización, sin embargo, para la dimensión eficacia profesional dicha relación fue positiva. Los resultados concuerdan con lo encontrado por (Atalaya 2018) quien en su estudio llegó a la concluir que la satisfacción laboral tiene una relación negativa y significativa con la dimensión agotamiento emocional; se relaciona negativamente con la dimensión de la despersonalización y en último lugar se asocia

de manera positiva con la dimensión eficacia profesional del síndrome de burnout. Dado con los resultados referidos anteriormente, mencionamos evaluar los excesos de trabajo, en cada puesto de la organización, sobretodo asociado de la mano de la nueva metodología de trabajo, a fin de hacer una estructura adecuada de las funciones, de esta forma, se disminuye los niveles de estrés laboral crónico y seguir garantizando condiciones laborales óptimas.

Asimismo, consideramos que uno de los resultados futuros de este estudio es que puede formar como parte de nuevas investigaciones orientadas a estudios sobre la modalidad laboral del trabajo remoto o teletrabajo en el sector público, el cual ha llegado para quedarse antes nuevos posibles hechos de coyuntura como lo fue el brote por la Covid-19 o normatividad que busqué su aplicación.

Se determinó una metodología con el propósito de cumplir con el objetivo de la ejecución del estudio en mención, en la cual se realizó de manera cuidadosa y puntual. Las peculiaridades de la investigación fueron un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, correlacional y transversal. En la investigación, toda la información proporcionada se utilizaron mediante el diseño de instrumentos de medición, la cuales fueron; las encuestas, por ello se examinó mediante el cálculo del Alfa de Cronbach, y se pudo determinar dicha confiabilidad entre las dos variables en estudio, la variable estrés laboral con un cuestionario de 15 ítems arrojó una confiabilidad de 0.660, asimismo la variable satisfacción laboral con un cuestionario de 36 ítems se obtuvo el 0.914; en los dos instrumentos se utilizó el programa estadístico SPSS en su versión IBM 21.

Ante los resultados mencionados anteriormente cada instrumento tiene una confiabilidad aceptable o bueno en los estudios de validación, la cual podemos deducir que dicha medición se haya realizado sistemáticamente precisada con la ejecución relevante de acuerdo a nuestro enfoque.



## 4.2 Conclusiones

Se concluye que en la entidad pública en estudio existe relación entre las variables y dimensiones, esto está determinado con la modalidad del trabajo remoto, donde esto implica conocer y minimizar el nivel de síndrome de burnout en los trabajadores administrativos y docentes, lo cual repercute en la satisfacción o el grado de complacencia que sienten en su ambiente laboral; para contrarrestar los efectos en su productividad laboral, siendo el principal impulsor de esto el área de la gestión del talento humano de la entidad quien con una serie de capacitaciones en herramientas y tecnologías de la información ayuden a facilitar su labor y fomenten el trabajo colaborativo, llegando así a construir una cultura organizacional del cumplimiento de las metas y objetivos a pesar del contexto por la emergencia nacional sanitaria que atravesamos.

De acuerdo con el objetivo general, se determinó la relación entre el Burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021, el cual luego de haber realizado un análisis del cuestionario se evidencio que existe una relación negativa alta (coeficiente de contingencia Kendall= -0.796) donde más de la mitad de los trabajadores respondió que tienen un nivel “alto” de síndrome de burnout (34 servidores, 69.7%), respecto a la satisfacción laboral, se puede inferir que a mayor síntomas de síndrome de burnout menores son los índices de satisfacción laboral que perciben los trabajadores, motivo por el cual es necesario identificar los factores estresantes que pudieran desencadenar la insatisfacción laboral sobre todo por la nueva política laboral de la modalidad del trabajo remoto en las instituciones públicas.

Con relación al primer objetivo específico 1, se obtuvo como resultado de la medición general del síndrome de burnout en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021, donde los indicadores mostraron un nivel medio donde el 42,86% de los trabajadores encuestados sufren con el estrés laboral crónico. Por tanto, se

considera importante que, desarrollar una cultura preventiva frente a los riesgos de padecer síntomas asociados al burnout o estrés laboral crónico, además de seguir promoviendo un ambiente de trabajo más agradable que les permita desarrollar sus habilidades, mejorando la planificación y organización durante el teletrabajo promoviendo armonía entre su vida familiar-laboral e impactar positivamente en su bienestar.

Con relación al segundo objetivo específico 2, el nivel de la satisfacción laboral en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021, donde el 46,94% de los encuestados se sitúan en el nivel medio, evidenciando que en la institución estudiada existe una satisfacción media en los servidores, sin embargo se considera importante fomentar la elaboración de nuevas políticas administrativas y remunerativas, mejorar las condiciones laborales y las relaciones sociales que surjan como producto de la interacción con su autoridad o jefe inmediato, esto con la finalidad de que el trabajador pueda sentirse a gusto con la nueva modalidad de trabajo remoto y se haga más fácil su adaptación.

Finalmente se obtuvo el nivel de relación que existe entre la satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de burnout; para el cual se concluye:

Entre la satisfacción laboral y la dimensión del síndrome de burnout por agotamiento emocional, existe una relación negativa “alta” entre las variables (coeficiente de contingencia de Kendal= -0.631), es en ese sentido que los sentimientos conjuntos de abatimiento, ansiedad y la irritabilidad son manejables y poco frecuentes, debido a que conciben un mayor grado de satisfacción al disfrutar de algunas tareas propias de sus cargos. En tanto se incita a la institución, en cuánto a sus trabajadores mantener la motivación y satisfacción laboral, desarrollando técnicas y herramientas necesarias que permitan dar un seguimiento sobre el nivel de estrés, sabiendo que los servidores en su mayoría son personas de edad laborando desde casa, a ellos principalmente se le pueda brindar facilidades mediante el trabajo en un ambiente cómodo que les permita explorar o desarrollar sus habilidades, mejorado la

planificación y organización durante el teletrabajo.

En cuanto a la relación de la satisfacción laboral y la dimensión de la despersonalización, dio como resultado un nivel de relación negativa “baja” (coeficiente de contingencia de Kendall= -0.264), por esta razón a medida que la satisfacción laboral por parte de los trabajadores se encuentra en equilibrio, menores serán los sentimientos de indiferencia o cinismo sobre sus propias tareas, por lo cual se recomienda establecer flexibilidad colaborativa, implementar estrategias; enseñar y capacitar para trabajar desde casa y que esto no sea una dificultad, que tenga complacencias de sobrellevar la carga laboral, por ello se tendría que respetar los horarios laborales, desarrollar una cultura preventiva frente a los riesgos de salud, también psicológicos lo que conlleva trabajar desde casa, y así mejorar el rendimiento en la organización.

Con respecto a la relación de la satisfacción laboral y la eficacia profesional en los trabajadores, cuyo resultado arrojó que existe una relación positiva “baja” (coeficiente de contingencia de Kendall=0.246), con la dimensión eficacia profesional, ante ello se identificó la falta de acceso a oportunidades de cargo y una inadecuada adaptación al cambio de trabajar desde casa, ante esta situación se puede optar por realizar capacitaciones mediante la implementación de método de SOMA con sus trabajadores, que permite liberar energías negativas propias de su organismo y fomentar un mejor desempeño en las actividades diarias como también el trabajo colaborativo virtual.

## 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](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](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>



### ANEXO 01. Matriz de consistencia

Tabla 28

*Matriz de consistencia*

Título: “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021”	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> 1.Medir el nivel del síndrome de burnout en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021.</p> <p>2.Medir el nivel de la satisfacción laboral en los</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación significativa entre el Síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021.</p>	<p><b>Variable 1: Estrés laboral (MBI-GS)</b> <b>Definición conceptual</b> Se define como una respuesta prolongada al estrés crónico caracterizado por sentimientos de rechazo hacia nivel personal y al trabajo determinado a través de tres dimensiones conocidas como agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y realización personal o también conocida como ineficacia profesional (Maslach et al., 2001).</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Cuantitativa-No experimental</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> Correlacional- Transversal</p> <p><b>Población</b> Esta conformado por 54 trabajadores entre administrativos y docentes; de una Unidad Ejecutora perteneciente al Sector Educacion, ubicado en el distrito de Huanchaco, de la provincia de Trujillo, La Libertad.</p> <p><b>Muestra:</b> Conformada por 49 servidores públicos entre</p>	

trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021

3. Medir la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021.

### **Variable 2: Satisfacción laboral**

#### **Definición conceptual**

“La disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional”. (Palma, 1999)

trabajadores administrativos y docentes que realizan trabajo remoto en la Unidad Ejecutora.

#### **Técnica e instrumentos de recolección de datos**

- Cuestionario de Escalas de Opiniones SL-SPC de Sonia Palma Carrillo (1999)
- Cuestionario de Burnout (MBI-GS) 1996.

#### **Medida de dispersión estándar**

- Desviación estándar
- Coeficiente de variación.

## ANEXO 02. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 29

### Matriz de operacionalización de variables

Título: “Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los trabajadores que realizan trabajo remoto en una entidad del Sector Público, Trujillo 2021”

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas
<b>Síndrome de Burnout</b>	Se define como una respuesta prolongada al estrés crónico caracterizado por sentimientos de rechazo hacia nivel personal y al trabajo determinado a través de tres dimensiones conocidas como agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y realización personal o también conocida como ineficacia profesional (Maslach et al., 2001).	MBI Maslach en su forma GS. Es un instrumento que evalúa la variable estrés, en base a sus actitudes en un amplio rango de ocupaciones en la institución, incluso de aquellos trabajadores que laboran con nueva implementación de tecnología y sobre todo adaptándose a la modalidad (trabajo remoto). Esto permite determinar si los trabajadores evaluación están sujeto al Burnout o no a partir de esta conjugación de factores.	Agotamiento emocional  Despersonalización  Eficacia profesional	Mide sentimientos de encontrarse abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo.  Grado en el que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.  Mide sentimientos de competencias y realización de los trabajadores.	Es una escala de tipo Likert de 16 Ítems con 7 opciones de respuesta:  Nunca/ Ninguna vez (N) = 0 Casi nunca/ Pocas veces al año (CN) = 1 Algunas Veces/ Una vez al mes o menos. (AV) = 2 Regularmente/ Pocas veces al mes. (R) = 3 Bastantes Veces/ Una vez por semana. (BV) = 4 Casi siempre/ Pocas veces por semana. (CS) = 5 Siempre/ Todos los días. (S) = 6

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas
<b>Satisfacción laboral</b>	(Chiang et al., 2018 quien citó a Davis y Newstrom 1993) señala que, la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los colaboradores perciben su trabajo. En consecuencia, la satisfacción laboral es cambiante a medida que los motivos de logro se van cubriendo, por lo que las intensidades iniciales se complementan a través de conductas realizadas.	Escala SL-SPC, fue elaborado por la Docente Sonia Palma Carrillo, como instrumento para el diagnóstico de las actitudes hacia el trabajo tratando de encontrar cuan agradable o desagradable encuentra su labor. Este cuestionario está basado en escala Likert busca dar respuesta a 36 ítems a partir de 7 factores.	Condiciones Físicas y/o Materiales	Mide las sensaciones que percibe el colaborador sobre la situación laboral en cuanto infraestructura, orden y seguridad donde desarrolla su quehacer cotidiano.	Escala de Likert  Inventario compuesto por 36 ítems  Totalmente de Acuerdo (TA): 5 De acuerdo (A): 4 Indeciso (I): 3 En desacuerdo (D):2 Totalmente en Desacuerdo (TD): 1
			Beneficios Laborales y Remunerativos	Grado de complacencia en relación con el incentivo económico que percibe por la labor que ejecuta.	
			Políticas Administrativas	Manifiesta su aceptación a las disposiciones y normas que emplea la organización encaminada a regular las relaciones laborales entre empleador y empleado.	
			Relaciones Sociales	Grado de complacencia frente a la interrelación con los otros miembros de la entidad.	
			Desarrollo Personal	Oportunidad que tiene el colaborador de realizar actividades demostrativas de autorrealización y que es percibida por sus compañeros, jefes y pares.	
			Desempeño en Tareas	Estimación con la que el trabajador asocia sus tareas en la organización.	
			Relación con Autoridad	Apreciación que percibe el trabajador por parte de su jefe y superiores por las actividades que realiza.	

### ANEXO 03. Instrumento de medición cuantitativo basado en escala Likert

Cuestionario de Maslach Burnout Inventory – General Survey (MBI–GS)

**Instrucciones:** Lea cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora.

Marque con una X según corresponda:

- 0 Nunca/ Ninguna vez (N)
- 1 Casi nunca/ Pocas veces al año (CN)
- 2 Algunas Veces/ Una vez al mes o menos. (AV)
- 3 Regularmente/ Pocas veces al mes. (R)
- 4 Bastantes Veces/ Una vez por semana. (BV)
- 5 Casi siempre/ Pocas veces por semana. (CS)
- 6 Siempre/ Todos los días. (S)

Enunciado	N	CN	AV	R	BV	CS	S
1.Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2.Al finalizar mi jornada laboral me siento agotado.							
3.Me siento cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme otro día de trabajo.							
4.Trabajar todo el día es una tensión para mí.							
5.Puedo resolver efectivamente los problemas que surgen en mi centro de trabajo.							
6. Siento que trabajar todo el día me cansa.							
7. Siento que estoy haciendo un aporte importante con la labor que realizo a la organización.							
8.Me he vuelto menos interesado en mi trabajo desde que empecé en él.							
9.Me preocupa que me esté volviendo menos entusiasmado en el trabajo							
10.Considero que soy bueno en el área que me desempeño.							
11.Me siento contento cuando consigo muchas cosas valiosas para mi trabajo. (Objetivos del trabajo)							
12.He logrado muchas cosas que valen la pena en la institución.							
13. Me he vuelto más indiferente respecto a si mi trabajo aporta algo en la institución.							
14.Dudo de la importancia y trascendencia de mi trabajo.							
15. Me siento seguro sobre mi buen desempeño dentro del horario de trabajo.							

Fuente: Cuestionario MBI-GS Maslach (1986) adaptado por las autoras de la investigación

## ANEXO 04. Instrumento de medición cuantitativo basado en escala de Likert

Escala de opiniones de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (1999)

En seguida, te presentamos una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que por favor se sirva responder marcando con un aspa o cruz en el recuadro que considere y exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala pues todas sus opiniones serán muy apreciadas y nos ayudara a tener una mejor comprensión de la satisfacción laboral en esta nueva modalidad laboral.

Totalmente de acuerdo: TA

De acuerdo : DA

Indeciso : I

En desacuerdo : D

Totalmente en desacuerdo: TD

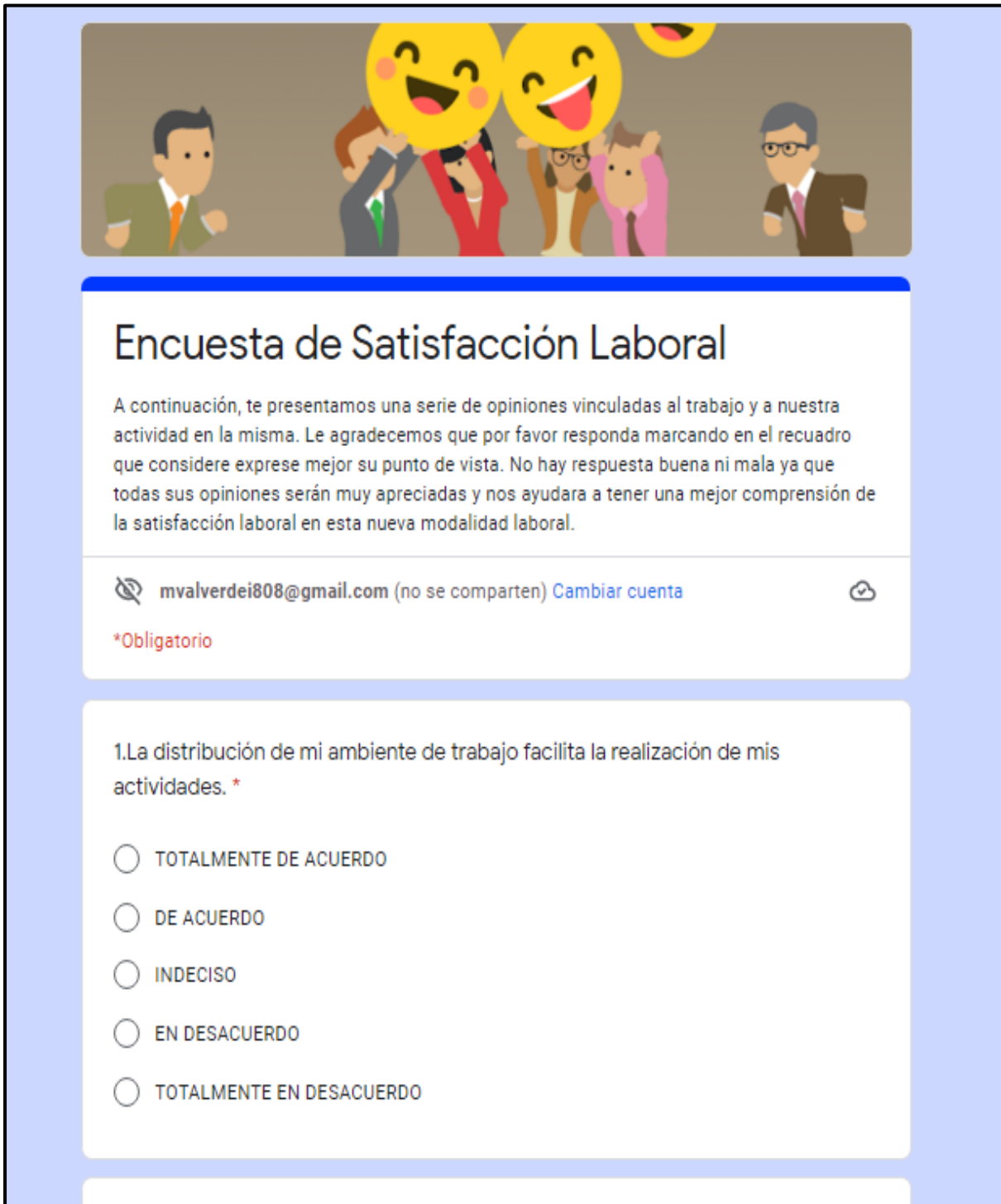
ENUNCIADOS	TA	A	I	D	TD
1.La distribución de mi ambiente de trabajo facilita la realización de mis actividades.					
2.Mi sueldo es equivalente a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para ejercer mis funciones.					
4.Siento que el trabajo que realizo es más que justo para mi manera de ser.					
5.La tarea que realizo es mayor o igual de valiosa como cualquier otra.					
6.El Director de la entidad es comprensivo.					
7.Me siento bien con lo que gano.					
8.Siento que recibo por parte de mis superiores un trato inadecuado.					
9.Me agrada trabajar con mis compañeros de trabajo.					
10.Mi trabajo me permite desarrollarme de manera personal y profesional.					
11.Me siento útil con la labor que realizo.					
12.Siento que el director y/o jefe directo me da todas las facilidades cuando tengo consultas sobre el trabajo.					
13.El ambiente laboral es confortable.					
14.Considero que el sueldo que percibo es más que aceptable.					
15.Tengo la sensación de que en mi trabajo se aprovechan de mí.					
16.Prefiero tomar distancia de personas con las que trabajo.					
17.Me disgusta mi horario de trabajo.					
18.Disfruto la labor que realizo en mi trabajo.					
19.Las tareas que realizo las percibo sin importancia.					
20.Considero que llevarme bien con el director beneficia mi calidad de trabajo.					

21.La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es formidable.					
22.Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24.La solidaridad es una característica de en nuestro equipo de trabajo.					
25.Me siento feliz con los resultados que logro en mi trabajo.					
26.Mi trabajo me cansa fácilmente.					
27.La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.En el ambiente donde me ubico, trabajo cómodamente con mi equipo/alumnos.					
29.La institución me hace sentir realizado.					
30.Me agrada el trabajo que realizo.					
31.No siento a gusto al interactuar con mis jefes y/o superiores.					
32.Existen comodidades para ejercer una buena labor durante mis actividades diarias.					
33.No te reconocen el esfuerzo por trabajar horas adicionales.					
34.Haciendo mi trabajo me siento satisfecho conmigo mismo (a).					
35.Me siento complacido (a) con la actividad que realizo.					
36.La Dirección valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

*Fuente:* Escala de SL-SPC de Sonia Palma Carrillo (1999)

Muchas gracias por su tiempo y participación.

## ANEXO 05. Cuestionario realizado a través de Google Forms



The image shows a screenshot of a Google Form titled "Encuesta de Satisfacción Laboral". At the top, there is an illustration of five diverse people in business attire holding up large yellow smiley face emojis. Below the illustration, the title "Encuesta de Satisfacción Laboral" is displayed in a large, bold font. The main text of the form reads: "A continuación, te presentamos una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que por favor responda marcando en el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas sus opiniones serán muy apreciadas y nos ayudara a tener una mejor comprensión de la satisfacción laboral en esta nueva modalidad laboral." Below the text, there is a user profile section showing the email "mvalverdei808@gmail.com" with a link to "Cambiar cuenta" and a lock icon. A red asterisk indicates that the question is mandatory. The first question is: "1.La distribución de mi ambiente de trabajo facilita la realización de mis actividades. \*". Below the question, there are five radio button options: "TOTALMENTE DE ACUERDO", "DE ACUERDO", "INDECISO", "EN DESACUERDO", and "TOTALMENTE EN DESACUERDO".

*Fuente:* Escala de SL-SPC de Sonia Palma Carrillo (1999)



Preguntas Respuestas **49** Configuración



Sección 1 de 3

## ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL

Lee cuidadosamente cada enunciado y marque los casilleros correspondientes a la frecuencia de sus sentimientos acerca del trabajo donde labora.

1- Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo. \*

- NUNCA/NINGUNA VEZ
- CASI NUNCA/ POCAS VECES AL AÑO
- ALGUNAS VECES/ UNA VEZ AL MES O MENOS
- REGULARMENTE/ POCAS VECES AL MES
- BASTANTES VECES/ UNA VEZ POR SEMANA
- CASI SIEMPRE/ POCAS VECES POR SEMANA
- SIEMPRE/ TODOS LOS DÍAS

*Fuente:* Cuestionario MBI-GS Maslach (1986) adaptado.