



# UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Satisfacción laboral y síndrome de burnout en colaboradores administrativos de  
una municipalidad distrital de Lima

## TESIS

Para optar el título profesional de Licenciado en Psicología

## AUTOR

Barreros Ocampo, Jonathan Adrián (0009-0007-4769-9233)

## ASESOR

Reyes Romero, Carlos Antonio (0000-0001-7446-9467)

Lima, Perú

2024

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos de autor**

AUTOR: Barreros Ocampo, Jonathan Adrián

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento del AUTOR: 71425220

### **Datos de asesor**

ASESOR: Reyes Romero, Carlos Antonio

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 25836251

### **Datos del jurado**

JURADO 1: Córdova Cadillo, Alberto. DNI 08458178. ORCID 0000-0002-8221-3960

JURADO 2: Espíritu Salinas, Natividad Marina. DNI 09136467. ORCID 0000-0001-6621-4405

JURADO 3: Cossío Ale de Preciado, Ana María. DNI 10061754. ORCID 0000-0002-7112-5340

JURADO 4: Reyes Romero, Carlos Antonio. DNI 25836251. ORCID 0000-0001-7446-9467

### **Datos de la investigación**

Campo del conocimiento OCDE: 5.01.00

Código del Programa: 313016

**ANEXO N°1**

**DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD**

Yo, Jonathan Adrián Barreros Ocampo, con código de estudiante número 201311469, con DNI Nº 71425220, con domicilio en Av. Mariscal Cáceres #415 DPTO. 503, distrito San Juan, provincia y departamento de Lima, en mi condición de bachiller en Psicología de la Facultad Psicología, declaro bajo juramento que la presente tesis titulada: "Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en colaboradores administrativos de una municipalidad distrital de Lima"

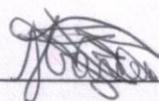
es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Carlos Antonio Reyes Romero, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc; La cual ha sido sometida al antiplagio Turnitin y tiene el 21 % de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis, el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 14 de Marzo de 2024



Nombres y Apellidos: Jonathan Adrián Barreros Ocampo  
DNI Nro. 71425220

# Satisfacción laboral y síndrome de burnout en colaboradores administrativos de una municipalidad distrital de Lima

INFORME DE ORIGINALIDAD

21%  
INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

17%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	14%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	1library.co Fuente de Internet	1 %
4	www.scielo.org.pe Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
8	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



Leslie Denise Tantaleán Oliva  
Mg. Leslie Denise Tantaleán Oliva  
Unidad de Grados y Títulos  
JEFA



### **Dedicatoria**

El presente trabajo está dedicado a mi familia los cuales me brindaron apoyo a lo largo de mi camino profesional, a su vez también doy gracias a todas las personas especiales que me acompañaron en esta misma etapa aportando a mi formación profesional y acompañándome en el transcurso de los años para lograr este objetivo tan importante.

### **Agradecimiento**

A mi familia, por brindarme la posibilidad de formar mi profesión y haber sido el apoyo que necesito durante este tiempo.

De manera especial a mi asesor de tesis por haberme guiado durante este proceso y también durante parte de mi formación académica, el cual me ayudó a desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

A la universidad Ricardo Palma por darme la oportunidad de crecer y formarme.

## **INTRODUCCION**

El sector público asume determinadas responsabilidades vinculadas al trabajo, siendo percibidas por los colaboradores de manera favorable o desfavorable. Las condiciones favorables en el entorno laboral producirán resultados beneficiosos, de lo contrario se desencadenarán problemas en el trabajo. A raíz de la pandemia, el gobierno local ubicado en Lima efectuó cambios y adaptaciones para reducir los riesgos físicos de salud por el contagio, acatando las directivas del gobierno central de asumir el confinamiento y el teletrabajo. Una vez que los colaboradores del gobierno local retornaron a sus labores de manera presencial, la demanda de atención, los limitados recursos de la entidad edil, el trato de los usuarios y de los superiores han ido afectando la satisfacción laboral, que de no remediararse puede desencadenar altos niveles de estrés.

Por otro lado, los trabajadores ante las demandas y exigencias propias de las labores en la organización edil, tienden a presentar ansiedad y estrés, manifestando alteraciones del comportamiento como agotamiento físico y problemas de relaciones interpersonales, de autorrealización, lo cual altera el desempeño laboral. En el caso del primero, existe un cansancio cognitivo, físico y emocional en el que los trabajadores se ven limitados en su accionar laboral; respecto al segundo aspecto, existe un endurecimiento afectivo y respecto al tercer aspecto, se presenta la sensación de descontento con el trabajo profesional realizado.

El propósito fue identificar la asociación inversa entre satisfacción laboral y síndrome de burnout en una municipalidad distrital de Lima. Metodológicamente fue correlacional, encuestándose 80 colaboradores de administración. Administrándose dos cuestionarios, realizándose el respectivo tratamiento estadístico, exponiéndose los resultados en el trabajo de investigación. El presente estudio se expone a través de seis capítulos y finalmente, las referencias y anexos.

## ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Introducción	v
Capítulo I. Planteamiento del estudio	1
1.1. Formulación del problema	1
1.2. Objetivos	2
1.3. Importancia y justificación del estudio	2
1.4. Limitaciones del estudio	3
Capítulo II. Marco teórico	4
2.1. Marco histórico	4
2.2. Investigaciones relacionadas con el tema	5
2.3. Bases teórico-científicas del estudio	7
2.4. Definición de términos básicos	9
Capítulo III. Hipótesis y variables	10
3.1. Supuestos científicos	10
3.2. Hipótesis	10
3.3. Variables de estudio	10
Capítulo IV. Método	12
4.1. Población y muestra	12
4.2. Tipo y diseño de investigación	12
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
4.4. Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos	14
Capítulo V. Resultados	15
5.1. Presentación de datos	15
5.2. Análisis de datos	16
5.3. Análisis y discusión	17
Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones	23
6.1. Conclusiones generales y específicas	23
6.2. Recomendaciones	23
6.3. Resumen de estudio	24

6.4. Abstract.	24
----------------	----

Referencias	26
-------------	----

Anexos	32
--------	----

## **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1.

Definición operacional de las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout

Tabla 2.

Baremo general de satisfacción laboral

Tabla 3.

Baremo general del inventario de síndrome de burnout

Tabla 4.

Nivel de satisfacción laboral en general y sus dimensiones hacia el cual se orientan los participantes de la muestra (n = 80)

Tabla 5.

Nivel de síndrome de burnout en general y sus dimensiones hacia el cual se orientan los participantes de la muestra (n = 80)

Tabla 6.

Prueba de normalidad Kolgomorov Smirnov

Tabla 7.

Correlación entre satisfacción laboral y sus dimensiones con el síndrome de burnout y sus dimensiones mediante coeficiente Rho de Spearman (n = 80)

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO**

#### **1.1. Formulación del problema**

La satisfacción laboral como variable psicosocial presenta impacto en el campo organizacional (Dominici, 2018). Estudios internacionales demuestran que tanto en países europeos, en los países bajos y orientales se presenta altos niveles de insatisfacción (Organización Internacional del Trabajo, 2018). En la Región americana, existe insatisfacción laboral en las trabajadoras (CEPAL/OIT, 2020). Por otro lado, la baja remuneración es causa de insatisfacción laboral (El Tiempo, 2021). La necesidad de obtener satisfacción y bienestar genera en los colaboradores situaciones de malestar que de alguna manera produce sintomatología de estrés (Dominici, 2018). A ello se suma la dinámica laboral a la que los colaboradores en las organizaciones están expuestos llevando un ritmo de trabajo acelerado y de sobre exigencia a fin de cumplir las metas organizacionales, conllevándoles también a desarrollar estrés y en el peor de los casos aparición del síndrome de burnout (Muñoz, 2016). Desde esta perspectiva, las demandas laborales han aumentado y complejizado la actividad laboral, donde las presiones y exigencias laborales ejercen influencia para la presencia de burnout (Huamaní et al., 2019).

Maslach y Jackson (1981), señalaron que la situación del burnout de por si es un problema en la salud mental de los colaboradores. Pintado (2016) refiere que particularmente ello es observable en quienes trabajan con personas, o prestan servicio a otras personas, como es el caso de los colaboradores estatales, generando efectos preocupantes, no sólo por los problemas de salud mental, también por los problemas laborales que se suscitan. Siendo ello una enfermedad peligrosa que genera un impacto negativo en la productividad (Hernández, 2017). Por ello, la Organización Panamericana para la Salud y la Organización Mundial de la Salud (2016) este síndrome afecta a los colaboradores como a la propia organización. Datos internacionales señalaron que ello afecta a mas de cuarenta millones de trabajadores a nivel mundial. Por otro lado, las empresas pierden a causa del burnout 1.7 billones de euros. En tal sentido, el burnout afecta países diversos de Europa, Norteamérica y América Latina (Expo News, 2017; Hernández, 2017; Organización Mundial de la Salud, 2016).

En Perú, el burnout produce ausentismo, accidentes de trabajo y trastornos mentales (Ministerio de Trabajo, 2017). Por otro lado, los trabajadores están afectados por el síndrome de burnout, teniendo repercusiones en su desempeño laboral y en sus relaciones laborales

(Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables [MMPV], 2017). A nivel del contexto laboral de una municipalidad distrital en Lima, se han hecho estudios en otros grupos muestrales, sin embargo, no en trabajadores municipales. Por otro lado, respecto a los trabajadores, ha sido posible percibir en los colaboradores administrativos caracterizados por manifestaciones de estrés. Si bien las exigencias laborales son las mediadoras de la prevalencia del síndrome de burnout, es también el decremento de la satisfacción laboral vinculado a ingresos económicos y satisfacciones materiales, sociales, psicológicas y sobre todo desarrollo personal (Reyes, 2015). Tornándose en un mediador para la presencia del burnout, afectando la productividad y efectividad de los colaboradores (Maslach, 2003). Respecto a la relación entre las variables en estudio ha sido verificado en la medida que cuando hay insatisfacción laboral, esta se asocia a la prevalencia de burnout en proporciones considerables (Robles, 2019; Yslado et al., 2019; Alegre, 2017).

En tal sentido, se formuló el problema.

¿De qué manera es la asociación de satisfacción laboral con burnout en trabajadores de una municipalidad distrital de Lima?

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo general**

Determinar la manera en qué se da la asociación de la satisfacción laboral con burnout en trabajadores de una municipalidad distrital de Lima.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

Determinar la asociación entre las dimensiones de la satisfacción laboral con las dimensiones del burnout en trabajadores de una municipalidad distrital de Lima.

## **1.3. Importancia y justificación del estudio**

El estudio de la temática sobre la capacidad de estar satisfechos y burnout de los trabajadores en el gobierno local de Lima. Además, los resultados contribuyeron con la exemplificación de las dimensiones predominantes y tipificación en el grupo de colaboradores, permitiendo en la praxis explicar la conducta en el gobierno local, determinando el grado y la relación entre ambas, comparándolo con estudios antecedentes, enfoques teóricos y marco conceptual propia de la literatura académica.

Por otro lado, es necesario mencionar la no existencia de estudios antecedentes con ambas variables con colaboradores que laboran en el contexto de gobierno local distrital en

Lima, siendo mayormente en gobiernos locales del interior del país, motivo por el cual, el presente estudio presenta importancia, considerando que los gobiernos locales tienen la misión de servicio hacia los ciudadanos de su contexto gubernamental, resultando de vital importancia que los servidores públicos sientan satisfacción intrínseca como extrínseca en la labor que realizan y no desarrollen altos niveles de estrés ante situaciones de insatisfacción laboral.

Asimismo, el empleo de instrumentos de medición en ambas variables, los mismos que presentan propiedades psicométricas, permitió realizar un proceso diagnóstico, considerando la percepción de colaboradores en el contexto de una municipalidad local, así como caracterizar niveles manifiestos de asociación entre ambas variables. Dichos resultados facilitaron información para la planificación de trabajos posteriores de fortalecimiento o de cambio en la dinámica relacional gobierno edil capitalino – colaboradores, mediante la planificación y posterior implementación de programas de intervención.

Finalmente, brindó una perspectiva, así como la generación de conciencia en las autoridades y gerencias del gobierno edil estudiado, sentando bases para la gestión del talento humano, en pro del manejo de situaciones conflictivas por insatisfacción laboral, que puedan generar y conllevar en el tiempo que los colaboradores sufran del síndrome de burnout, afectando sobremanera la atención y el servicio a la ciudadanía.

#### **1.4. Limitaciones del estudio**

La limitación principal es que los resultados solo se generalizarán para grupos similares que laboren en gobiernos locales urbanos.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### **2.1. Marco histórico**

En la temática de la satisfacción laboral, se estableció como aquella que se encontraba vinculada al rendimiento laboral. Lo cual implicaba la asociación entre el contexto de trabajo y los mismos colaboradores, resaltándose que las emociones asumían un valor trascendental para orientar la percepción del ámbito laboral, detectándose cambios en las actitudes y comportamiento de estos, que de ser positivo había un incremento de la productividad (Mc Donald, 2014). Por otro lado, Sánchez y García (2017), refieren que las habilidades propias y las relacionadas al puesto de trabajo, impactan en la satisfacción laboral e inclusive en la felicidad de estos. Asimismo, que Schaffer (1953), demostró 12 necesidades básicas en trabajadores, que incidían en la satisfacción - insatisfacción. A puertas de la década de los 60, Herzberg et al. (1959) enunciaron la teoría de los dos factores el higiénico vinculado ello a lo extrínseco o ambiental y tienen que ver con las condiciones de trabajo.

Por otro lado, Ruvalcaba et al. (2014, p. 117-118), indican que ha sido estudiada en principio desde las variables internas propias del trabajador. En estudios posteriores se explicó cinco características intrínsecas del trabajo, vinculadas a la satisfacción en el trabajo. Por otro lado, también se halló alta significatividad entre los factores de la empresa y la satisfacción laboral, revelándose que las características contextuales de la empresa inciden en ella (Dierdorff y Morgensen, 2013). En tal sentido, las características contextuales, conocimiento y sociales, son factores determinante de la variable (Bayona et al., 2015).

Respecto al síndrome de Burnout, López (2017), refiere lo siguiente:

Fue mencionado por primera vez por Bradley (1969), quien lo tipificó como fenómeno psicológico que se producía en el trabajo de ayuda humanitaria. Freudberger (1974), lo delimitó como un problema de salud vinculado al ejercicio de la actividad laboral en profesionales que laboran en contacto con la gente. Freudberger y Richeldson (1980) detallan los síntomas clínicos del síndrome en función a un estado de fatiga o frustración ocasionado por la devoción a una causa, forma de vida, o relación que fracasa en ofrecer la recompensa esperada. Por otro lado, Cherniss (1980), establecen que es un síndrome que se origina por las demandas excesivas que exige el trabajo. Pines, Aroson y Krafty (1981), lo vincularon con sentimientos de desesperanza, impotencia y baja autoestima. Más tarde, Freudberger (1983), amplió la definición considerando variables sociolaborales y de personalidad. Pines y Maslach (1978) definen a manera general que, el síndrome de quemarse en el trabajo es un cansancio tanto físico como mental. Años más tarde, Maslach y Jackson (1986), mencionan que el síndrome de burnout es un síndrome de cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal. Enzmann, Schaufeli, Wilmar, Janssen y Roseman (1998) lo consideran como un gasto de energía física y mental sin recuperación (p. 14-16).

Llorens y Salanova (2011, p. 5) refieren que las investigaciones detallaron dos modelos explicativos del Burnout. Llorens y Salanova (2011, p. 6) señalaron que el primero denominado modelo comprensivo, desarrollado en función al aspecto sociocognitivo del yo. El segundo es el de proceso en el cual se encuentra el tridimensional representado por Maslach (1982). López (2017, p. 16-17), señala que los síntomas del burnout se presentan a nivel somático, nivel conductual y nivel emocional. Manteniéndose los estudios a nivel laboral el cual desencadena el burnout (Weber y Jaekel, 2000; Muheim, 2013). Ampliándose los estudios a nivel de deporte, sanitario y de gobierno (Gil-Monte, 2005; Lim y Pinto, 2009). Por otro lado, se incide en la presencia de diversos trastornos mentales y patologías (Weber y Jaekel, 2000; García y Herrero, 2010). En base a los estudios se diseñaron programas preventivos (Gil-Monte, 2005; García y Herrero, 2010; Awa et al., 2010) y estrategias de apoyo social (Weber y Jaekel, 2000), vinculados al ámbito laboral.

## **2.2. Investigaciones relacionadas con el tema**

### **2.2.1. Antecedentes internacionales**

La Rotta (2020), República Dominicana, relacionó síndrome de burnout en docentes y la satisfacción de estudiantes en el área. El estudio fue cuantitativo y correlacional, encuestándose 547 docentes de educación física de secundaria y 1298 estudiantes de 5° y 6° grado de secundaria. Aplicándose dos instrumentos. El estudio concluyó que, a menor burnout en los docentes, mayor es la satisfacción en los estudiantes.

Gonzales (2018), en Puerto Rico, vinculó satisfacción laboral y síndrome de desgaste profesional en maestros. El estudio fue cuantitativo y correlacional, evaluándose 94 educadores, aplicándoseles dos escalas. Concluyéndose que cuanto más satisfechos se encuentren los maestros menor prevalencia de burnout en ellos.

Montoya et al. (2017), en Chile determinó la asociación entre satisfacción laboral y clima organizacional en personal de una institución educativa. El estudio fue cuantitativo y correlacional, encuestándose 166 participantes, siendo evaluados con dos cuestionarios. Se concluyó que, ante una satisfacción laboral positiva, mejor es el clima organizacional, no produciendo el entorno laboral niveles altos de estrés.

De la Fuente (2017), en Chile, efectuó el estudio cuyo fin fue relacionar los niveles de Burnout y las variables sociodemográficas de los docentes pertenecientes a cuatro colegios de la Región Metropolitana. El estudio fue de enfoque cuantitativo y correlacional, evaluándose 112 profesores, a quienes se administró dos cuestionarios. El estudio concluyó la asociación

entre el síndrome de burnout y los factores sociodemográficos vinculados al trabajo docente en el marco educacional.

Malander (2016), en Argentina, determinó la satisfacción laboral, las características sociodemográficas y laborales en profesores. El estudio fue cuantitativo y correlacional, participando 123 docentes, administrándoseles dos escalas. El estudio concluyó que la baja satisfacción laboral predice significativamente el burnout.

### **2.2.2. Antecedentes nacionales**

Robles (2019), en Lima, determinó la asociación entre burnout y la satisfacción laboral en pastores evangélicos. El tipo de estudio fue cuantitativo y correlacional, encuestándose 130 pastores a quienes se les administró dos cuestionarios. El estudio concluyó la asociación inversa entre agotamiento emocional y despersonalización con satisfacción laboral, sin embargo, fue positiva entre realización personal y satisfacción laboral.

Yslado et al. (2019), en Ancash, determinó la asociación entre burnout y satisfacción laboral en profesionales de la salud. El estudio fue cuantitativo y correlacional participando 177 profesionales, a quienes se aplicó dos cuestionarios. El estudio concluyó que burnout predice la satisfacción laboral.

Huamaní et al. (2019), en Arequipa identificaron la asociación entre burnout con factores sociodemográficos en trabajadores en tres gobiernos locales. El estudio fue cuantitativo y correlacional, encuestándose 258 personas, aplicándose dos instrumentos. El estudio concluyó que la edad y el tiempo de servicio estaban vinculados al burnout.

Atalaya (2018), en Lima, relacionó satisfacción laboral y burnout en colaboradores administrativos de una universidad estatal. Metodológicamente fue cuantitativo y correlacional, participando 616 de trabajadores administrativos, a quienes se administró 2 instrumentos. Se encontró que, a mayor agotamiento como cinismo en los trabajadores, menos satisfechos están los trabajadores; mientras que a mayor eficacia profesional del burnout, mayor es la satisfacción laboral.

Alegre (2017), en Lima, relacionó satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en capacitadores de un centro de atención telefónica. La investigación fue cuantitativa y correlacional, encuestándose 81 participantes, obteniéndose los datos con dos cuestionarios. Concluyéndose el vínculo de satisfacción laboral con síndrome de burnout.

## **2.3. Bases teórico – científicas del estudio**

### **2.3.1 Satisfacción laboral**

#### **2.3.1.1. Concepto de satisfacción laboral**

Esta es definida como aquel gusto o disgusto respecto al trabajo realizado en la organización (Crites, 1969). Asimismo, es referida como aquella situación placentera respecto a la experiencia laboral (Locke, 1976). También se indica que es un estado emocional que nace de la percepción placentera de la interacción con el aspecto laboral (Warr et al., 1979). Inclusive es definida como aquella respuesta afectiva hacia el trabajo y sus acciones (Muchinsky, 1993). Por otro lado, se indica que son los sentimientos favorables proyectados por los colaboradores hacia su trabajo (Newstrom y Davis, 1993). Finalmente, se define como aquella actitud de parte de los trabajadores respecto al trabajo realizado (Robbins, 2014).

#### **2.3.1.2. Teoría de Herzberg de la satisfacción laboral**

Herzberg et al. (1959) enunciaron la teoría de los dos factores, siendo el primero, los factores higiénicos o extrínsecos vinculado a las condiciones de trabajo en el ambiente laboral. Cuando estos son favorables, evitan que los colaboradores se sientan insatisfechos, al no tener la propiedad de no elevarla de manera sostenible y en el tiempo. Notándose entre los factores desencadenante: las remuneraciones, las relaciones con superiores, así como con los compañeros y las políticas de la organización. El segundo son los factores motivacionales o intrínsecos, vinculadas al rol y las actividades de este en la empresa. La propiedad es que producen satisfacción y mejoran la productividad. Al ser estos óptimos, elevan la satisfacción, por el contrario, cuando no lo son generan alta insatisfacción. Entre ellos se tienen: las habilidades personales, autonomía en la ejecución de las labores del puesto, responsabilidad, cumplimiento de objetivos y metas expresado en logros personales y autoevaluación.

#### **2.3.1.3. Dimensiones de la satisfacción laboral**

Warr et al. (1979), en base a los estudios de Herzberg (1967), establecieron para su medición dos dimensiones (Martínez, 2016).

a) Dimensión intrínseca, son aquellos vinculados al propio trabajador, tornándose en potencializadores del estado de satisfacción, mediante el desarrollo de conocimientos y habilidades, logrando afirmar su individualidad, consiguiendo objetivos y metas personales como del puesto, disfrutando además de las recompensas obtenidas en la organización (Bonilla, 2018).

b) Dimensión extrínseca, relacionada al impacto producido por el ambiente laboral y las condiciones que emergen de él en los colaboradores. Surgiendo la insatisfacción en ellos ante las experiencias negativas en el ámbito laboral (Furnham, 2004; Reyes, 2015).

## **2.3.2 Síndrome de burnout**

### **2.3.2.1 Concepto de síndrome de burnout**

Los conceptos establecidos por las organizaciones internacionales es producto de la contribución de diferentes investigadores en el tema, cuyo trabajo permitió evolutivamente desarrollar una serie de conceptos que más que antagónicos son complementarios (Jarasevik, 2020; Organización Médica Colegial de España, 2021). En tal sentido, se refiere como aquella sensación de agotamiento a causa de la sobrecarga laboral (Freudenberger, 1974). Asimismo, es la perdida de energía de los trabajadores como causa de condiciones laborales desfavorables (Edelwich y Brodsky, 1980). También se define como el agotamiento mental, emocional y físico producto del estrés laboral (Pines et al., 1981). Por otro lado, se indica que es un síndrome progresivo que afecta la salud mental de los trabajadores, afectando la productividad (Ryerson y Marks, 1982; Perlman y Hartman, 1982; Álvarez y Fernández, 1991). Se señala también como aquella manifestación producto del estrés emocional, existiendo en los colaboradores la sensación de desvalía y vulnerabilidad, no manejando la asertividad con los demás, afectando la autorrealización laboral y personal (Asociación Americana de Psicología, 2014; Gil-Monte, 2011; Maslach y Jackson, 2009).

### **2.3.2.2. Modelos teórico-explicativos del burnout**

Se tiene el modelo sociocognitivo de (Bandura, 1986; 1987), estableciendo que las cogniciones de los individuos influyen en las percepciones y las conductas. Desde esta perspectiva, la autoeficacia percibida es una variable que interviene en el desarrollo del síndrome. El segundo es el modelo teórico del intercambio social (Worchel et al., 2002), sustentándose en la teoría de la equidad y los principios de la teoría de la conservación de recursos, proponen que el síndrome es producto de la inequidad ganancial producto de la comparación social en el proceso de relaciones interpersonales. El tercer modelo es el organizacional (Furnham, 2004), este plantea que el burnout se vincula a las disfunciones de rol producto del estrés en el contexto laboral y del propio (Gil-Monte y Peiró, 2014).

### **2.3.2.3. Dimensiones del síndrome de burnout**

- a) Agotamiento físico y emocional, es el desgaste corporal y emocional, sintiendo la falta de capacidad para afrontar las situaciones personales y laborales (Cordes y Dougherty, 1993; Maslach y Leiter, 2000; Maslach et al., 2001; Maslach y Jackson, 2009).
- b) Despersonalización, vinculada a la manifestación de actitudes no asertivas para con los otros colaboradores (Cordes y Dougherty, 1993; Maslach et al., 2001).

c) Baja autoestima y falta de realización personal, se refiere al sentimiento de poca realización en el trabajo (Maslach y Jackson, 2009; Maslach et al., 2001).

## **2.4. Definición de términos básicos**

### Agotamiento físico y emocional

Es sentirse agotado física y emocionalmente en el contexto laboral (Maslach y Jackson, 2009).

### Despersonalización

Es el distanciamiento e insensibilidad en sus relaciones laborales (Maslach y Jackson, 2009).

### Dimensión intrínseca o motivacional

Vinculada al propio trabajador y las percepciones personales respecto al puesto laboral (Warr et al., 1979).

### Dimensión extrínseca o higiénica

Es aquella vinculada con el medio ambiente organizacional y la insatisfacción, (Warr et al., 1979).

### Falta de realización personal

Es la percepción del disminuido logro laboral (Maslach y Jackson, 2009).

### Satisfacción laboral

Es un estado emocional que nace de la percepción placentera de la interacción con el trabajo (Warr et al., 1979).

### Síndrome de burnout

Es producto del estrés emocional, existiendo en los colaboradores la sensación de vulnerabilidad personal, la falta de assertividad en el trato hacia los demás, afectando la autorrealización laboral y personal (Maslach y Jackson, 2009).

## **CAPITULO III**

### **Hipótesis y variables**

#### **3.1. Supuestos científicos**

Se sustentan en la teoría de la satisfacción de las necesidades de Herzberg (1967) medida por Warr et al. (1979), y en lo referente a síndrome de burnout, se sustenta en la teoría social cognitiva de Bandura (1969) y la medición de Maslach y Jackson (1981). En base a lo expuesto, y desde la perspectiva de las experiencias laborales donde la interacción con la organización produce percepciones subjetivas y actitudes positivas o negativas produciendo satisfacción o insatisfacción. En el caso de producir insatisfacción y actitudes negativas hacia el contexto laboral que al no ser atendidas por la organización y sobrepasar los recursos personales de afrontamiento existe la posibilidad de la producción de estrés emocional crónico, pudiendo presentar rasgos como cansancio emocional, despersonalización y falta de logro personal, afectando la eficacia en el trabajo y que las metas organizacionales no se cumplan.

#### **3.2. Hipótesis**

##### **3.2.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en colaboradores administrativos de una municipalidad distrital de Lima.

##### **3.2.2. Hipótesis específicas**

Existe relación significativa entre las dimensiones de la satisfacción laboral y las dimensiones del burnout en colaboradores administrativos de una municipalidad distrital de Lima.

#### **3.3. Variables de estudio**

##### **3.3.1. Variable 1. Satisfacción laboral**

**Definición conceptual.** - Estado emocional en base a la percepción placentera de la interacción con el trabajo (Warr et al., 1979).

**Definición operacional.** – Se mide la variable según los parámetros establecidos por Warr et al. (1979).

### 3.3.2. Variable 2. Síndrome de burnout

**Definición conceptual.** - Es aquella manifestación producto del estrés emocional, existiendo en los colaboradores la sensación de vulnerabilidad personal, la falta de asertividad en el trato hacia los demás, afectando la autorrealización laboral y personal (Maslach y Jackson, 2009).

**Definición operacional.** – Se mide la variable según los parámetros establecidas en según Maslach y Jackson (2009).

### 3.3.3. Operacionalización de variables, dimensiones e indicadores

Tabla 1

*Definición operacional de las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Satisfacción laboral	Intrínseca motivacional	o Independencia Trabajo positivo Avance Logros	2,4,6,8,10,12,14	Ordinal
	Extrínseca higiénica	o Condiciones del trabajo Compañerismo Supervisión adecuada Salario Políticas	1,3,5,7,9,11,13,15	
Síndrome de burnout	Agotamiento emocional	Fatiga Poco esfuerzo Frustración	1,2,3,6,8,13,14,16,20	ordinal
	Despersonalización	Insensibilidad Despreocupación Dificultad en la interacción laboral Sentimiento de culpa	5,10,11,15,22	
	Falta de realización personal	Insatisfacción Desconcertado Intolerante	4,7,9,12,17,18,19,21	

## **CAPITULO IV**

### **METODO**

#### **4.1. Población - muestra**

##### **4.1.1. Población**

La población son todos los individuos involucrados en un determinado problema (Fresno, 2019). Siendo la población 120 colaboradores (Fuente: Área de Recursos Humanos de la Municipalidad).

##### **4.1.2. Muestra**

El muestreo fue de tipo censal, donde todos los miembros participan del estudio (Cabezas et al. (2018)). En base a ello, las unidades de análisis en un principio fueron 120 colaboradores administrativos que laboran en la Municipalidad. Además, se empleó la técnica de muestreo intencionado (Kerlinger y Lee, 2002), empleándose criterios de selección, siendo ellos.

##### **Criterios de inclusión**

Consentimiento informado: Aceptación voluntaria de los colaboradores aceptando la participación en la investigación.

Presencia: Estar presentes fecha, día y hora designado para la evaluación.

##### **Criterios de exclusión**

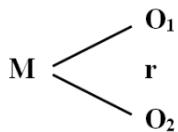
Consentimiento informado: No aceptación de los colaboradores de participar en la investigación.

Presencia: No estar presentes fecha, día y hora designado para la evaluación.

Luego de la selección empleando los criterios de inclusión y exclusión las unidades de análisis quedaron conformada por 80 colaboradores.

#### **4.2. Tipo y diseño de investigación**

El estudio fue básico, la cual permite profundizar en los conocimientos teóricos de los constructos (Fresno, 2019; Hernández et al., 2014). El diseño de la investigación fue no experimental, al no manipularse las variables (Cabezas et al., 2018). Asimismo, fue transversal, dado que la medición de las variables se efectuó en un solo momento (Fresno, 2019). Además, fue de corte correlacional, ya que se determinará la relación entre las variables (Stoner, 2018). Según Stoner (2018) el esquema que representa el diseño es :



#### 4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Al encuestar se obtiene información de las variables mediante la aplicación de instrumentos (Fresno, 2019).

##### Instrumento 1

Escala General de Satisfacción NTP 394, construida por Warr et al. (1979) en Reino Unido, la cual fue adaptada al español por Pérez y Fidalgo (1995) y adaptada en contexto peruano específicamente en Arequipa por Arias et al. (2017). Se aplica de manera individual o colectiva, administrándose en 15 minutos en el ámbito organizacional. Posee 15 ítems, siendo tipo Likert, con alternativas que van desde Muy insatisfecho = 1 hasta Muy satisfecho = 7.

##### Tabla 2

*Baremo de escala general de satisfacción laboral*

Nivel	Puntuaciones
Alto	75 - 105
Medio	45 - 74
Bajo	15 - 44

Validez y confiabilidad: Pérez y Fidalgo (1995) en España, obtuvo validez convergente  $r = .63$  y la consistencia interna  $\alpha = .88$  (escala total); en la dimensión intrínseca,  $\alpha = .85$ ; respecto a la dimensión extrínseca,  $\alpha = .78$ . En Perú. Arias et al. (2017), obtuvieron validez de constructo  $r$  entre  $.632$  y  $.803$ . En cuanto a la consistencia interna,  $\alpha = .945$ ; en la dimensión intrínseca  $\alpha = .935$  y la dimensión extrínseca  $\alpha = .905$ .

##### Instrumento 2

Inventario Maslach Burnout, creada por Maslach. y Jackson (1981) en Estados Unidos, siendo adaptada en España por Seisdedos (1997), adaptada en contexto peruano por Aguirre (2019). Se aplica de modo individual o colectiva, siendo el tiempo de aplicación de 15 minutos.

El inventario Burnout Maslach está conformado por 22 ítems. Es una escala tipo Likert que va desde 0 = Nunca hasta 6 = Todos los días.

##### Tabla 3

*Baremo general del inventario Burnout Maslach*

<b>Niveles</b>	<b>Inventario total</b>
Alto > Pc 75	67 – 99
Medio entre Pc 25 a 75	34 – 66
Bajo < Pc 25	0 - 33

Fuente: García, 2016.

Validez y confiabilidad: Maslach y Jackson (1981) obtuvo un promedio de  $r = 0,56$ , resultando la validez de constructo. Respecto a la confiabilidad se obtuvo  $\alpha = 0.73$  para agotamiento emocional;  $\alpha = 0.68$  para despersonalización, y  $\alpha = 0.78$  para realización personal. Seisdedos (1997) en España obtuvo validez factorial y validez convergente; asimismo la consistencia interna se obtuvo  $\alpha = 0.90$  en agotamiento emocional;  $\alpha = 0.79$  en despersonalización y  $\alpha = 0.71$  en realización personal. Aguirre (2019) en Lima-Perú, obtuvo validez de contenido, indicando que el inventario era aplicable. Asimismo, la consistencia interna fue mediante  $\alpha = .904$  (escala total).

#### **4.4. Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos**

Ante la explicación de la finalidad del estudio y la obtención del permiso de la organización edil para la realización de la encuesta, posteriormente, se efectuó la reunión con los colaboradores obteniéndose el consentimiento informado respectivo. Posteriormente se aplicaron los instrumentos, para posterior efectuar el tratamiento estadístico. Empleándose el análisis descriptivo, e inferencial.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Presentación de datos

Se observa en la tabla 4, que a nivel de satisfacción laboral general 55% presentó nivel medio, 29% nivel alto y 16% nivel bajo. En satisfacción laboral intrínseca, 70% presentó nivel medio y 30% nivel bajo. Referente a la satisfacción laboral extrínseca, 40% presentó nivel medio, 32% nivel alto y 28% el nivel bajo. Si bien tanto a nivel de satisfacción laboral en general como en sus dimensiones es moderado, existe mayor satisfacción extrínseca y mayor insatisfacción intrínseca.

**Tabla 4**

*Nivel de satisfacción laboral general y por dimensiones hacia el cual se orientaron los participantes de la muestra (n = 80)*

Nivel	Satisfacción laboral		Intrínseca		Extrínseca	
	f	%	f	%	f	%
Alto	13	16.0	0	0.0	13	32.0
Medio	44	55.0	28	70.0	16	40.0
Bajo	23	29.0	12	30.0	11	28.0
Total	80	100.0	40	100.0	40	100.0

En la tabla 5 se observa que en burnout en general, 55% presentó nivel medio, 39% nivel alto y 6% nivel bajo. Mientras que en la dimensión agotamiento emocional, 76% presentó nivel medio, 19% nivel alto y 5% nivel bajo; respecto a la dimensión despersonalización 68% presentó nivel medio, 16% nivel alto y 16% nivel bajo; y en realización personal, 42% presentó nivel medio, 52% nivel alto y 6% a nivel bajo. Se percibe que tanto a nivel general como en sus componentes la orientación es a nivel moderado, sin embargo, existe la tendencia de ser alto, en agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal.

**Tabla 5**

*Nivel de síndrome de burnout en general y sus dimensiones hacia el cual se orientaron los participantes de la muestra (n = 80)*

Nivel	Burnout	Agotamiento		Despersonalización		Falta de realización		
		Emocional				Personal		
		f	%	f	%	f	%	
Alto	31	39.0	5	19.0	1	16.0	25	52.0
Medio	44	55.0	20	76.0	4	68.0	20	42.0
Bajo	5	6.0	1	5.0	1	16.0	3	6.0
Total	80	100.0	26	100.00	6	100.0	48	100.0

## 5.2. Análisis de datos

En la tabla 6, se visualiza en la variable satisfacción laboral  $K - S = .176$ ,  $p = .000$ ; en burnout  $K - S = .077$ ,  $p = .000$ , menores a  $p < .05$  (distribución no normal). Los resultados determinaron el empleo de Rho de Spearman.

**Tabla 6**

*Prueba de normalidad de Kolgomorov Smirnov*

Escalas	Media	Desviación estándar	Z de Kolgomorov Smirnov	Sig. Asintótica (bilateral)
Satisfacción laboral	70.86	23.28	.176	.000
síndrome de Burnout	60.97	20.06	.077	.000

### 5.2.1. Análisis estadístico acorde a la relación entre satisfacción laboral en general y sus dimensiones con síndrome de burnout y sus dimensiones.

La tabla 7 muestra relación negativa y significativa entre satisfacción laboral y burnout ( $\text{Rho} = -.317^{**}$   $p = .003 < .01$ ), comprobándose la hipótesis general, indicando que, a menor satisfacción laboral, mayor es el burnout. En satisfacción laboral intrínseca y agotamiento emocional fue negativa y significativa ( $\text{Rho} = -.160^*$   $p = .015 < .05$ ), aceptando la primera hipótesis específica, señalando que a menor satisfacción intrínseca mayor es el agotamiento emocional en el personal. Entre intrínseca y despersonalización, es negativa y significativa ( $\text{Rho} = -.185^{**}$   $p = .000 < .01$ ), aceptando la segunda hipótesis específica, donde a menor

satisfacción intrínseca mayor es la despersonalización en los colaboradores. Entre intrínseca y realización personal, fue positiva y significativa ( $\rho = .333^{**} p = .003 < .01$ ), aceptando la tercera hipótesis específica, donde a mayor insatisfacción intrínseca, mayor es la falta de realización personal en los participantes. Se evidencia que es negativa y significativa ( $\rho = -.157^{**} p = .003 < .01$ ) entre satisfacción laboral extrínseca y agotamiento emocional, aceptando la cuarta hipótesis específica, donde a mayor satisfacción extrínseca, menor es el agotamiento emocional en los colaboradores. Por otro lado, en extrínseca y despersonalización, fue negativa y significativa ( $\rho = -.185^{**} p = .000 < .01$ ), aceptando la quinta hipótesis específica, donde a mayor satisfacción extrínseca, menor es la despersonalización. En extrínseca y falta de realización personal, fue positiva y significativa ( $\rho = .324^{**} p = .003 < .01$ ), aceptando la sexta hipótesis específica, donde a mayor satisfacción laboral extrínseca, mayor es la realización personal.

**Tabla 7**

*Correlación entre satisfacción laboral general y sus dimensiones con síndrome de burnout mediante el coeficiente Rho de Spearman (n = 80)*

Variable	Síndrome de Burnout							
	General		Agotamiento emocional		Despersonalización		Falta de realización Personal	
	Rho	Sig.	Rho	Sig.	Rho	Sig.	Rho	Sig.
Satisfacción laboral	-.317**	.003						
Satisfacción laboral intrínseca			-.160*	.015	-.185**	.000	.333**	.003
Satisfacción laboral extrínseca			-.157**	.003	-.215*	.045	.324**	.003

\*\*p < .01 La correlación es altamente significativa en el nivel 0,01 (2 colas). \*p < .05 La correlación es altamente significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

### 5.3. Análisis y discusión de resultados

Acorde al planteamiento del objetivo general, los resultados evidenciaron desde la perspectiva descriptiva, que la población participante se orientó hacia nivel medio (55%) en satisfacción laboral implicando la existencia de un nivel moderado de insatisfacción laboral. Dichos resultados coinciden con los de Robles (2019), en Lima en pastores de la Iglesia

Adventista del Séptimo Día de Lima Metropolitana., donde 51.2% presentaron moderada satisfacción laboral ministerial, así como con los de Atalaya (2018), en trabajadores administrativos de una universidad estatal de Lima Metropolitana, quien indicó que los participantes alcanzaron un nivel medio de satisfacción laboral. Sin embargo, resultados fueron contrarios a los de Montoya, et al (2017), en Chile con docentes y administrativos donde 95% de los docentes y 90,6% de los administrativos refirieron sentirse satisfechos laboralmente.

Respecto a la prevalencia del síndrome de burnout, 55% de los colaboradores se orientó hacia un nivel moderado, a lo cual se sumó un porcentaje considerable (39%) de colaboradores que presentan alto nivel de burnout denotándose en ambos grupos limitaciones en el uso de recursos personales para afrontar el estrés laboral. Los resultados refrendan los hallazgos de Robles (2019), con pastores de la Iglesia Adventista del Séptimo Día de Lima Metropolitana, quienes referente al síndrome de burnout, existió un gran porcentaje que estaban en el nivel moderado. Inclusive se ratifica en la proporcionalidad de la prevalencia del Burnout en la investigación de Yslado et al (2019), en Ancash, con profesionales de la salud, indicando que la tasa de prevalencia para el burnout alto fue 33,3 %. Mientras que, en oposición, al trabajo desarrollado por De la Fuente (2017), en Chile, con profesores donde se refirió la existencia de mayor proporción de docentes con menor riesgo de sufrir síndrome de burnout (50%).

En los resultados se observó la existencia de relación entre satisfacción laboral y burnout, siendo ella negativa y significativa ( $\text{Rho} = -.317^{**} p = .003 < .01$ ), comprobándose la hipótesis general, indicando que, a menor satisfacción laboral, mayor es el burnout. Los resultados corroboraron los datos encontrados por Malander (2016), en Argentina en docentes, cuando expresa que la satisfacción laboral se asocia significativamente con el burnout y cada una de sus dimensiones, cuyo valor está dentro de los rangos establecidos empíricamente, es decir que, a menor satisfacción laboral, mayor es el burnout. A ello se suma lo encontrado por Robles (2019), en Lima en pastores de la Iglesia Adventista del Séptimo Día de Lima Metropolitana, quien halló evidencias de relación inversa entre ambas variable, donde la insatisfacción generaba burnout, aunque de manera débil.

También se encontró coincidencias con el estudio de Yslado et al (2019), en Ancash, en profesionales de la salud, donde la tasa de insatisfacción por falta de beneficios económicos se asociaba a un burnout moderado considerando el tipo de trabajo que realizaban en la atención de pacientes, tornándose la satisfacción en una variable predictora del burnout. Inclusive, la prevalencia del burnout, expuesta en el presente estudio, es similar a lo encontrado en el estudio de Atalaya (2018), en Lima, quienes presentaban rasgos de agotamiento y despersonalización. De igual manera con los hallazgos de Alegre (2017), en Lima, con capacitadores de un call

center de Lima Metropolitana, donde la asociación entre las variables estudiadas era moderada. Sin embargo, los presentes hallazgos, no coinciden con los resultados de La Rotta (2020) en República Dominicana con docentes, así como con los de Gonzales (2018), en Puerto Rico, con educadores, inclusive con los de Montoya et al (2017), en Chile con docentes y administrativos, y el desarrollado por De la Fuente (2017), en Chile, con profesores.

Las investigaciones expuestas con las que no hay coincidencia tienen como denominador común la alta satisfacción laboral y la baja prevalencia del burnout, indicando que tales organizaciones mantienen un clima organizacional adecuado, relaciones de carácter positivo entre organización y colaboradores, brindando beneficios adecuados y emplean estrategias de apoyo para la estabilidad emocional de sus colaboradores, generando satisfacción laboral y disminuyendo la magnitud de la prevalencia del burnout. Es posible catalogar que los participantes en la muestra manejan un estado emocional basado en percepciones subjetivas cuyas experiencias laborales no son del todo satisfactorias presentándose en un nivel moderado (Warr, Cook y Wall, 1979), lo cual les conlleva a la prevalencia de un moderado estrés emocional crónico, evidenciado en la presencia de cansancio físico y/o psicológico, junto con la sensación de no poder dar más de sí mismo, manteniendo en ocasiones una actitud fría y despersonalizada respecto a los demás, y personalmente sienten que no avanzan en los logros propuestos a nivel laboral y profesional como quisieran (Maslach y Jackson, 2009).

Además, se evidenció relación negativa y significativa ( $\text{Rho} = -.160^*$   $p = .015 < .05$ ) entre satisfacción laboral intrínseca y agotamiento emocional, comprobándose la primera hipótesis específica al demostrarse que existe relación significativa entre satisfacción laboral intrínseca y agotamiento emocional en colaboradores administrativos de una municipalidad distrital de Lima, señalando que, a menor insatisfacción intrínseca, mayor es el agotamiento emocional. Ello coincide con lo expuesto por Robles (2019), quien indicó que, a menor satisfacción, mayor prevalencia de agotamiento emocional aspecto que presentaban los pastores evangélicos, demostrada en la correlación inversa y significativa hallada. Mientras que, de manera opuesta, Gonzales (2018), en Puerto Rico, demostró que al haber mayor satisfacción menos riesgo de sufrir de burnout los participantes. Al parecer en el presente estudio la existencia de satisfacción intrínseca moderada, implica que no hay satisfacción total de parte de los colaboradores, manifestando el grupo que no siente que posee el control de las actividades del puesto de trabajo en su totalidad que, sin embargo, tiene que cumplir, produciéndoles insatisfacción laboral (Warr, Cook y Wall, 1979), trayendo como consecuencia mayor prevalencia de desgaste, fatiga, pérdida de energía y falta de recursos emocionales, para lograr atender actividades que son objeto de su trabajo (Maslach y Jackson, 2009).

También se observó relación entre satisfacción laboral intrínseca y despersonalización, siendo ella negativa y significativa ( $\text{Rho} = -.185^{**} p = .000 < .01$ ), comprobándose la segunda hipótesis específica al demostrarse la existencia de relación significativa entre satisfacción laboral intrínseca y despersonalización en colaboradores administrativos de una municipalidad distrital de Lima, ante lo cual es posible referir que a menor satisfacción laboral intrínseca, mayor es la despersonalización. Lo encontrado corrobora lo concluido por Robles (2019), donde la asociación significativa entre satisfacción laboral y despersonalización demostraba que los pastores evangélicos se encontraban insatisfechos por labor ministerial, asumiendo comportamiento de aislamiento. Ello se evidencia en los participantes del estudio, sintiendo que el trabajo edil desborda sus recursos de afrontamiento ante las exigencias y demandas de sus labores, perdiendo el control personal de ello, conllevando a estresarse (Warr, Cook y Wall, 1979). Asumiendo comportamientos de aislamiento e insensibilidad en el trato relacional con los usuarios y compañeros de trabajo (Maslach y Jackson, 2009).

Inclusive, se halló relación entre satisfacción laboral intrínseca y falta de realización personal, se evidenció la existencia de relación positiva y significativa ( $\text{Rho} = .333^{**} p = .003 < .01$ ), comprobándose la tercera hipótesis específica al demostrar la existencia de relación significativa entre satisfacción laboral intrínseca y realización personal en colaboradores administrativos de una municipalidad distrital de Lima, señalando que, a mayor insatisfacción intrínseca, mayor es la falta de realización. Ratificando lo hallado por Robles (2019), en Lima, donde la relación significativa y positiva entre insatisfacción laboral incidía en la baja capacidad de logros personales. En este caso, los niveles de insatisfacción pese a ser moderados, donde el denominador común es el sentimiento de no poder tener el control de sus actividades laborales (Warr, Cook y Wall, 1979), hace que se evalúen negativamente, sintiéndose incapaces de lograr desarrollar laboral y profesionalmente (Maslach y Jackson, 2009). Cabe mencionar que la asociación entre la satisfacción laboral intrínseca con cada una de las dimensiones del burnout expuestas en el estudio ratifica lo referido por Malander (2016), en el estudio en Argentina, al demostrar que los factores intrínsecos de la satisfacción laboral mostraron ser los mejores predictores del agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal en docentes.

Por otro lado, se evidenció relación negativa y significativa ( $\text{Rho} = -.157^{**} p = .003 < .01$ ) entre satisfacción laboral extrínseca y agotamiento emocional, comprobándose la cuarta hipótesis específica al demostrarse que existe relación significativa entre satisfacción laboral extrínseca y agotamiento emocional en colaboradores administrativos de una municipalidad distrital de Lima, indicando que a mayor satisfacción extrínseca, menor es el burnout. Ello no

es comprobable con el estudio de Alegre (2017), en Lima, con capacitadores de un centro de atención telefónica de Lima Metropolitana, en quienes el agotamiento emocional se asoció a la insatisfacción laboral, demostrado por una asociación significativa entre las variables. Es importante referir que la mayor satisfacción laboral extrínseca producida por el ambiente organizacional (Warr, Cook y Wall, 1979), no producen un mayor desgaste emocional como de energía permitiendo que las actividades laborales se desenvuelvan de modo eficaz (Maslach y Jackson, 2009).

Se pudo notar también que se encontró relación entre satisfacción laboral extrínseca y despersonalización, siendo ella negativa y significativa ( $\text{Rho} = -.185^{**} \text{ p} = .000 < .01$ ), comprobándose la quinta hipótesis específica al demostrarse la existencia de relación significativa entre satisfacción laboral extrínseca y despersonalización en colaboradores administrativos de una municipalidad distrital de Lima, señalando que a mayor satisfacción extrínseca, menor es el burnout. Los resultados no se ajustan a lo hallado en el trabajo de Alegre (2017), con capacitadores de un centro de atención telefónica donde a mayor insatisfacción laboral, es significativamente mayor la presencia de despersonalización en ellos. Ello implica que no se producen aquellas actitudes de insensibilidad y distanciamiento con compañeros y usuarios del servicio edil, no requiriendo emplear mecanismos de aislamiento con la finalidad de protegerse del agotamiento emocional (Maslach y Jackson, 2009), producto de la satisfacción laboral extrínseca (Warr, Cook y Wall, 1979).

Mientras que, a diferencia de las dimensiones despersonalización y agotamiento emocional, se observó relación entre satisfacción laboral extrínseca y realización personal, evidenciándose que esta fue positiva y significativa ( $\text{Rho} = .324^{**} \text{ p} = .003 < .01$ ), comprobándose la sexta hipótesis específica al demostrar la existencia de relación significativa entre satisfacción laboral extrínseca y realización personal en colaboradores administrativos de una municipalidad distrital de Lima, indicando que a mayor satisfacción extrínseca, mayor es la realización personal. Los hallazgos no manifiestan similitud con los resultados de Alegre (2017), en Lima, donde los capacitadores de un centro de atención telefónica, al manifestar insatisfacción laboral percibían que no alcanzaban mayores logros personales. Los datos referidos sobre los hallazgos en el presente estudio no coinciden con los de Malander (2016), en Argentina, al demostrar que los factores extrínsecos se asocian significativamente sólo con la dimensión de agotamiento emocional, mas no con despersonalización y autorrealización indicando en este caso que son menos propensos a sufrir y desarrollar estos aspectos del síndrome, aspecto que no se produce en el presente estudio.

Cabe reconocer que los colaboradores que laboran en la parte administrativa del gobierno local tienden a presentar dificultades con la satisfacción laboral, viéndose afectado el ejercicio de sus labores, haciendo proclive la prevalencia de sintomatología del síndrome de burnout. Esto podría explicarse por las exigencias propias del puesto y las demandas de atención del público usuario de los servicios ediles. Quienes acorde a los escenarios laborales diarios, se exponen a la sobre exigencia personal para cumplir con sus labores. Esto evidencia el papel de la cultura organizacional y el liderazgo en la adopción de ciertos estilos que al parecer no resultan eficaces para generar niveles de satisfacción laboral en los colaboradores que laboran en el contexto edil. Entre las limitaciones del estudio, se tiene que los datos evaluación de ambas variables fueron obtenidos luego de concluir las labores diarias, resultando que los niveles de atención concentración no eran los óptimos; además, el uso de autoinformes, pudieron llevar un sesgo en las respuestas de los colaboradores.

Por otro lado, un punto que queda sometido a discusión es referido a que no todos los colaboradores con insatisfacción laboral tienden a desarrollar síndrome de burnout, algunos colaboradores poseen mayores recursos para afrontar las situaciones que se les presenta y los efectos dañinos que ello pueda provocar. Finalmente, se ha expuesto un trabajo que aporta evidencias acerca de conductas que causan problemas y sufrimiento a colaboradores, sin embargo, la muestra elegida es pequeña, sin embargo, son quienes demandan de la intervención efectiva para solucionar los problemas que deparen la insatisfacción laboral y el burnout, para que no siga afectando la salud psicológica. Los datos obtenidos sirven, por un lado, para someter a prueba postulados científicos, y por otro, como indicadores que necesariamente tienen que derivar en beneficio de los grupos de colaboradores.

## CAPITULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### **6.1 Conclusiones generales y específicas**

Como conclusión general se puede afirmar:

La conclusión general es que se determinó relación inversa entre satisfacción laboral y burnout, siendo ella negativa y significativa ( $\text{Rho} = -.317^{**} p = .003 < .01$ ), en colaboradores administrativos de una municipalidad distrital de Lima.

Como conclusiones específicas se puede afirmar:

Se halló relación inversa y significativa ( $\text{Rho} = -.160^* p = .015 < .05$ ) entre satisfacción laboral intrínseca y agotamiento emocional, en colaboradores administrativos de una municipalidad distrital de Lima.

Se halló relación entre satisfacción laboral intrínseca y despersonalización, siendo ella negativa y significativa ( $\text{Rho} = -.185^{**} p = .000 < .01$ ), en colaboradores administrativos de una municipalidad distrital de Lima.

Se halló relación entre satisfacción laboral intrínseca y realización personal, se evidenció la existencia de relación positiva y significativa ( $\text{Rho} = .333^{**} p = .003 < .01$ ), en colaboradores administrativos de una municipalidad distrital de Lima.

Se halló relación inversa y significativa ( $\text{Rho} = -.157^{**} p = .003 < .01$ ) entre satisfacción laboral extrínseca y agotamiento emocional, en colaboradores administrativos de una municipalidad distrital de Lima.

Se halló relación entre satisfacción laboral extrínseca y despersonalización, siendo ella negativa y significativa ( $\text{Rho} = -.185^{**} p = .000 < .01$ ), en colaboradores administrativos de una municipalidad distrital de Lima.

Se halló relación entre satisfacción laboral extrínseca y realización personal, se evidenció la existencia de relación positiva y significativa ( $\text{Rho} = .324^{**} p = .003 < .01$ ), en colaboradores administrativos de una municipalidad distrital de Lima.

#### **6.2 Recomendaciones**

Metodológicamente obtener las propiedades psicométricas de ambos instrumentos en contextos ediles.

Aplicar programas a fin de instaurar y fortalecer la satisfacción laboral en los trabajadores ediles, evitando con ello la presencia de burnout.

Empoderar a los directivos del gobierno local en estrategias y técnicas que logren la estabilidad emocional en los colaboradores, mediante el coaching.

Promover institucionalmente un programa virtual que atienda a los colaboradores a fin de disminuir la intensidad del estrés.

### **6.3. Resumen del estudio**

El propósito fue identificar la asociación inversa entre la capacidad de estar satisfechos y la prevalencia del burnout en trabajadores ediles limeños. El estudio fue correlacional, evaluándose 80 colaboradores. Aplicándose dos cuestionarios. Se evidenció nivel medio en satisfacción laboral (55%) y en síndrome de burnout (55%). Por otro lado, se halló correlación inversa y significativa ( $\text{Rho} = -.160^*$   $p = .015 < .05$ ) entre satisfacción laboral intrínseca y agotamiento emocional, así como con despersonalización ( $\text{Rho} = -.185^{**}$   $p = .000 < .01$ ), mientras que fue positiva y significativa con realización personal ( $\text{Rho} = .333^{**}$   $p = .003 < .01$ ). Mientras que con satisfacción laboral extrínseca se halló relación inversa y significativa ( $\text{Rho} = -.157^{**}$   $p = .003 < .01$ ) con agotamiento emocional, con despersonalización ( $\text{Rho} = -.185^{**}$   $p = .000 < .01$ ) y positiva y significativa ( $\text{Rho} = .324^{**}$   $p = .003 < .01$ ), con realización personal. Concluyendo que cuanto menos los trabajadores ediles se encuentren satisfechos, mayor es la prevalencia de burnout en este grupo ( $\text{Rho} = -.317^{**}$   $p = .003 < .01$ ).

Palabras clave: satisfacción laboral, síndrome de burnout, agotamiento emocional, despersonalización, realización personal

### **6.4 Abstract.**

The objective of this study was to determine the existence of an inverse relationship between job satisfaction and burnout syndrome in administrative workers in a district municipality of Lima. This was a correlational, transversal, non-experimental, quantitative focused basic study in which 80 workers participated. The instruments used were the job satisfaction scale and the Maslach burnout inventory. The results revealed a medium level in job satisfaction (55%) and in burnout syndrome (55%). Plus, the results also revealed the existence of an inverse and significative correlation ( $\text{Rho} = -.160^*$   $p = .015 < .05$ ) between intrinsic job satisfaction and emotional exhaustion, and with depersonalization ( $\text{Rho} = -.185^{**}$   $p = .000 < .01$ ), meanwhile it was positive and significative with personal fulfillment ( $\text{Rho} = .333^{**}$   $p = .003 < .01$ ). On the other hand, the results determined the existence of an inverse and significative relationship with ( $\text{Rho} = -.157^{**}$   $p = .003 < .01$ ) between extrinsic job satisfaction and emotional

exhaustion, with depersonalization ( $\text{Rho} = -.185^{**} p = .000 < .01$ ) and it was positive and significative ( $\text{Rho} = .324^{**} p = .003 < .01$ ), with personal fulfillment. In conclusion, this study determined the existence of a negative and significative inverse relationship between job satisfaction and burnout in administrative workers of a district municipality in Lima.

**Key words:** job satisfaction, burnout syndrome, emotional exhaustion, depersonalization, personal fulfillment.

## REFERENCIAS

- Álvarez, E., y Fernández, L (1991). *El Síndrome de "Burnout" o el desgaste profesional (I): revisión de estudios.* Universidad de Santiago de Compostela.  
<https://www.revistaen.es/index.php/aen/article/view/15231/15092>
- Alegre, R. (2017). *Satisfacción laboral y síndrome de burnout en capacitadores de una empresa de call center de Lima Metropolitana.* Tesis Licenciatura. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Asociación Americana de Psicología. (2014). *Manual de publicaciones.* Manual Moderno.
- Atalaya, M. (2018). *Satisfacción laboral y síndrome burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal.* Tesis Doctoral. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Awa, W., Plaumann, M., y Walter, U. (2010). Burnout prevention: A review of intervention programs. *Patient Education and Counseling*, 78 (2) pp 184-190.
- Bandura, A. (1987). *Pensamiento y Acción: fundamentos sociales.* Martínez Roca.
- Bandura, A. (1986). *Teoría social cognitiva.* Prentice-Hall.
- Bonilla, G. (2018). *Satisfacción laboral en trabajadores administrativo de una ONG de Lima Metropolitana.* Tesis Licenciatura. Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Cabezas, E., Andrade, D., y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica.* Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Carlín, M., y Garcés de los Fayos Ruíz, E. (2010). The Burnout syndrome: Historical evolution since the employment context to the sports field. *Anales de Psicología* 26 (1) pp 169-180.
- CEPAL/OIT (2020). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. La dinámica laboral en una crisis de características inéditas: desafíos de política.*  
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/46308-coyuntura-laboral-america-latina-caribe-la-dinamica-laboral-crisis>
- Cordes, C. y Dougherty, T. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *The Academy of Management Review* 18 (4) pp. 621-657.
- Crites, J. (1969). *Vacational psychology: the study of behavior and development.* Mc Graw-Hill.
- De la Fuente, R. (2017). *Niveles de Burnout y existencia de relaciones entre estos y sus dimensiones, con las variables de identificación de los docentes de cuatro colegios de la Región Metropolitana.* Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación.

<http://sibumcedigital.umce.cl/gsdl/collect/tesissib/index/assoc/HASH4456.dir/doc.pdf>

Dominici, M. (2018). *Eficiencia organizacional y comunicación*. Mc Graw Hill.

Edelwich J. y Brodsky A. (1980). *Stages of disillusionment in the helping professions*. Human Science Press.

El Tiempo (abril 2021) *Uno de cada cuatro colombianos quiere cambiar de trabajo*.

<https://www.eltiempo.com/economia/sectores/nivel-de-satisfaccion-de-trabajadores-colombianos-son-su-empleo-211956>

Expok News. (2017). Quienes sufre mayor estrés en el mundo.

<https://www.expoknews.com/quienes-sufren-mayor-estres-laboral-en-el-mundo/>

Fresno, C. (2019). *Metodología de la investigación*. Cid editorial.

Freudenberger, H. (1974). Staff burn-out. *The Journal of Social Issues* 30 (1) pp 159-165.

<https://pdfcoffee.com/journal-of-social-issues-volume-30-issue-1-1974-doi-1011112fj1540-45601974tb00706x-herbert-j-freudenberger-staff-burn-out-pdf-free.html>

Furnham, A. (2004). *Psicología Organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones*. Oxford-Alfa omega.

García, J., y Herrero, S. (2010). Revisión teórica del síndrome de burnout y su investigación en el contexto penitenciario. *Apuntes De Psicología*, 28 (1) pp 83-106.

Gil-Monte, P. (2005). Factorial validity of the Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) among Spanish professionals. *Revista De Saude Publica*, 39 (1) pp 1-8.

Gil-Monte, P. (2011) *El síndrome de quemarse por el trabajo*. Pirámide.

Gil Monte, P. y Peiró, J. (2014). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)*. Ediciones Pirámide.

Gonzales, M. (2018). *Nivel de satisfacción laboral en el rol docente y su relación con el síndrome de desgaste profesional en los maestros de colegios privados*. Tesis Doctoral. Universidad Metropolitana.

Hernández, R., Baptista, C. y Fernández, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Educación.

Herzberg, F., Mausner, B., Peterson, R., y Capwell, D. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.

Herzberg, F. Mausner, B. y Snydeman, B. (1967). *The Motivation to Work*. John Wiley & Sons.

Hernández, C. (2017). *Del burnout al engagement en el trabajo*. Universitat Jaume I.  
[https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/404332/2017\\_Tesis\\_Hernandez%20Vargas\\_Ivette.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/404332/2017_Tesis_Hernandez%20Vargas_Ivette.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Huamaní, J., Arias, W., Evangelista, J., y Calizaya, J. (2019). Síndrome de burnout en colaboradores de tres municipalidades distritales de la ciudad de Arequipa. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional* 37 (2) pp 107-118. DOI: 10.21772/ripo.v37n2a03
- Jarasevik, K. (2020). *Ponencia en la 72 Asamblea de Ginebra de la Organización Mundial de la Salud.* OMS.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en Ciencias Sociales.* Mc Graw Hill.
- La Rotta, D. (2020). *Incidencia del desgaste profesional del docente de educación física sobre los niveles de satisfacción de los escolares en las clases relacionadas con el Área.* Tesis Doctoral. Universidad Pública de Navarra.
- Lim, R., y Pinto, C. (2009). Work stress, satisfaction and Burnout in New Zealand radiologists: Comparison of public hospital and private practice in New Zealand: Radiology. *Journal of Medical Imaging and Radiation Oncology* 53 (2) pp 194-199.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M. D. Dunnette (Ed.): *Handbook of Industrial and Organizational Psychology.* John Wiley & Sons.
- López, H. (2009). *Incidencia del síndrome de burnout en sacerdotes católicos latinoamericanos y su relación con la inteligencia emocional.* Tesis doctoral. Universidad de Salamanca.
- López, A. (2017). *El síndrome de burnout: antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega.* Universidad de Vigo.
- Llaja, V, Sarria, C. y García, P. (2007) *MBI Inventario “Burnout” de Maslach & Jackson. Muestra Peruana.* Pinedo Grafic.
- Llorens, S., y Salanova, M. (2011). Burnout: un problema psicológico y social. <http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/42262/49134.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mc Donald, L. (2014). *Psicología organizacional.* Trillas.
- Malander, N. (2016). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario. *Ciencia & trabajo* 18 (57) pp 177-182. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000300177>
- Martínez, N. (2016). *Recursos humanos y management empresarial.* Mc Graw Hill.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory.* Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press. [https://www.researchgate.net/profile/Christina\\_Maslach/publication/277816643\\_The](https://www.researchgate.net/profile/Christina_Maslach/publication/277816643_The)

[Maslach\\_Burnout\\_Inventory\\_Manual/links/5574dbd708aeb6d8c01946d7/The-Maslach-Burnout-Inventory-Manual.pdf](#)

- Maslach, C. y Jackson, S. (2008). *Inventario Burnout Maslach*. TEA Ediciones.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. Universidad de California, Berkeley. Ciencia y Trabajo. Año 11, número 32.
- <https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>
- Maslach, C., y Leiter, M. (2000). *Preventing burnout and building engagement: A Complete program for organizational renewal*. Jossey-Bass.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: new directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*.
- Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology* 52 pp 397-422. <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/154.pdf>
- Ministerio de Trabajo Promoción Social y Empleo. (2017). *Ley de salud y seguridad en el trabajo (Ley N° 29783)*. MTPSE.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2017). *Estado del arte del síndrome de agotamiento profesional: avances sobre su prevención en operadores/as que atienden a personas afectadas por violencia basada en género*. Inversiones TIAGO'S.
- Montoya, P., Bello, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., y Padilla, A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena. *Cienc Trab.* 58 pp 7-13.
- Muheim, F. (2013). *Burnout: historia evolutiva*. Springer.
- Muñoz. M (2016). *Propiedades psicométricas del inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de dos empresas de Trujillo*. Tesis Licenciatura. Universidad Cesar Vallejo.
- [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/207/Mu%c3%b1oz\\_LV\\_ME-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/207/Mu%c3%b1oz_LV_ME-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Muchinsky, P. (1993). *Psychology applied to work*. Pacific Grove Publishing Company.
- Newstron, J. y Davis, K. (1993). *Organizational behavior. Human behavior at work*. Mc Graw-Hill.
- Organización Mundial de la Salud. (2001). Informe sobre la salud mental en el mundo. OMS.
- Organización Internacional del Trabajo (2014). *Encuentro de trabajadores sociales*. OIT.

Organización Internacional Del Trabajo (2018). *El recurso humano y la productividad.*

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/---ifp\\_seed/documents/instructionalmaterial/wcms\\_553925.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf)

Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud. (2016). *Estrés*

*laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades.*  
[http://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es)

Organización Médica Colegial de España. (2021). *La OMS reconoce como enfermedad el burnout o síndrome de estar quemado.* <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>

Pérez, S. (2009). *El síndrome de burnout en la enseñanza.* Mc Graw Hill

Perlman, B., y Hartman E. (1982): Burnout: Summary and future research. *Human Relations* 35 pp 283-305.

Pines, A., Aronson, E. y Kafry, Y. (1981). *Burnout: del tedio al crecimiento.* Free Press.

Pintado, E. (2016). *Psicología organizacional.* Mc Graw Hill – interamericana.

Regus, Consultores. (2012). *Indicadores de estrés y burnout en empresas de Lima.* Regus.

Ryerson, J., y Marks, L. (1982). *Burnout.* Trillas.

Reyes. T. (2015). *Relación del Burnout y el desempeño académico en docentes de la universidad andina Néstor Cáceres Velásquez filial Arequipa.* Tesis Maestría. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

<http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/273/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Robbins, S. (2014). *Comportamiento organizacional.* Prentice Hall.

Robles, A. (2019). *Relación entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en pastores de la Iglesia Adventista Del Séptimo Día de Lima Metropolitana.* Tesis Licenciatura. Universidad Peruana Unión.

Ruvalcaba, J., Sahagún, M., y Selva, C. (2014). Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación. Research Gate pp 113-128.  
<https://www.researchgate.net/publication/298214529>

Sánchez, M., y García, M. (2017). Satisfacción en los entornos de trabajo. *Sciencia Et Technica* 22 (2) pp. 161-166. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>

Seisdedos, N. (1997). *MBI, Inventario Burnout de Maslach. Síndrome del quemado por estrés laboral asistencial.* TEA Ediciones.

- Stoner, K. (2018). *Fundamentos de la investigación científica*. Mc Graw-Hill.
- Vizcarra, M., Llaja, V., y Talavera, J. (2015). Clima laboral, Burnout y perfil de personalidad: un estudio en personal asistencial de un hospital público en Lima. *Informes Psicológicos* 15 (2) pp 111-126. <https://doi.org/10.18566/infpsicv15n2a06>
- Warr, P., Cook, J., Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology* 52 pp 129–148.
- Weber, A. y Jaekel, A. (2000). Burnout syndrome: a disease of modern societies? *Occupational Medicine Oxford, England* 50 (7) pp 512-517.
- Worchel, S., Cooper, J., Goethals, G. y Olson, J. (2002). *Psicología Social*. Thompson.
- Yslado, R., Norabuena, R., Loli, T., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I., y Rojas, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horiz Med.* 19 (4) pp 41-49. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>

## **ANEXOS**

### **AUTORIZACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Por medio de la presente, se solicita su autorización para participar en la investigación:  
**SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN COLABORADORES  
ADMINISTRATIVOS DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LIMA.**

Asimismo, el consentimiento para la colaboración en responder a los siguientes instrumentos:  
Escala General de Satisfacción NTP 394 y el Inventario Maslach Burnout.

La participación será anónima garantizándose la absoluta confidencialidad, la información obtenida tiene por objeto servir para fines científicos.

Si usted acepta su participación, por favor complete esta autorización de consentimiento, firmándola de manera voluntaria y entregándola a la persona que le ha solicitado la autorización. En caso de cualquier duda o pregunta no dude en realizarla antes de firmar.

**Autorizo mi participación en la investigación en referencia**

---

Firma del participante

DNI.....

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>Problema Principal</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable Independiente</b>	<b>Indicadores V.I</b>	<b>Variable Dependiente</b>	<b>Indicadores V.D.</b>
¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en colaboradores administrativos de una municipalidad distrital de Lima?	Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en colaboradores administrativos de una municipalidad distrital de Lima.	Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en colaboradores administrativos de una municipalidad distrital de Lima.	Satisfacción laboral	Autonomía Reconocimiento Trabajo estimulante Progreso Realización y logro  Condiciones laborales Relaciones interpersonales Calidad de supervisión Remuneración Administración y políticas	Síndrome de burnout	Fatiga o cansancio por el trabajo Gran esfuerzo para realizar su trabajo Frustración en el trabajo  Insensible con los compañeros de trabajo Despreocupación ante situaciones laborales diversas Dificultad para tratar problemas de los compañeros Sentimiento de culpa ante problemas en el trabajo  Insatisfecho por su trabajo Desconcertado por su trabajo Intolerante por las decisiones tomadas por sus superiores
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>				



<p>municipalidad distrital de Lima?          ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral extrínseca y realización personal en colaboradores administrativos de una municipalidad distrital de Lima?</p>	<p>extrínseca y despersonalización en colaboradores administrativos de una municipalidad distrital de Lima.          Determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral extrínseca y realización personal en colaboradores administrativos de una municipalidad distrital de Lima.</p>	<p>despersonalización en colaboradores administrativos de una municipalidad distrital de Lima.          Existe relación significativa entre la satisfacción laboral extrínseca y realización personal en colaboradores administrativos de una municipalidad distrital de Lima.</p>				
--	---	--	--	--	--	--