



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Desgaste profesional y motivación laboral en la Unidad de  
Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, Moquegua 2021**

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

Licenciada en Enfermería

**AUTORA:**

Cuellar Gutierrez, Sashi Alondra ([orcid.org/0000-0002-8603-7845](https://orcid.org/0000-0002-8603-7845))

**ASESORA:**

Mg. Calle Samaniego, Ingrid Magaly ([orcid.org/0000-0003-3208-7107](https://orcid.org/0000-0003-3208-7107))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Salud Mental

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA-PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

En primer lugar, agradecer a Dios por ser mi compañía y guía a lo largo de mi carrera, y ser mi fortaleza en momentos frustrantes y de debilidad. A mis padres Elvis y Marge, y a mi abuelita Edelina porque con su comprensión, tolerancia, palabras de aliento y apoyo, han hecho de mí una buena profesional y mejor persona; por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad; por estar siempre conmigo en todas mis metas y sueños.

**Alondra Cuéllar**

## **Agradecimiento**

Mi profundo agradecimiento a la UGEL Mariscal Nieto de Moquegua, por permitirme realizar el recojo de datos para el proceso de mi estudio de investigación.

De igual manera, infinitos agradecimientos a la Universidad César Vallejo y a los docentes de la escuela profesional de enfermería por compartir sus experiencias, conocimientos para lograr ser mejores profesionales.

**Autora**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra, muestreo .....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos .....	15
3.6. Método de análisis de datos .....	15
3.7. Aspectos éticos .....	15
IV. RESULTADOS .....	16
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS .....	35
ANEXOS.....	40

## Índice de tablas

Tabla 1. Desgaste profesional .....	16
Tabla 2. Agotamiento emocional .....	17
Tabla 3. Despersonalización .....	18
Tabla 4. Realización personal .....	19
Tabla 5. Motivación laboral .....	20
Tabla 6. Motivación intrínseca .....	21
Tabla 7. Motivación extrínseca .....	22
Tabla 8. Prueba de normalidad .....	23
Tabla 9. Correlación entre desgaste profesional y motivación laboral .....	24
Tabla 10. Correlación entre agotamiento emocional y motivación laboral .....	25
Tabla 11. Correlación entre la despersonalización y motivación laboral .....	26
Tabla 12. Correlación entre la realización personal y motivación laboral .....	27

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Desgaste profesional .....	16
Figura 2. Agotamiento emocional.....	17
Figura 3. Despersonalización.....	18
Figura 4. Realización personal.....	19
Figura 5. Motivación laboral .....	20
Figura 6. Motivación intrínseca.....	21
Figura 7. Motivación extrínseca.....	22

## Resumen

El objetivo principal de esta investigación llevó a comprender la relación entre el desgaste profesional y la motivación laboral de los trabajadores de la UGEL Mariscal Nieto de Moquegua en el año 2021. El marco metodológico se construyó mediante un diseño de estudio hipotético-deductivo; un nivel descriptivo correlacional, un método cuantitativo y un diseño no experimental.

Un total de 65 trabajadores fueron incluidos en el estudio dentro de la UGEL Mariscal Nieto de Moquegua, 2021, se tomó en cuenta los criterios de inclusión y exclusión. Adicionalmente, se emplea el enfoque de encuesta, ya que nos permite recoger datos sobre las variables de manera sistemática, cuya validez se establece mediante procedimientos estadísticos y el examen de especialistas en la materia. Las variables se recogerán mediante los siguientes instrumentos: cuestionario 1 sobre el desgaste profesional y cuestionario 2 sobre la motivación laboral.

Por otro lado, se obtuvo como resultado que; el desgaste profesional no tiene una relación relevante con la motivación en los trabajadores en la UGEL Mariscal Nieto de Moquegua, 2021. Se observó que el coeficiente de correlación  $r = 0,238$  y el valor  $p = 0,056$  lo implican. Un número mayor que el nivel de significación  $= 0,05$  muestra que las variables no tienen una conexión significativa, por lo que se acepta la hipótesis  $H_0$ , mientras que se rechaza la hipótesis  $H_a$ .

Palabras clave: Desgaste profesional, motivación laboral, personal administrativo.

## Abstract

The main objective of this research was to understand the relationship between professional burnout and work motivation of the workers of the UGEL Mariscal Nieto of Moquegua in the year 2021. The methodological framework was constructed using a hypothetico-deductive study design; a descriptive correlational level, a quantitative method and a non-experimental design.

A total of 65 workers were included in the study within the UGEL Mariscal Nieto of Moquegua, 2021, inclusion and exclusion criteria were taken into account. Additionally, the survey approach is used, since it allows us to collect data on the variables in a systematic way, whose validity is established through statistical procedures and the examination of specialists in the field. The variables will be collected by means of the following instruments: questionnaire 1 on professional burnout and questionnaire 2 on work motivation.

On the other hand, it was obtained as a result that; professional burnout does not have a relevant relationship with motivation in workers in the UGEL Mariscal Nieto of Moquegua, 2021. It was observed that the correlation coefficient  $r = 0.238$  and the  $p$ -value = 0.056 imply this. A number greater than the significance level = 0.05 shows that the variables do not have a significant connection, so the  $H_0$  hypothesis is accepted, while the  $H_a$  hypothesis is rejected.

Keywords: professional burnout, work motivation, administrative staff.

## I. INTRODUCCIÓN

El Síndrome de Burnout Profesional se distingue por posturas y emociones negativas hacia los colegas de labores y la posición profesional de cada uno, manifestándose como una serie de síntomas que incluyen cansancio emocional, despersonalización y falta de satisfacción personal. (1)

La motivación laboral es el proceso a través del cual los individuos al realizar una determinada tarea, se esfuerzan por alcanzar metas y objetivos específicos para cubrir algún patrón de necesidad o perspectiva. (2)

Según Gavilanes, Jazmina, ingeniera de la empresa de transporte de carga extra pesada del cantón de Salcedo, hizo un estudio de regresión que reveló que la felicidad laboral está mediada contextualmente por la salud mental. Determinó que cuanto más síndrome de desgaste profesional hay, mayor es el descontento laboral. (3)

Según la entidad de Investigación en Conducta Organizacional del Cincel, se evaluaron variables como la sobrecarga de trabajo, la autonomía/motivación y el aburrimiento/desventajas laborales en 147 trabajadores que laboran en una institución pública de Mendoza, Argentina. Los resultados permitieron conocer los grados de cansancio emocional y cinismo. (4)

Según De la Guerra-De Urioste, Juan Pablo, la frecuencia del síndrome de burnout en los 22 directivos de las escuelas primarias comunes de la zona de Barrios Altos de Lima, resultó en un leve cansancio emocional, lo que sugiere que los directivos con entre seis y diez años de experiencia en la gestión son susceptibles de padecer el síndrome de burnout. (5)

Vargas Chambilla, Claudia, concluyó en su tesis "El estrés y su efecto en el desempeño laboral de los profesores de la Escuela Primaria I.E. "Modelo San Antonio" Moquegua, 2018; cuando se aplicó el instrumento para medir el estrés, el 55,4% de

los docentes registró un grado alto de estrés y el 44,6% un grado intermedio, pero que esto no tuvo un efecto significativo en su desempeño. (6)

Por ejemplo, en el ámbito de la educación, donde la labor es agotadora, desencadena altos grados de estrés y desmotivación laboral. Esto es un problema en el entorno global actual, ya que se traduce en estrés físico y mental, así como en una falta de entusiasmo para trabajar, todo lo cual contribuye a una creciente sensación de inadecuación y fracaso. La identificación y el tratamiento temprano del síndrome de burnout es crucial. Con tratamiento y apoyo, la mayoría de las personas comienzan a sentirse mejor y se recuperan rápidamente. (7)

Por ello, es vital realizar este estudio en la UGEL Mariscal Nieto, donde no se han realizado estudios comparables, para comprender en profundidad los problemas de desgaste profesional y motivación laboral. Como enfermera, es necesario proporcionar dirección, gestionar las variables psicológicas y evitar el agotamiento profesional y la desmotivación. También es esencial ayudar a los empleados a adaptarse a las tensiones, los cambios o los peligros percibidos que impiden su capacidad para llevar a cabo las actividades, las responsabilidades y las funciones diarias, así como a estar preparados física y psicológicamente para afrontarlos. Es esencial evaluar y explorar las diferentes reacciones a tales circunstancias y ayudar al trabajador a identificar las estructuras de apoyo. ¿Cuál es la relación entre desgaste profesional y motivación laboral de los trabajadores de la UGEL Mariscal Nieto de Moquegua 2021? ¿Cuál es la relación entre agotamiento emocional y motivación laboral de los trabajadores de la UGEL Mariscal Nieto de Moquegua 2021, y también ¿Cuál es la relación entre despersonalización y motivación laboral de los trabajadores de la UGEL Mariscal Nieto de Moquegua 2021? Y finalmente, ¿Cuál es la relación entre satisfacción personal y motivación laboral de los trabajadores de la UGEL Mariscal Nieto de Moquegua 2021?

Por un lado, crea un marco teórico para las variables investigadas, que servirá de referencia para futuras investigaciones equivalentes o similares sobre el desgaste profesional y motivación laboral. Por lo que es fundamental conocer la relación entre

desgaste profesional y motivación laboral en los trabajadores de la UGEL Mariscal Nieto, para lo cual Se utilizarán procesos, técnicas e instrumentos adecuados que actúen como herramientas de evaluación útiles, fiables y validadas con un enfoque científico que ayude a la recogida de datos objetivos y a la comprobación de hipótesis.

El objetivo de este estudio es determinar la relación entre desgaste profesional y motivación laboral de los trabajadores de la UGEL Mariscal Nieto de Moquegua 2021. Además, determinar la relación entre el agotamiento emocional y la motivación laboral de los trabajadores de la UGEL mariscal Nieto de Moquegua, 2021, así como la relación entre la despersonalización y la motivación laboral de los empleados de la UGEL mariscal Nieto de Moquegua, 2021, y finalmente, la relación entre realización profesional y motivación laboral de los trabajadores de la UGEL mariscal Nieto de Moquegua, 2021.

La premisa fundamental, es que el desgaste profesional está fundamentalmente relacionado con la motivación laboral de los trabajadores de la UGEL mariscal Nieto de Moquegua en el año 2021. Y, como hipótesis específicas, si el agotamiento emocional se relaciona de modo relevante con la motivación laboral de los trabajadores de la UGEL mariscal Nieto de Moquegua, 2021, así como si la despersonalización se relaciona significativamente con la motivación laboral de los trabajadores de la UGEL mariscal Nieto de Moquegua, 2021. Por último, si la satisfacción personal se relaciona con la motivación laboral de los trabajadores de la UGEL Nieto de Moquegua, 2021.

La presente investigación se basa en las teorías de Callista Roy, que tiene en cuenta el punto de vista de la persona, así como la técnica empleada para lograr la adaptación e integración. Asimismo, es esencial aprender a comprender los cuidados utilizados en la práctica habitual ya que esto ayudaría al personal de la UGEL Mariscal Nieto, individualmente o en grupo a lograr la integración humana.

## II. MARCO TEÓRICO

El estudio de Mendoza, Wendy, el objetivo de la investigación; Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Belén de Trujillo, 2020, es analizar el efecto del clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo, utilizando una muestra de 35 participantes de las áreas administrativas del hospital. Para esta investigación se utilizaron los métodos de observación, entrevista y encuesta con sus respectivos instrumentos de aplicación. Los resultados revelan que el clima organizacional incide negativamente en el desempeño laboral debido a la falta de compromiso y sentimiento de pertenencia, así como en el desgaste profesional, evidenciado en el exceso de trabajo y en los malos juicios del personal administrativo. (8)

Robles, Iris, sobre el Desgaste profesional y motivación en instructores de la Institución Educativa Parroquial Fe y Alegra N° 23, Villa María del triunfo, 2018. Para determinar la relación entre el desgaste profesional de los profesores y la motivación laboral, se obtuvieron los siguientes resultados: El 51,5% de los profesores demuestra un nivel moderado de agotamiento profesional, mientras que el 5,9% demuestra un nivel agudo. Además, el 38,2% de los profesores indica un nivel bajo de motivación laboral, el 41,2% un nivel medio y el 20,6% un nivel alto. (9)

Torres, Dulio, aplicó el "Inventario de Burnout de Maslach" a una población de 96 médicos y una muestra de 52 médicos que participaron en el presente trabajo de estudio titulado "Síndrome de Burnout en médicos del Hospital Regional de Moquegua durante los primeros cuatro meses de la pandemia de COVID-19", 2020. Concluyó que en los primeros cuatro meses de la pandemia de COVID-19 en 2020, hay una baja prevalencia del Síndrome de Burnout entre los médicos, con sólo tres casos que presentan síntomas consistentes de Síndrome de Burnout, lo que representa el 5,77 por ciento de los casos, en comparación con el 94,23 por ciento que no lo presentan, lo que implica que el Síndrome de Burnout no es un problema entre el personal médico incluso en la actualidad. (10)

Tineo, Yeny, en su investigación acerca del síndrome de Burnout en docentes de instituciones educativas del distrito de San Juan de Lurigancho UGEL, mayo, 2019, Esta investigación tuvo como objetivo comparar la frecuencia del síndrome de burnout entre los profesores de los colegios Santo Domingo el Glorioso y 130 Héroes del Cenepa en el distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL. Se interrogó a un total de 120 profesores mediante el cuestionario de 22 preguntas de Maslach sobre el agotamiento de los instructores. Los resultados revelan que los instructores de la escuela pública de Santo Domingo el Glorioso obtuvieron un promedio de 64,50, mientras que los de la escuela pública de Héroes del Cenepa obtuvieron un promedio de 57,12. En la dimensión de cansancio emocional, no hubo diferencias significativas entre los instructores de las dos escuelas, pero sí hubo disparidades sustanciales en las dimensiones de despersonalización y satisfacción personal. (11)

Ruiz, Miriam, en su trabajo de investigación “Propuesta de un programa cognitivo conductual para el síndrome de Burnout en profesionales de salud de un hospital de Lambayeque”, 2017, El objetivo de este estudio fue desarrollar un enfoque cognitivo-conductual para minimizar el estrés laboral crónico en el personal médico de un hospital. Se evaluó a sesenta empleados mediante el Inventario de Burnout de Maslach, que reveló niveles significativos de Despersonalización y Burnout Emocional, pero bajos niveles de Realización Personal. El 69% de la plantilla se ve afectada por las tres características de este trastorno. (12)

Reyes-Oyola, Felipe; Palomino, Constanza y Aponte-López, Néstor; En 2019 se realizó un estudio descriptivo y transversal sobre el síndrome de burnout profesional, el índice de masa corporal y otras características relacionadas con el trabajo de los docentes de educación física de Ibagué, Colombia. Los datos se recogieron mediante el Cuestionario para la Evaluación del Síndrome de Burnout. El informe concluye que es necesario desarrollar e implementar programas de formación que expliquen qué es el síndrome de burnout, cómo y por qué se produce, cómo progresa y sus síntomas, así como estrategias de prevención e intervención individual, como técnicas de relajación física y control de la respiración. (13)

Ramírez, Silvia, en su tesis “Síndrome de Burnout Profesional y su influencia en las estrategias de afrontamiento en profesionales de la salud que trabajan en los centros de salud del Distrito 18do6 en Ecuador”, 2019, El objetivo de este estudio fue descubrir si el estado afecta a los mecanismos de afrontamiento de los trabajadores sanitarios. Según los datos del Maslach Burnout Inventory, ante un acontecimiento estresante, los profesionales sanitarios demuestran un bajo nivel de resolución de problemas y un alto nivel de retraimiento social, de forma que las demás dimensiones se sitúan en un nivel medio, es decir, no utilizan una única estrategia sino una combinación de varias, aunque no utilizan todas las estrategias incluidas en el Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento. (14)

González, Lilian y Orta, Yudit publicaron un estudio llamado “Cultura organizacional y síndrome de burnout profesional en docentes universitarios de la Universidad Agraria de La Habana”, 2017; La población del estudio estuvo compuesta por los 73 académicos que componen la FCSH, y se seleccionó a propósito una muestra de 26 profesores. La correlación entre los resultados del estudio y el uso del Cuestionario Breve de Burnout es fuerte. Es evidente que el burnout no tiene consecuencias globales en los instructores de la FCSH. Sin embargo, en los primeros estadios de la enfermedad hay efectos moderados, que en su mayoría están mediados por la percepción de expectativas laborales excesivas, entornos de trabajo externos inadecuados y estimulación salarial. (15)

Zavala, Guadalupe; Ramírez, Maribel y Hernández, Malinali; en su documento científico “Síndrome de Burnout Profesional en Estudiantes de Prácticas Médicas de Pregrado, Mexico, 2020, Desde el punto de vista del género, utilizaron una encuesta sociodemográfica, la forma corta del Cuestionario del Inventario de Maslach y una entrevista. Los resultados revelan un grado de continuidad académica, con una gran proporción de estudiantes que provienen de familias nucleares, lo que indica que obtienen apoyo económico y emocional para afrontar el estrés de sus carreras y la importancia de esto en la etapa de desarrollo integral. Como resultado de las largas y agotadoras jornadas de trabajo en un entorno andrógono que interfiere en las

relaciones familiares cotidianas, los hombres muestran una tendencia a la despersonalización, y las mujeres al agotamiento emocional, lo que refleja la condición de género, que se ve agravada por la insuficiencia de estímulos económicos para satisfacer las necesidades básicas. (16)

Gandini, Bernardo J. concluyó en su investigación “Desgaste Profesional Crónico en Docentes e Integrantes de Equipos de Salud en Ciudades Argentinas”, 2017, entre los 565 instructores, el 80,5% eran profesores de secundaria y el 19,4% profesores universitarios; el 11,4% de los profesores de primaria y secundaria y el 8,0% de los profesores universitarios tenían burnout; la prevalencia del burnout profesional crónico era mucho mayor en la secundaria. El 77,1% de los miembros del equipo sanitario eran médicos, el 36,8% eran especialistas y el 40,2% eran residentes; el 22,9% restante eran no médicos. El rango de burnout de los médicos fue del 26,0% al 44,0%, mientras que la tasa de burnout de todas las demás profesiones fue del 19,0%. El burnout era mayor entre los equipos sanitarios que entre los instructores; era mayor entre los médicos y significativamente mayor durante la residencia en los hospitales docentes; parecía ser menor en el sector privado. (17)

**Variable 1: Desgaste profesional.** Los síntomas del síndrome de burnout profesional incluyen el vacío, el cansancio vital, el fracaso y la impotencia, la baja autoestima y la pérdida de realización laboral. Además, la ansiedad, la inquietud, la dificultad para concentrarse, los olvidos, el estado de ánimo sombrío y la escasa tolerancia a la frustración suelen ir unidos a una conducta paranoica y/o agresiva hacia los pacientes, los compañeros de trabajo y los familiares. (18)

Según Maslach, "el burnout es un estado psicológico marcado por una respuesta prolongada a las tensiones interpersonales generalizadas en el trabajo". Cristina Maslach, psicóloga social estadounidense, propone tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. (20)

Según la Organización Mundial de la Salud, el burnout es una enfermedad inducida por el estrés laboral crónico. (19)

**Agotamiento emocional.** Se refiere al agotamiento de los recursos emocionales, es decir, la sensación entre los trabajadores de que ya no pueden ofrecer más emocionalmente. Es una condición caracterizada por el agotamiento de los propios recursos físicos o emocionales como consecuencia del compromiso diario y continuo con las personas a las que se debe atender como parte del empleo. (20)

El burnout es inducido principalmente por el estrés laboral y los conflictos interpersonales. (21)

**Despersonalización.** Esta palabra se refiere a una respuesta desagradable, indiferente o apática a una variedad de factores relacionados con el empleo. Es el resultado de un gran cansancio emocional y funciona como una barrera emocional autoprotectora contra las preocupaciones. Cuando las personas están sobrecargadas de trabajo y tienen demasiadas responsabilidades, tienden a replegarse y reducir sus actividades. Sin embargo, el retraimiento puede dar lugar a la pérdida de principios y a la deshumanización. (21)

**Realización personal.** Se refiere a los sentimientos de inadecuación, falta de logros y baja productividad laboral. Esta sensación de ineficacia puede llevar a los individuos a creer que se equivocaron al elegir su trayectoria profesional y a que no les guste la persona en la que creen haberse convertido. (21)

"La dimensión de realización personal recibe una puntuación negativa, ya que corresponde a la opinión de la persona de que no está logrando nada a través de su empleo. Esto se refiere a las dificultades de rendimiento". (22)

**Variable 2: Motivación laboral.** La motivación laboral es "la presencia de dos categorías de elementos, extrínsecos e intrínsecos, que influyen en el descontento o el placer en el trabajo, respectivamente". (23)

Chiavenato, por su parte, afirma: "Desarrollar el impulso y el celo para alcanzar la máxima productividad en un entorno laboral digno". (24)

Coromoto y Villón también lo describen como el "producto de la interacción entre la persona y el estímulo de la organización para producir factores que motiven e inspiren al empleado a alcanzar una meta". (25)

**Dimensiones de la motivación laboral.** La teoría motivacional de doble factor de Herzberg, ampliamente establecida, analiza dos elementos, el extrínseco y el intrínseco, que influyen en el descontento o el placer laboral, respectivamente. (23)

**Motivación intrínseca.** Se refiere a la realidad de que estamos motivados para realizar cosas porque encontramos placer y disfrute al hacerlas. La recompensa es la propia finalización del trabajo. Una persona está intrínsecamente motivada cuando asume un asunto como un reto personal, hasta el punto de que lo aborda sólo porque quiere resolverlo, aunque no haya perspectivas ni interés en recibir ningún beneficio externo por hacerlo. (21)

**Motivación Extrínseca.** La motivación extrínseca se compone de tres conceptos fundamentales: recompensa, castigo e incentivo. Soriano sostiene que la recompensa es un componente ambiental que se produce al concluir una secuencia de acciones, lo que aumenta la probabilidad de que la actividad se repita. (26)

Por lo tanto, la motivación extrínseca se define como cualquier forma de premio o incentivo que ganamos o se nos proporciona cuando completamos una determinada actividad o trabajo. (27)

La regulación externa es el ejemplo prototípico de la motivación extrínseca, en la que la conducta de las personas se rige por determinadas variables externas que les permiten alcanzar un resultado deseado, como acceder a una recompensa o evitar un castigo. (23)

En este contexto, la teoría de Callista Roy se interpretará como una teoría enfermera que describe el estrés como un proceso emocional adaptativo que a veces es necesario, ya que ayuda a desarrollar mecanismos de afrontamiento. Cuando el estrés es continuado en el tiempo, crea un factor de riesgo adicional para la salud. El objetivo

de esta investigación es conocer el estrés provocado por el desgaste profesional y la motivación laboral desde un punto de vista histórico para comprender mejor su impacto en la salud y la capacidad de decisión del individuo. La utilización de un modelo de enfermería para el estrés ayuda al camino de la acción compasiva sin ignorar la singularidad del individuo. Las manifestaciones más conspicuas de esta reacción emocional negativa al estrés son la ira, la ansiedad y, finalmente, la depresión. (28)

El razonamiento de Roy se apoya en dos pilares teóricos a) La adaptación: se refiere al resultado y al proceso por el que los individuos son capaces de sentir y pensar, son conscientes y eligen la integración del ser humano con su entorno; b) Los sistemas humanos: se definen como el conjunto organizado de cosas o partes interactuantes e interdependientes que corresponden a un todo y sirven a un propósito; c) El modelo de adaptación como el autoconcepto grupal hace hincapié en las dimensiones psicológicas y espirituales del sistema humano; define cómo las personas se ven y perciben a sí mismas dentro de un grupo, en función de sus reacciones al entorno; la persona que tiene una autopercepción positiva, una "autoestima" positiva, y naturalmente tiene suficientes recursos para hacer frente a las situaciones de estrés. En lugar de despreciar los defectos y las preocupaciones, la enfermera podría orientar el tratamiento hacia el aumento de los puntos fuertes del individuo, ayudándole a comprender sus propios recursos. Es posible transformar una fuente de estrés en un logro positivo que contribuya al desarrollo personal del individuo. (29)

¿Quién decide la importancia relativa del rol, el autoconcepto y la dependencia en el proceso cognitivo? Roy sostiene que las habilidades de afrontamiento son instrumentos importantes para minimizar los efectos negativos de las tareas que inducen al estrés. Esta noción define el afrontamiento como "los esfuerzos cognitivos y conductuales realizados por una persona para adaptarse a las demandas del entorno, conservando al mismo tiempo las funciones fundamentales y necesarias". Por lo tanto, es vital que las personas del sector sanitario desarrollen estrategias de afrontamiento activas para poder operar y hacer frente a las numerosas actividades que se producen. (28)

Además, incorpora el proceso de afrontamiento, las funciones de rol y la interdependencia, que se representan mediante estructuras multidimensionales que transmiten respuestas o patrones psicológicos y fisiológicos. (28)

Cuando los trabajadores están expuestos a malas condiciones de trabajo y a situaciones de estrés, su capacidad de adaptación disminuye. Esto tendría un impacto negativo en su rendimiento profesional. Como considera que los seres humanos son sistemas totalmente adaptables en continua comunicación con su entorno, el modelo de Roy puede ser una herramienta beneficiosa para la gestión del estrés. (28)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

La investigación fue básica, se ubicó en un nivel descriptivo-correlacional; fue descriptiva porque trató de definir cualidades, atributos, individuos, causas, objetivos y manifestaciones para analizarlos y cuantificar el vínculo entre las variables, como fue la situación aquí. (29).

Es no experimental, caracterizado como tal ya que se definió únicamente la medición de la conexión en un momento determinado, independientemente de los motivos. El diseño ha sido una estrategia para reunir los datos esenciales para el análisis. (29)

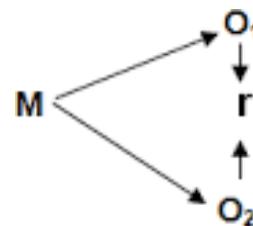
Donde:

M = muestra.

O1= Observación de la variable 1.

R = relación entre las variables.

O2= Observación de la variable 2.



#### 3.2. Variables y operacionalización.

En su definición operacional: El desgaste profesional se evaluó en las siguientes dimensiones que son; Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Esta variable se evaluó mediante un cuestionario que incluía 18 ítems, se tomó en cuenta tres dimensiones: la primera dimensión; Agotamiento emocional con sus indicadores; fatiga, ansiedad e impotencia. La segunda dimensión; pérdida de personalidad con sus indicadores; actitud negativa, hostilidad y absentismo. Y, por último, la dimensión de Realización personal con sus indicadores; agresividad, irritabilidad y aislamiento. Con una escala de medición de 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre.

Para la variable número 2 motivación laboral, se consideró la siguiente conceptualización: Dos tipos de elementos, extrínsecos e intrínsecos, influyen en el

descontento y la satisfacción laboral, respectivamente, en el comportamiento de un individuo. (31)

En su definición operacional: La motivación laboral, se evaluó en las dimensiones; motivación intrínseca y motivación extrínseca. Esta variable se evaluó mediante un cuestionario que incluía 18 ítems; se consideró dos dimensiones: primera dimensión, Motivación intrínseca con sus indicadores; disfrute del trabajo diario, disfrute de las tareas e interés por el trabajo. Segunda dimensión; Motivación extrínseca con sus indicadores; regulación integrada, regulación introyectiva, motivación social y motivación económica. Con una escala de medición de 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre.

### **3.3. Población, muestra y muestreo.**

**3.3.1. Población.** La población de estudio estuvo conformada por 78 empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, Moquegua 2021.

**Criterios de inclusión.** Se tomó en cuenta los siguientes criterios de inclusión:

Servidores que hayan trabajado en cualquiera de las áreas de la UGEL Mariscal Nieto durante al menos un año consecutivo.

Empleados que decidan participar en la encuesta, trabajadores mayores de 18 años y personal presencial.

**Criterios de exclusión.** Trabajadores que se negaron a participar en la investigación o que proporcionaron información inexacta en los instrumentos.

**Población de estudio.** Para la población del estudio se consideró profesionales de la UGEL de Moquegua; 5 Directivos que representaron el 6% del grupo, 31 profesionales del Área de Gestión Pedagógica que representaron el 40% del grupo, 11 trabajadores del Área de Gestión Institucional que representaron el 14%, 3 trabajadores del Área de Asesoría Jurídica que representaron el 4% y finalmente 2 trabajadores del área de Control Interno que representaron el 3%, haciendo un total de 78 trabajadores que representaron el 100% de la población.

**3.3.2. Muestra y muestreo.** La muestra se recogió mediante un muestreo probabilístico y se utilizó el siguiente estadígrafo:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

N = Total de la población

Z $\alpha$  = 1,96 al cuadrado, al 95%

P = Proporción esperada al 5% =0,05

q = 1 -p (1 - 0,05 = 0,95)

d = Precisión (use un 10%)

Tras la sustitución del estadígrafo, el tamaño de la muestra queda en 65 empleados.

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

**Técnica de recolección de datos.** El enfoque utilizado fue la encuesta, la cual permitió recoger datos sobre las variables de forma sistemática, su validez se determinó mediante procesos estadísticos y la evaluación de especialistas de campo.

**Instrumentos de recolección de datos.** Las variables fueron recogidas mediante los siguientes instrumentos: el cuestionario N°1 sobre el desgaste profesional y el cuestionario N°2 sobre la motivación laboral.

**Validez y confiabilidad.** Una vez terminados los cuestionarios de recogida de datos, se utilizó el programa SPSS versión 24.0 para procesar los datos.; para la validación del instrumento se utilizó una prueba piloto. Tras la prueba piloto, los resultados fueron validados por un estadístico y se llevó a cabo la prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach, que arrojó unos resultados de 0,873 para el primer cuestionario y de 0,878 para el segundo, lo que indica que los cuestionarios son buenos entre ambas variables, lo que garantiza la fiabilidad de los instrumentos.

### **3.5. Procedimientos.**

La Universidad César Vallejo facilitó a mi persona una carta de presentación para que el director de la UGEL Mariscal Nieto me permitiera recabar la información, permitiéndome solicitar un puesto o realizar una encuesta a los empleados de la institución. Además, se realizaron gestiones para notificar a los participantes sobre la investigación, aclarar y responder cualquier duda y solicitar su participación.

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

Una vez recogidos los datos, los introducimos en una base de datos y realizamos estadísticas descriptivas e inferenciales utilizando el SPSS versión 24.0. Además, utilizamos el SPSS versión 24.0 para determinar las correlaciones entre las variables y sus dimensiones. También utilizamos Microsoft Excel para generar las figuras estadísticas.

### **3.7. Aspectos éticos**

La dignidad humana y el compromiso con los principios éticos y bioéticos fundamentales se salvaguardaron durante todo el procedimiento. Además, se observaron cuatro preámbulos claves:

**Justicia:** El personal de esta institución fue seleccionado imparcialmente, se le dio la opción de participar en la encuesta y se le trató con cortesía.

**Autonomía:** La población tiene la opción de participar o no en la investigación.

**Beneficencia:** Se previó que los empleados de esta investigación presenten algunas de las características variables mencionadas; de ahí que se busquen enfoques.

**No maleficencia:** No se realizó ningún acto que pueda ser visto como perjudicial para los participantes del estudio, ya que la investigación se realizará en secreto y sólo para los objetivos de nuestra tesis.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Presentación de resultados por variables.

#### 4.1.1. Resultados sobre desgaste profesional.

##### Análisis global.

Tabla 1.

##### Desgaste profesional.

Categorías	frecuencias	Porcentajes
Alta	1	2%
Moderada	10	15%
Regular	51	78%
Baja	3	5%
Muy baja	0	0%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia.

##### Interpretación.

Según la Tabla N°1, del total de la población, 51 empleados, o sea 78% del grupo, se encontraban en la categoría regular de burnout profesional, mientras que 10 trabajadores, o sea 15% del grupo, se encontraban en la categoría moderada. Esto indica que el desgaste profesional se evaluó como regular.

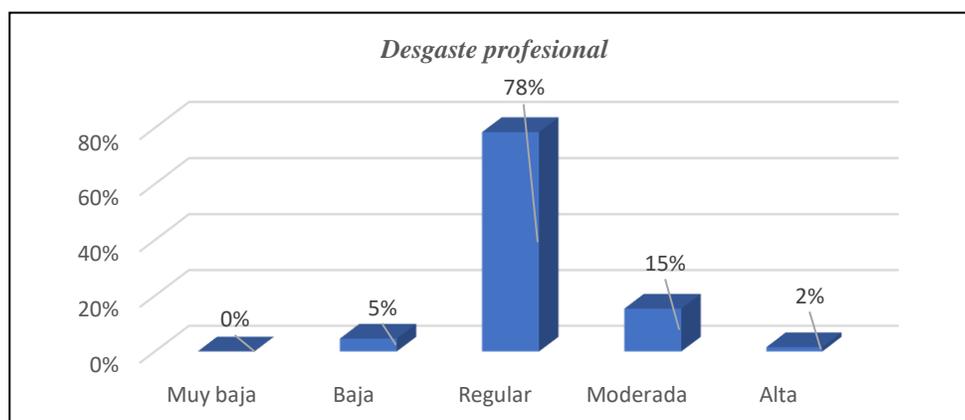


Figura 1. Desgaste profesional.

## Análisis por dimensiones.

Tabla 2.

### Agotamiento emocional.

Categorías	frecuencias	Porcentajes
Alta	2	3%
Moderada	10	15%
Regular	33	51%
Baja	20	31%
Muy baja	0	0%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia.

### Interpretación.

En la Tabla N°2, del total de la población, 33 empleados, que representan el 51% del grupo, se ubicaron en la categoría normal de cansancio emocional, mientras que 20 trabajadores, que representan el 31% del grupo, se ubicaron en la categoría baja. Esto indica que se evaluó como regular el agotamiento emocional.

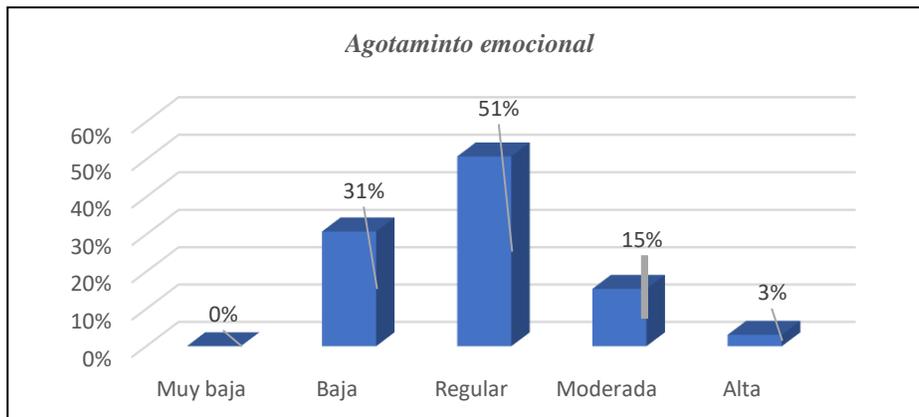


Figura 2. Agotamiento emocional.

**Tabla 3.**

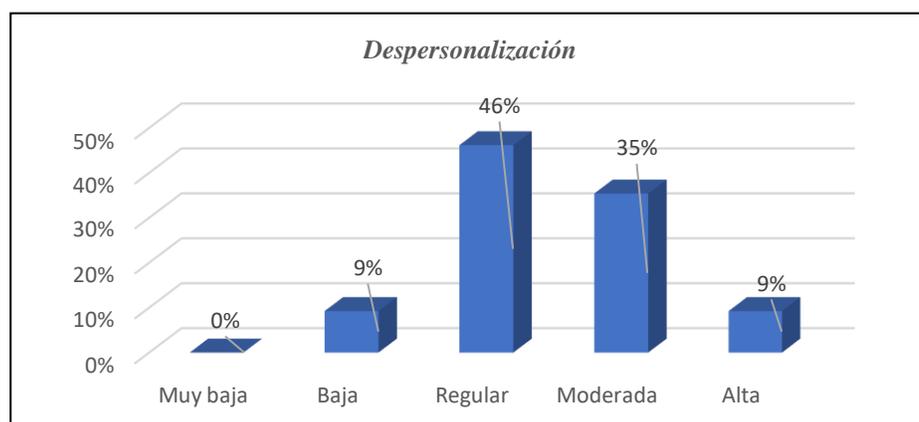
**Despersonalización.**

<b>Categorías</b>	<b>frecuencias</b>	<b>Porcentajes</b>
Alta	6	9%
Moderada	23	35%
Regular	30	46%
Baja	6	9%
Muy baja	0	0%
Total	65	100%

**Fuente: Elaboración propia.**

**Interpretación.**

En la tabla N°3 del 100% de la población; 30 trabajadores, que representan el 46% de la población, se posicionaron en la categoría normal de despersonalización, mientras que 23 trabajadores, que representan el 35% de la población, se ubicaron en la categoría moderada. Esto indica que se evaluó como regular su despersonalización.



**Figura 3. Despersonalización.**

**Tabla 4.**

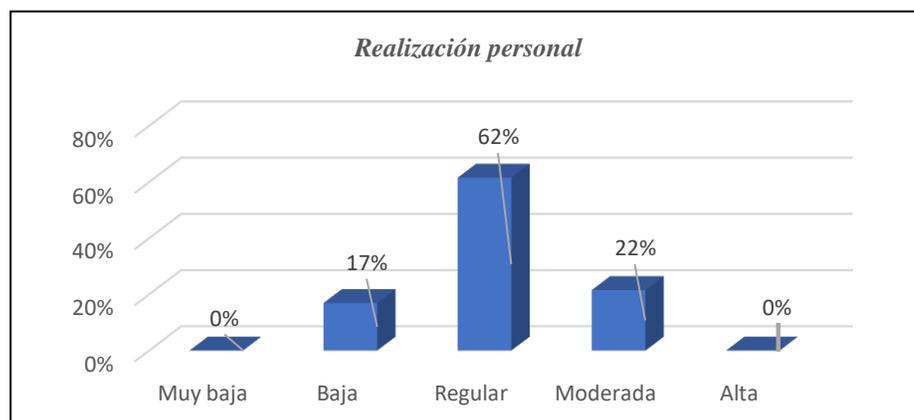
**Realización personal.**

<b>Categorías</b>	<b>frecuencias</b>	<b>Porcentajes</b>
Alta	0	0%
Moderada	14	22%
Regular	40	62%
Baja	11	17%
Muy baja	0	0%
Total	65	100%

**Fuente: Elaboración propia**

**Interpretación.**

En la Tabla N°4, del total de la población, 40 trabajadores (que representan el 62% del grupo) se encuentran en la categoría regular de satisfacción personal, mientras que 14 trabajadores (que representan el 22%) se encuentran en la categoría moderada. Esto indica que se evaluó como regular su realización personal.



**Figura 4. Realización personal.**

## Análisis global.

Tabla 5.

### Motivación laboral.

Categorías	frecuencias	Porcentajes
Alta	0	0%
Moderada	48	74%
Regular	17	26%
Baja	0	0%
Muy baja	0	0%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia.

### Interpretación.

En el Cuadro N°5 del total de la población, 48 trabajadores que representan el 74% del grupo se encuentran en la categoría moderada de motivación laboral, mientras que 17 trabajadores que representan el 26% del grupo se encuentran en la categoría regular. Esto indica que se evaluó como moderada su motivación laboral.

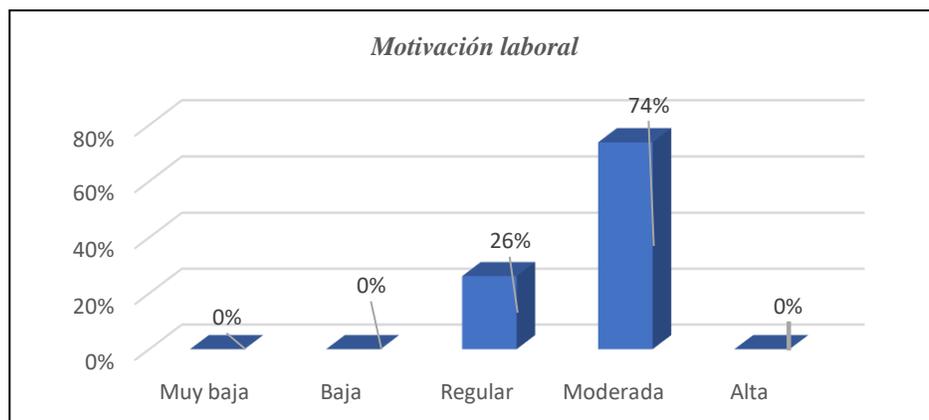


Figura 5. Motivación laboral.

## Análisis por dimensiones.

Tabla 6.

### Motivación intrínseca.

Categorías	frecuencias	Porcentajes
Alta	0	0%
Moderada	46	71%
Regular	17	26%
Baja	2	3%
Muy baja	0	0%
Total	65	100%

Fuente: Elaboración propia.

### Interpretación.

En la Tabla N°6 del total de la población, 46 empleados, que representan el 71% del grupo, se ubicaron en la categoría moderada de motivación intrínseca, mientras que 17 trabajadores, que representan el 26% del grupo, se ubicaron en la categoría regular. Esto indica que se evaluó como moderada su motivación intrínseca.

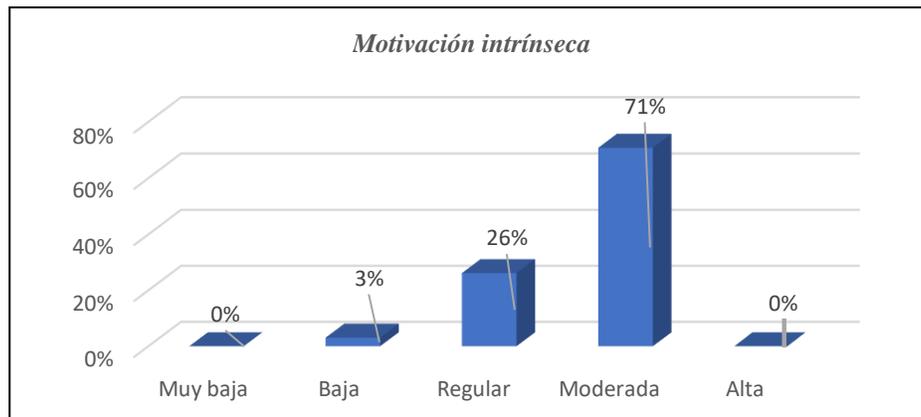


Figura 6. Motivación intrínseca.

**Tabla 7.**

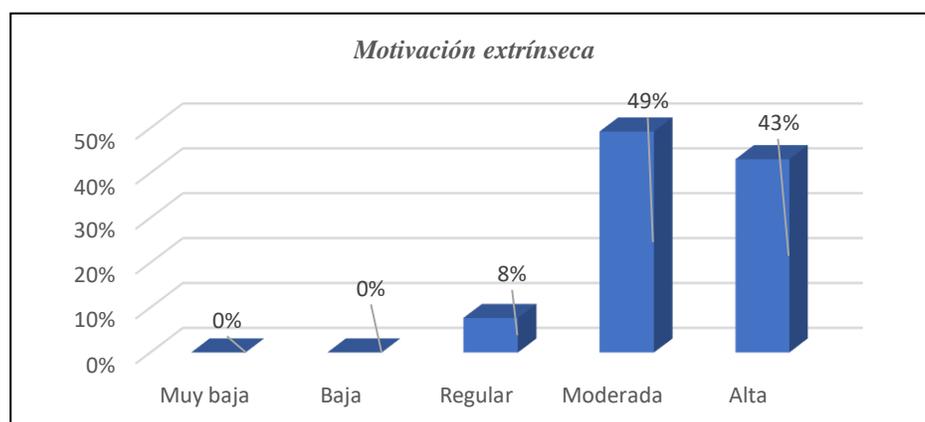
**Motivación extrínseca.**

<b>Categorías</b>	<b>frecuencias</b>	<b>Porcentajes</b>
Alta	28	43%
Moderada	32	49%
Regular	5	8%
Baja	0	0%
Muy baja	0	0%
Total	65	100%

**Fuente: Elaboración propia.**

**Interpretación.**

En la Tabla N°7, del total de la población, 32 empleados que representan el 49 por ciento del grupo y 28 trabajadores que representan el 43 por ciento del grupo se encuentran en las categorías moderada y alta de motivación intrínseca, respectivamente. Esto indica que se evaluó como moderada su motivación extrínseca.



**Figura 7. Motivación extrínseca.**

## 4.2. Contrastación de hipótesis.

### 4.2.1. Prueba de normalidad.

Para evaluar la normalidad, se empleó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para una sola muestra porque se trató de una muestra mayor a 50 datos. Se utiliza el criterio del p valor para comparar la normalidad de la distribución, rechazando la hipótesis nula en el nivel y aceptándola en caso contrario.

**H<sub>0</sub>**: La distribución no difiere de la normalidad.

**H<sub>1</sub>**: La distribución no cumple con el supuesto de normalidad.

**H<sub>0</sub>**:  $p > 0.05$

**H<sub>1</sub>**:  $p \leq 0.05$

### Tabla 8.

#### Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desgaste profesional	0,140	65	0,003	0,939	65	0,003
Motivación laboral	0,093	65	0,200	0,959	65	0,030

**Fuente:** Elaboración propia.

#### Interpretación.

Los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov sobre las variables del estudio sugieren que los niveles de significación superan  $= 0,05$ , lo que indica que los datos siguen una distribución normal. En este caso, se debe examinar una prueba paramétrica, la prueba del coeficiente de correlación  $r$  de Pearson.

#### 4.2.2. Prueba de hipótesis.

##### Hipótesis general.

Ho. El desgaste profesional no se relaciona de modo relevante con la motivación laboral de los trabajadores en la UGEL Mariscal Nieto de Moquegua, 2021.

Ha. El desgaste profesional se relaciona de modo relevante con la motivación laboral de los trabajadores en la UGEL Mariscal Nieto de Moquegua, 2021.

Planteamiento de la hipótesis estadística:

Ho:  $r = 0$ , si  $p > 0,05$

Ha:  $r \neq 0$ , si  $p \leq 0,05$

**Tabla 9.**

##### Correlación entre desgaste profesional y motivación laboral.

		Desgaste profesional	Motivación laboral
Desgaste profesional	Correlación de Pearson	1	0,238
	Sig. (bilateral)		0,056
	N	65	65
Motivación laboral	Correlación de Pearson	0,238	1
	Sig. (bilateral)	0,056	
	N	65	65

**Fuente: Elaboración propia.**

##### Interpretación.

La tabla 9 ilustra la relación entre el agotamiento profesional y la motivación laboral. El coeficiente de correlación es  $r = 0,238$ , y el valor  $p$  es  $0,056$ ; un valor superior al umbral de significación de  $0,05$  indica que no existe una relación significativa entre las variables; por tanto, se acepta Ho y se rechaza Ha.

### Primera hipótesis específica.

Ho. El agotamiento emocional no se relaciona de modo relevante con la motivación laboral de los trabajadores en la UGEL Mariscal Nieto de Moquegua, 2021.

Ha. El agotamiento emocional se relaciona de modo relevante con la motivación laboral de los trabajadores en la UGEL Mariscal Nieto de Moquegua, 2021.

Planteamiento de la hipótesis estadística:

Ho:  $r = 0$ , si  $p > 0,05$

Ha:  $r \neq 0$ , si  $p \leq 0,05$

**Tabla 10.**

**Correlación entre el agotamiento emocional y motivación laboral.**

		Agotamiento emocional	Motivación laboral
Agotamiento emocional	Correlación de Pearson	1	0,089
	Sig. (bilateral)		0,478
	N	65	65
Motivación laboral	Correlación de Pearson	0,089	1
	Sig. (bilateral)	0,478	
	N	65	65

**Fuente: Elaboración propia.**

### Interpretación.

La tabla 10 muestra la relación entre el cansancio emocional y la motivación laboral. Con un valor p de 0,478, el coeficiente de correlación es  $r = 0,089$ . Un valor superior al criterio de significación de 0,05 muestra que no existe una relación significativa entre las variables, por lo que se acepta Ho y se rechaza Ha.

### Segunda hipótesis específica

Ho. La despersonalización no se relaciona de modo relevante con la motivación laboral de los trabajadores en la UGEL Mariscal Nieto de Moquegua, 2021.

Ha. La despersonalización se relaciona de modo relevante con la motivación laboral de los trabajadores en la UGEL Mariscal Nieto de Moquegua, 2021.

Planteamiento de la hipótesis estadística

Ho:  $r = 0$ , si  $p > 0,05$

Ha:  $r \neq 0$ , si  $p \leq 0,05$

**Tabla 11.**

**Correlación entre la despersonalización y motivación laboral.**

		Despersonalización	Motivación laboral
Despersonalización	Correlación de Pearson	1	0,166
	Sig. (bilateral)		0,187
	N	65	65
Motivación laboral	Correlación de Pearson	0,166	1
	Sig. (bilateral)	0,187	
	N	65	65

**Fuente: Elaboración propia.**

### Interpretación.

La tabla 11 ilustra la relación entre la despersonalización y la motivación laboral. El coeficiente de correlación es de 0,166, y el valor p es de 0,187; un valor superior al umbral de significación de 0,05 muestra que no existe una relación significativa entre las variables; por tanto, se acepta la hipótesis Ho, mientras que se rechaza la hipótesis Ha.

### Tercera hipótesis específica

Ho. La realización personal no se relaciona de modo relevante con la motivación laboral de los trabajadores en la UGEL Mariscal Nieto de Moquegua, 2021.

Ha. La realización personal se relaciona de modo relevante con la motivación laboral de los trabajadores en la UGEL Mariscal Nieto de Moquegua, 2021.

Planteamiento de la hipótesis estadística:

Ho:  $r = 0$ , si  $p > 0,05$

Ha:  $r \neq 0$ , si  $p \leq 0,05$

**Tabla 12.**

**Correlación entre la realización personal y motivación laboral.**

		Realización personal	Motivación laboral
Realización personal	Correlación de Pearson	1	0,235
	Sig. (bilateral)		0,060
	N	65	65
Motivación laboral	Correlación de Pearson	0,235	1
	Sig. (bilateral)	0,060	
	N	65	65

**Fuente: Elaboración propia.**

### Interpretación.

La tabla 12 muestra la relación entre la realización personal y la motivación profesional. Con un valor p de 0,060, el coeficiente de correlación es  $r = 0,235$ . Un valor superior al criterio de significación de 0,05 implica que no existe una relación significativa entre las variables, por lo que se acepta Ho y se rechaza Ha.

## V. DISCUSIÓN

En la variable sobre el desgaste profesional, la mayoría de los empleados (51 trabajadores, es decir, el 78% del grupo) estaban en la categoría regular de desgaste profesional, mientras que 10 trabajadores, es decir, el 15% del grupo, estaban en la categoría moderada de desgaste profesional. Esto indica que el desgaste profesional se considera típico. Esto se relaciona con la investigación realizada por Jazmina Gavilanes, ingeniera de una empresa de transporte de carga extra pesada del cantón de Salcedo, quien realizó un análisis de regresión que reveló que la salud mental media contextualmente en la satisfacción laboral. Descubrió que cuanto mayor es la prevalencia del síndrome de desgaste profesional, mayor es el nivel de descontento laboral. (3)

Estos resultados contrastan con los de Tineo, Yeny, en su investigación de mayo de 2019 sobre el síndrome de Burnout en docentes de instituciones educativas del distrito de San Juan de Lurigancho UGEL, en la que buscó comparar la prevalencia del síndrome de Burnout en docentes de la I.E.P. Santo Domingo el Glorioso y la I.E. n° 130 Héroes del Cenepa del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL. Se interrogó a un total de 120 profesores utilizando el cuestionario de 22 preguntas de Maslach sobre el agotamiento de los instructores. Los resultados revelan que los instructores de la escuela pública de Santo Domingo el Glorioso obtuvieron un promedio de 64,50, mientras que los de la escuela pública de Héroes del Cenepa obtuvieron un promedio de 57,12. Los resultados revelan que no hay diferencias significativas entre los instructores de los dos colegios en la dimensión de desgaste emocional; sin embargo, hay disparidades sustanciales entre los profesores de los dos colegios en las dimensiones de despersonalización y satisfacción personal. (12)

Esto se relaciona con la investigación de nuestro marco teórico apoyado por Maslach, que afirma que "el burnout es un trastorno psicológico definido por una respuesta prolongada a las tensiones interpersonales persistentes en el trabajo". Cristina Maslach, psicóloga social estadounidense, propone tres dimensiones: el desgaste emocional, la despersonalización y la realización personal. (20)

Según la Organización Mundial de la Salud, el burnout es una enfermedad inducida por el estrés laboral crónico. (19)

El síndrome de burnout o desgaste profesional se caracteriza por la presencia de síntomas como el vacío emocional, el agotamiento vital, el fracaso y la impotencia, la baja autoestima y la pérdida de satisfacción laboral. Además, la ansiedad, la inquietud, la dificultad para concentrarse, los olvidos, el estado de ánimo sombrío y la escasa tolerancia a la frustración suelen ir unidos a una conducta paranoica y/o agresiva hacia los pacientes, los compañeros de trabajo y los familiares. (18)

A continuación; La mayoría de los empleados de la UGEL Mariscal Nieto de Moquegua, 2021, se sitúan en la categoría habitual de cansancio emocional, representando el 51% del grupo. Sin embargo, también hay 20 empleados, que representan el 31% del grupo, que se posicionan en la categoría baja. Esto indica que consideran que el cansancio emocional es habitual. Los resultados también indican que la mayoría de los empleados se encuentran en la categoría regular de despersonalización, ya que 30 trabajadores de la UGEL Mariscal Nieto constituyen el 46% del grupo, mientras que 23 trabajadores, que representan el 35% del grupo, se encuentran en la categoría moderada. Esto indica que ven su despersonalización como algo típico.

Ambos resultados difieren de los de estudios de investigación anteriores. Zavala, Guadalupe; Ramírez, Maribel; y Hernández, Malinali; utilizaron una encuesta sociodemográfica, el Cuestionario del Inventario de Maslach versión corta y una entrevista en su artículo científico Síndrome de Burnout Profesional en Estudiantes de Prácticas Médicas Pregrado, 2020, México, desde una perspectiva de género. Los hallazgos revelan un grado de continuidad académica, con una gran proporción de estudiantes que provienen de familias nucleares, lo que indica que obtienen apoyo económico y emocional para enfrentar el estrés de sus carreras y la importancia de esto en la etapa de desarrollo integral. Como consecuencia de las largas y agotadoras jornadas de trabajo en un entorno andrógono que interfiere en las relaciones familiares cotidianas, los hombres muestran una tendencia a la despersonalización, y las mujeres al agotamiento emocional, lo que refleja la condición de género, que se ve agravada por la insuficiencia de estímulos económicos para satisfacer las necesidades básicas. (16)

Continuando con la discusión; También se sabe que la mayoría de los empleados de la UGEL Mariscal Nieto se encuentran en la categoría normal de satisfacción personal, ya que hay 40 empleados que representan el 62% del grupo y 14 empleados que representan el 22% que se encuentran en la categoría moderada. Según la prueba de hipótesis para esta dimensión, la satisfacción personal no está asociada sustancialmente a la motivación laboral de los empleados de la UGEL Mariscal Nieto de Moquegua, 2021. Esto sugiere que califican su realización personal como media. Esto contrasta con la investigación de Eugenio Pachas, Esther Teodora, quien menciona en su artículo científico sobre el agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho 2018; donde menciona que el agotamiento emocional, la despersonalización, la realización personal y el clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión son "Clasificados negativamente, la dimensión Realización Personal se refiere a la percepción de la persona de que no está logrando nada a través de su trabajo. Esto se refiere a los problemas de rendimiento". (22)

En la variable sobre motivación laboral; la mayoría de los empleados se sitúan en la categoría de motivación laboral moderada, con 48 trabajadores, que representan el 74% del grupo, mientras que 17 trabajadores, que representan el 26% del grupo, se sitúan en la categoría de motivación regular. Esto indica que su percepción de la motivación laboral es moderada.

Esto se relaciona con la teoría motivacional de Frederick Herzberg del "doble factor de Herzberg", una de las ideas más reconocidas en la actualidad, y analiza dos factores: el extrínseco y el intrínseco, que influyen en el descontento o el placer laboral, respectivamente. (23)

Siguiendo con la dimensión de motivación intrínseca, la mayoría de los empleados (46 trabajadores, que representan el 71% del grupo) se sitúan en la categoría moderada de motivación intrínseca, mientras que 17 trabajadores, que representan el 26% del grupo, se sitúan en la categoría regular. Esto indica que consideran que su impulso interno es moderado. Según Cristina Maslach, una persona está impulsada

intrínsecamente cuando acepta un asunto como un reto personal, hasta el punto de que se acerca a él sólo porque quiere resolverlo, sin tener esperanza ni interés en recibir ningún beneficio externo por hacerlo. (21)

En cuanto a la dimensión de la motivación extrínseca, se descubrió que la mayoría de los empleados (32 trabajadores, que representan el 49% del grupo) entran en la categoría moderada de motivación intrínseca, mientras que 28 trabajadores, que representan el 43% del grupo, entran en la categoría alta. Esto indica que consideran que su motivación extrínseca es moderada.

Esto contrasta con nuestra base teórica, que afirma que la motivación extrínseca está relacionada con tres conceptos clave: recompensa, castigo e incentivo. Soriano Mariano Mateo, psicólogo y sociólogo, opina que la recompensa es un componente ambiental y se entrega al concluir un conjunto de acciones, por lo que aumenta la posibilidad de que la actividad se repita. (26)

González, Lilian y Orta, Yudit publicaron un estudio llamado “Cultura organizacional y síndrome de burnout profesional en docentes universitarios de la Universidad Agraria de La Habana”, 2017; La población del estudio estuvo compuesta por los 73 académicos que componen la FCSH, y se seleccionó a propósito una muestra de 26 profesores. La correlación entre los resultados del estudio y el uso del Cuestionario Breve de Burnout es fuerte. Es evidente que el burnout no tiene consecuencias globales en los instructores de la FCSH. Sin embargo, en los primeros estadios de la enfermedad hay efectos moderados, que en su mayoría están mediados por la percepción de expectativas laborales excesivas, entornos de trabajo externos inadecuados y estimulación salarial. (15)

Por ejemplo, en el sector de la educación, cuando el trabajo es físicamente exigente, se producen importantes niveles de estrés y desmotivación. Esto es un problema en el entorno global del siglo XXI, ya que se traduce en estrés físico y mental, así como en una falta de entusiasmo por el trabajo, lo que conduce a una creciente sensación de inadecuación y fracaso. La identificación y el tratamiento tempranos del síndrome de burnout son cruciales. Con tratamiento y apoyo, la mayoría de las personas comienzan a sentirse mejor y se recuperan rápidamente. (7)

La tabla 9 muestra la relación entre el agotamiento profesional y la motivación laboral, según la prueba de hipótesis general. El coeficiente de correlación es  $r = 0,238$ , y el valor  $p$  es  $0,056$ ; un valor mayor que el umbral de significación de  $0,05$  indica que no existe un vínculo significativo entre las variables; por lo tanto, se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_a$ .

El desgaste profesional no se relaciona de modo relevante con la motivación laboral de los trabajadores de la UGEL Mariscal Nieto de Moquegua, 2021; el coeficiente de correlación es  $r = 0,238$  y el valor  $p$  es  $0,056$ ; un valor mayor al umbral de significación  $= 0,05$  indica que no existe correlación significativa entre las variables; por lo tanto, se acepta la hipótesis nula  $H_0$  y se rechaza la hipótesis nula alternativa  $H_a$ .

## VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que el desgaste profesional no se relaciona de modo relevante con la motivación de los trabajadores de la UGEL Mariscal Nieto de Moquegua, 2021, Como el coeficiente de correlación es  $r = 0,238$  y el valor  $p$  es  $0,056$ , un valor mayor que el umbral de significación de  $0,05$  muestra que no hay relación entre las variables, por lo que se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_a$ .
2. En cuanto al desgaste profesional, la mayoría de los trabajadores de la UGEL Mariscal Nieto se encontraban en la categoría habitual, ya que 51 personas representaban el 78% del grupo, mientras que 10 empleados representaban el 15%. Esto demuestra que el desgaste profesional era un hecho habitual.
3. Además, la mayoría de los trabajadores entran en la categoría de motivación laboral moderada, ya que 48 personas constituyen el 74% del grupo y 17 empleados el 26%. Esto indica que su ética de trabajo es moderada.
4. Dado que el coeficiente de correlación es  $r = 0,089$  con un valor  $p$  de  $0,478$ , valor mayor al nivel de significación de  $= 0,05$  indica que no existe correlación significativa entre las variables, por lo que se acepta la hipótesis  $H_0$ , mientras que se rechaza la hipótesis alternativa  $H_a$ , el agotamiento emocional no está relacionado de modo relevante con la motivación laboral de los trabajadores de la UGEL Mariscal Nieto de Moquegua, 2021.
5. Como lo demuestra el coeficiente de correlación  $r = 0,166$  y el valor  $p = 0,21$ , no existe una relación de modo relevante entre la despersonalización y la motivación laboral de los trabajadores de la UGEL Mariscal Nieto de Moquegua en el año 2021. Un coeficiente de correlación mayor al umbral de significancia de  $0,05$  implica que no existe una relación significativa entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis  $H_a$ .
6. La satisfacción personal no está relacionada de modo relevante a la motivación de los trabajadores de la UGEL Mariscal Nieto de Moquegua, 2021, como lo evidencia el coeficiente de correlación  $r = 0,235$  con un valor  $p$  de  $0,060$ . Un coeficiente de correlación mayor al umbral de significación de  $0,05$  demuestra que no existe relación de modo relevante entre las variables, por lo que se acepta la hipótesis  $H_0$ , rechazando la hipótesis  $H_a$ .

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere que la Dirección General de la UGEL Mariscal Nieto de Moquegua ejecute un proyecto de mejora o incentivo dirigido a reducir el desgaste profesional, ya que el 78% del grupo presenta una tendencia decreciente de desgaste profesional crónico.
2. A la dirección general de la UGEL Mariscal Nieto de Moquegua, se le sugiere implementar un proyecto de mejora o actividades para mejorar el agotamiento emocional como muestra el hecho de que el 51% de la muestra presenta un patrón decreciente de cansancio emocional frecuente, se puede concluir que la prevalencia de esta condición está disminuyendo.
3. A la dirección general de la UGEL Mariscal Nieto de Moquegua, se le sugiere implementar un proyecto de mejora sobre las habilidades sociales para mejorar la despersonalización ya que como se puede observar el 46% del grupo presenta despersonalización regular con tendencia a bajar.
4. A la dirección general de la UGEL Mariscal Nieto de Moquegua, se le sugiere implementar un proyecto de mejora con capacitaciones para mejorar la realización personal ya que como se puede observar el 62% del grupo presenta realización personal regular con tendencia a bajar.

## Bibliografía

1. Rivera Guerrero Á, Ortiz Zambrano R, Miranda Torres M, Navarrete Freire P. Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). Revista Digital de Postgrado de la Universidad Central de Venezuela. 2019; 8(2).
2. Villón Perero Sabina Gisella PRHC. Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. Revista Cientific. 2018; 3(7).
3. Gavilanes J. Satisfacción Laboral y Síndrome de Desgaste Profesional en conductores de las Compañías de transporte de carga extra pesada del cantón Salcedo. Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión de Talento Humano.
4. Marsollier RG. Empleo público y burnout: un análisis basado en las características del trabajo. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional. 2018; 2(35).
5. De la Guerra-De Urioste JP, Goicochea-Rojas , Torres-Cañizalez , Cobo-Beltrán. Prevalencia del síndrome de burnout en la dirección de instituciones educativas públicas en Barrios Altos, Lima - Perú. Revista Electrónica Educare. 2021; 25(3).
6. Vargas Chambilla DR, Curasi Pari R. El Estrés y su influencia en el desempeño laboral de los Docentes de la I. E. “Modelo San Antonio” del Nivel Primaria Moquegua 2018. Segunda Especialidad en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas. Moquegua: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Repositorio Institucional - UNSA.
7. Colmayor IU. Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquía. [Online]; 2019. Acceso 19 de Diciembre de 2021. Disponible en: <https://www.colmayor.edu.co/general/sindrome-de-burnout-o-de-desgaste-profesional/>.
8. Mendoza Yenque S. Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Belén de Trujillo. Tesis para obtener el título profesional. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, Área administrativa del Hospital Belén de Trujillo. ISBN/ISSN.
9. Robles Godos IM. Desgaste profesional y la motivación laboral en los docentes de la Institución educativa Parroquial Fe y Alegría N° 23, Villa María del triunfo.

Tesis para obtener el grado de maestría. Lima: Universidad César Vallejo, Docentes de la Institución Educativa Parroquial Fe y Alegría N°23.ISBN/ISSN.

10. Torres Condori DR. Síndrome de Burnout en médicos del Hospital Regional de Moquegua durante el primer cuatrimestre de la pandemia de COVID-19 en el año 2020. Tesis para obtener grado profesional. Tacna: Universidad Privada de Tacna, Departamento de Medicina.ISBN/ISSN.
11. Tineo Barrueto YE. El síndrome de Burnout en docentes de las instituciones educativas del distrito de San Juan de Lurigancho, UGEL, mayo 2019. Tesis para obtener el grado de maestra en administración de la educación. Lima: Universidad Cesar Vallejo, Departamento de Docentes.ISBN/ISSN.
12. Ruiz Llontop I. Propuesta de un programa cognitivo conductual para el síndrome de Burnout en profesionales de la salud de un hospital de Lambayeque, 2017. Tesis para obtener el grado académico de maestro en psicología clínica. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Departamento de Profesionales de la Salud.ISBN/ISSN.
13. Reyes Oyola A, Palomino Devia C, Aponte López W. El Síndrome de desgaste profesional, índice de masa corporal y otros factores asociados con la labor de profesores de educación física de Ibagué en Colombia, 2019. Biomédica Revista del Instituto Nacional de Salud Colombia. 2019; 39(3).
14. Ramírez Pico SM. Síndrome de desgaste profesional y su influencia en las estrategias de afrontamiento en profesionales de salud que laboran en los centros de salud del distrito 18DO6. Requisito previo para optar por el Título de Psicóloga Clínica. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato, Departamento de profesionales de la salud.ISBN/ISSN.
15. González Rosado L, Orta Lorenzo Y. La cultura organizacional y el síndrome de desgaste profesional en profesores univertarios. Chakiñan Revista de Ciencias Sociales y Humanidades. 2016; 1(1).
16. Zavala Pérez E, Ramírez Santiago , Hernández Medero. El síndrome de desgaste profesional en estudiantes de internado médico de pregrado desde la mirada de género. Revista UPIICSA Investigación Interdisciplinaria. 2019; 6(1).

17. J. Gandini. El desgaste profesional crónico (burnout) en docentes e integrantes de equipos de salud en ciudades argentinas. Revista argentina de medicina. 2017; 5(1).
18. González SL. Estresores asistenciales y nivel de desgaste profesional en enfermeros del área de salud mental. Protocolo de Investigación para regularizar la actividad académica Tesina. Argentina: Universidad Nacional de Rosario , Enfermeros del área de salud mental.ISBN/ISSN.
19. OMS. La OMS reconoce como enfermedad el Burnout o "Síndrome de estar quemado". Médicos y pacientes.com. 2019; III(12).
20. Rivera Guerrero Á, Ortiz Zambrano R, Miranda Torres M, Navarrete Freire P. Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (burnout). Revista Digital de Postgrado de la Universidad Central de Venezuela. 2019; 8(2).
21. Maslach C. Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Segunda ed. trabajo Cy, editor. Santiago de Chile: Fundación Científica y Tecnológica; 2014.
22. Eugenio Pachas T. Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos.
23. Herzberg F, Mausner B, Snyderman B. The motivation to work. Segunda ed. Song JW, editor. EE.UU: New York; 1959.
24. Chiavenato I. Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones. Octava ed. Castellanos MÁT, editor. México: Mc Graw Hill Interamericana; 2009.
25. Coromoto H, Villón S. Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. Tesis de maestría. Ecuador: Instituto internacional de Investigación y Desarrollo tecnológico , La Libertad.OAI-PMH.
26. Montes Sánchez A, Rodríguez Puycan M. Motivación extrínseca y calidad de servicio de la Institución Prestadora de servicios de salud Nueva Salud Chimbote 2020. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en administración. Chimbote: Universidad César Vallejo, Institución Prestadora de servicios de salud "Nueva Salud".ISBN/ISSN.

27. Rovira Salvador I. Psicología y Mente Web Site. [Online].; 2021. Acceso 10 de Febrero de 2022. Disponible en: <https://psicologiymente.com/psicologia/motivacion-extrinseca>.
28. Pérez Ballona JO. Estrategias de Afrontamiento en Estudiantes Universitarios, Frente a Situaciones de Estrés en el Aprendizaje Virtual, Trujillo, 2021. Tesis para obtener el grado profesional de Licenciado en Enfermería. Trujillo: Universidad César Vallejo, Departamento de estudiantes univeristarios.ISBN/ISSN.
29. Hernández R, Mendoza C. metodología de la investigación. Sétima ed. mares MG, editor. México: Mc Graw Hill Interamericana; 2018.
30. Pistelli Y, Perochena J, Moscoloni N, Tarrés M. Síndrome de desgaste profesional en médicos pediatras: análisis bivariado y multivariado. Archivos argentinos de pediatría. 2011; 1(109).
31. Lalapú S. Síndrome de burnout en medicos asistentes que laboran en hospitales de contingencia Covid-19 Piura. Perú durante el periodo 2021. Tesis de licenciatura. Piura: Universidad Nacional de Piura, Piura.ISBN/ISSN.
32. Kim M, Mazenga A, Yu X, Simón K, Kazembe P, Kalua T, et al. Factores asociados conel agotamiento entre los trabajadores de la salud que brindan atención al VIH en Malawi. Plos One Collection Understanding and Preventing Suicide. 2019; IX(14).
33. Fabelo J, Peraza J, Goicolea S, Iglesias S, Gonzales Magdalena. Sidrome de desgaste profesional en terapeutas de adictos. Revista del Hospital Psiquiátrico de la Habana. 2019; XV(1(2018)).
34. Almeyda F. Síndrome de Burnout en el personal de salud que labora en un hospital en Lima. Licenciatura. Lima: Universidad Norbert Wiener, Lima.ISBN/ISSN.
35. Rado Romero J. Factores psicosociales laborales y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencia del hospital nacional Dos de Mayo. Tesis de maestría. Lima: Universidad Peruana Unión, Lima.ISBN/ISSN.
36. Sarmiento Valverde G. Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. Horizonte Médico. 2019; XIX(01).
37. Maslach C. Comprendiendo el Burnout: Universidad de California, Berkeley; 2009.

38. Herzberg F, Mausner B, Snyderman B. The motivation to work: New York : John Wiley & Sons; 1959.
39. Rivera Guerrero Á, Ortiz Zambrano R, Miranda Torres M, Navarrete Freire P. Factores de riesgo asociados al síndrome de desgaste profesional (Burnout). Revista Digital de Postgrado de la Universidad Central de Venezuela. 2019; 8(2).
40. Villón Perero Sabina Gisella PRHC. Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. Revista Scientific. 2018; 3(7).
41. Soriano Aguado MS. Clima organizacional y motivación laboral del personal de enfermería, servicio de cuidados intermedios neonatal del hospital público, Callao, 2020. Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Lima-Callao: Universidad César Vallejo, Departamento de Enfermería.ISBN/ISSN.
42. Pérez Ballona O. Estrategias de Afrontamiento en Estudiantes Universitarios, Frente a Situaciones de Estrés en el Aprendizaje Virtual, Trujillo, 2021. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Enfermería. Trujillo: Universidad César Vallejo, Departamento de Estudiantes Universitarios.ISBN/ISSN.

**ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.  
DESGASTE PROFESIONAL Y MOTIVACIÓN LABORAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL  
MARISCAL NIETO, MOQUEGUA 2021.**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS																																																																						
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Qué relación existe entre el desgaste profesional y la motivación laboral de los trabajadores en la Unidad de gestión Educativa Local mariscal Nieto de Moquegua, 2021?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> <b>PE<sub>1</sub></b> ¿Qué relación existe entre el agotamiento emocional y la motivación laboral de los trabajadores en la Unidad de gestión Educativa Local mariscal Nieto de Moquegua, 2021?</p> <p><b>PE<sub>2</sub></b> ¿Qué relación existe entre la despersonalización y la motivación laboral de los trabajadores en la Unidad de gestión Educativa Local mariscal Nieto de Moquegua, 2021?</p> <p><b>PE<sub>3</sub></b> ¿Qué relación existe entre la realización personal y la motivación laboral de los trabajadores en la Unidad de gestión Educativa Local mariscal Nieto de Moquegua, 2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Conocer la relación que existe entre el desgaste profesional y la motivación laboral de los trabajadores en la Unidad de gestión Educativa Local mariscal Nieto de Moquegua, 2021.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> <b>OE<sub>1</sub></b> Conocer la relación que existe entre el agotamiento emocional y la motivación laboral de los trabajadores en la Unidad de gestión Educativa Local mariscal Nieto de Moquegua, 2021.</p> <p><b>OE<sub>2</sub></b> Conocer la relación que existe entre la despersonalización y la motivación laboral de los trabajadores en la Unidad de gestión Educativa Local mariscal Nieto de Moquegua, 2021.</p> <p><b>OE<sub>3</sub></b> Conocer la relación que existe entre la realización profesional y la motivación laboral de los trabajadores en la Unidad de gestión Educativa Local mariscal Nieto de Moquegua, 2021.</p>	<p><b>HIPÓTESIS PRINCIPAL</b> El desgaste profesional se relaciona significativamente con la motivación laboral de los trabajadores en la Unidad de gestión Educativa Local mariscal Nieto de Moquegua, 2021.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> <b>HE<sub>1</sub></b> El agotamiento emocional se relaciona significativamente con la motivación laboral de los trabajadores en la Unidad de gestión Educativa Local mariscal Nieto de Moquegua, 2021.</p> <p><b>HE<sub>2</sub></b> La despersonalización se relaciona significativamente con la motivación laboral de los trabajadores en la Unidad de gestión Educativa Local mariscal Nieto de Moquegua, 2021.</p> <p><b>HE<sub>3</sub></b> La realización personal se relaciona significativamente con la motivación laboral de los trabajadores en la Unidad de gestión Educativa Local mariscal Nieto de Moquegua, 2021.</p>	<p><b>VARIABLE DE ESTUDIO 1 DESGASTE PROFESIONAL</b> <b>Definición operacional.</b> El desgaste profesional se evaluará en las dimensiones; Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Esta variable se evaluará mediante un cuestionario que consta de 18 ítems.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Agotamiento emocional</td> <td>Fatiga</td> <td>10-02</td> </tr> <tr> <td>Ansiedad</td> <td>03-04</td> </tr> <tr> <td>Impotencia</td> <td>05-06</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Despersonalización</td> <td>Actitud negativa</td> <td>07-08</td> </tr> <tr> <td>Hostilidad</td> <td>09-10</td> </tr> <tr> <td>Absentismo</td> <td>11-12</td> </tr> <tr> <td>Agresividad</td> <td>13-14</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Realización personal</td> <td>Irritabilidad</td> <td>15-16</td> </tr> <tr> <td>Aislamiento</td> <td>17-18</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>VARIABLE DE ESTUDIO 2 MOTIVACIÓN LABORAL</b> <b>Definición operacional</b> La motivación laboral, se evaluará en las dimensiones; motivación intrínseca y motivación extrínseca. Esta variable se evaluará mediante un cuestionario que consta de 18 ítems.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Motivación intrínseca</td> <td>Disfruta del trabajo diario</td> <td>01-02</td> </tr> <tr> <td>Disfruta de las tareas laborales</td> <td>03-04</td> </tr> <tr> <td>Mantiene el interés por el trabajo</td> <td>05-06</td> </tr> <tr> <td>Regulación integrada</td> <td>07-09</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Motivación extrínseca</td> <td>Regulación introyectiva</td> <td>10-12</td> </tr> <tr> <td>Motivación social</td> <td>13-15</td> </tr> <tr> <td>Motivación económica</td> <td>16-18</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Agotamiento emocional	Fatiga	10-02	Ansiedad	03-04	Impotencia	05-06	Despersonalización	Actitud negativa	07-08	Hostilidad	09-10	Absentismo	11-12	Agresividad	13-14	Realización personal	Irritabilidad	15-16	Aislamiento	17-18	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Motivación intrínseca	Disfruta del trabajo diario	01-02	Disfruta de las tareas laborales	03-04	Mantiene el interés por el trabajo	05-06	Regulación integrada	07-09	Motivación extrínseca	Regulación introyectiva	10-12	Motivación social	13-15	Motivación económica	16-18	<p><b>Tipo de investigación</b> Básica. <b>Nivel de investigación</b> Descriptivo correlacional. <b>Diseño de investigación</b> No experimental.</p> <div style="text-align: center;"> <p>M ——— O<sub>1</sub>                       r                       O<sub>2</sub></p> </div> <p><b>Dónde:</b> M: Muestra. O<sub>1</sub>: Desgaste profesional O<sub>2</sub>: Motivación laboral r : Coeficiente de correlación</p> <p><b>Población</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Unidades de estudio</th> </tr> <tr> <th>Áreas</th> <th>f</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Directivos</td> <td>5</td> <td>6 %</td> </tr> <tr> <td>Gestión pedagógica</td> <td>31</td> <td>40 %</td> </tr> <tr> <td>Gestión institucional</td> <td>11</td> <td>14 %</td> </tr> <tr> <td>Administración</td> <td>26</td> <td>33 %</td> </tr> <tr> <td>Asesoría jurídica</td> <td>03</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>Control institucional</td> <td>02</td> <td>3 %</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL.</b></td> <td><b>78</b></td> <td><b>100</b></td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Muestra</b> A través de un muestreo probabilístico se obtuvo la muestra mediante el siguiente estadígrafo.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <math display="block">n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}</math> <p><b>Donde:</b> N = Total de la población Z<sub>α</sub> = 1,96 al cuadrado, al 95% P = Proporción esperada al 5% = 0,05 q = 1 - p (1 - 0,05 = 0,95) d = Precisión (use un 10%)</p> </div> <p>Luego de reemplazar en el estadígrafo la muestra quedó en 65 trabajadores.</p>	Unidades de estudio			Áreas	f	%	Directivos	5	6 %	Gestión pedagógica	31	40 %	Gestión institucional	11	14 %	Administración	26	33 %	Asesoría jurídica	03	4%	Control institucional	02	3 %	<b>TOTAL.</b>	<b>78</b>	<b>100</b>	<p><b>TÉCNICA</b> Encuesta.</p> <p><b>INSTRUMENTOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario 1 <b>Desgaste profesional.</b></li> <li>• Cuestionario 2 <b>Motivación laboral.</b></li> </ul>
Dimensiones	Indicadores	Ítems																																																																									
Agotamiento emocional	Fatiga	10-02																																																																									
	Ansiedad	03-04																																																																									
	Impotencia	05-06																																																																									
Despersonalización	Actitud negativa	07-08																																																																									
	Hostilidad	09-10																																																																									
	Absentismo	11-12																																																																									
	Agresividad	13-14																																																																									
Realización personal	Irritabilidad	15-16																																																																									
	Aislamiento	17-18																																																																									
	Dimensiones	Indicadores	Ítems																																																																								
Motivación intrínseca	Disfruta del trabajo diario	01-02																																																																									
	Disfruta de las tareas laborales	03-04																																																																									
	Mantiene el interés por el trabajo	05-06																																																																									
	Regulación integrada	07-09																																																																									
Motivación extrínseca	Regulación introyectiva	10-12																																																																									
	Motivación social	13-15																																																																									
	Motivación económica	16-18																																																																									
Unidades de estudio																																																																											
Áreas	f	%																																																																									
Directivos	5	6 %																																																																									
Gestión pedagógica	31	40 %																																																																									
Gestión institucional	11	14 %																																																																									
Administración	26	33 %																																																																									
Asesoría jurídica	03	4%																																																																									
Control institucional	02	3 %																																																																									
<b>TOTAL.</b>	<b>78</b>	<b>100</b>																																																																									

## ANEXO 02: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>DESGASTE PROFESIONAL</b>	El desgaste profesional, es un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo. (19)	El desgaste profesional se evaluará en las dimensiones; Agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. Esta variable se evaluará mediante un cuestionario que consta de 18 ítems.	-  -  -	Agotamiento emocional  Pérdida de personalidad  Realización personal  Fatiga Ansiedad Impotencia  Actitud negativa. Hostilidad Absentismo  Agresividad Irritabilidad Aislamiento	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>	Comportamiento de una persona orientado por la existencia de dos grupos de factores: extrínsecos e intrínsecos, los cuales generan un efecto sobre la insatisfacción o la satisfacción en el trabajo, respectivamente. (20)	La motivación laboral, se evaluará en las dimensiones; motivación intrínseca y motivación extrínseca. Esta variable se evaluará mediante un cuestionario que consta de 18 ítems	-  -	Motivación intrínseca  Motivación extrínseca  Disfrute del trabajo diario. Disfrute de las tareas. Interés por <u>el trabajo.</u> Regulación integrada. Regulación introyectiva. Motivación social. Motivación económica	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

**ANEXO 03: INSTRUMENTOS N°01.**  
**Cuestionario: Desgaste profesional.**

**i. Ficha técnica.**

Denominación	:	Instrumento 1
Contextualización	:	Por la autora del estudio
Número de ítems	:	18
Edición	:	2021
Variable	:	Desgaste profesional
Administración	:	Trabajadores
Tiempo	:	20 minutos
Aplicación	:	Individual

**ii. Descripción.**

Atendiendo a sus dimensiones e indicadores con 18 ítems.

N	Nunca	1
CN	Casi nunca	2
AV	A veces	3
CS	Casi siempre	4
S	Siempre	5

Categorización.

Categorías	Muy baja	00 a 18
	Baja	19 a 36
	Regular	37 a 54
	Moderada	55 a 72
	Alta	73 a 90

En seguida, describimos el instrumento.

**Dimensión agotamiento emocional**

Fatiga	(indicador 1) ítems (01-02)
Ansiedad	(indicador 2) ítems (03-04)
Realización personal	(indicador 3) ítems (05-06)

### **Dimensión despersonalización**

Actitud negativa	(indicador 4) ítems (07-08)
Hostilidad	(indicador 5) ítems (09-10)
Absentismo	(indicador 6) ítems (11-12)

### **Dimensión realización personal**

Agresividad	(indicador 7) ítems (13-14)
Irritabilidad	(indicador 8) ítems (15-16)
Aislamiento	(indicador 9) ítems (17-18)

### **iii. Prueba piloto**

Tras la elaboración del cuestionario, se evaluó la claridad de las preguntas y su contextualización y, a continuación, se realizó una prueba piloto del cuestionario en una muestra comparable de 20 personas, es decir, el 30%.

### **iv. Validación**

El instrumento se validará con el siguiente estadígrafo.

$$r = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

#### **Donde**

N = Número de elementos

X = Valores del momento 1

Y = Valores del momento 2

$r > 0,20$

Se han analizado las observaciones de los expertos para garantizar la conexión de las partes esenciales.

### **v. Confiabilidad**

Se realiza empleando el siguiente estadígrafo:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K = Nro. ítems

$\sum S_i^2$  = Sumatoria de las varianzas

$S_r^2$  = Varianza de la sumatoria de los ítems

$\alpha$  = Alfa Cronbach

Alfa de Cronbach  $\alpha = 0,873$ , indica confiabilidad.

**Tabla 1.**

**Estadísticos de elementos: desgaste profesional.**

	Escala si el elemento se suprimió	Varianza	Correlación de elemento corregido	Alfa de Cronbach
1	72,92	50,858	,283	,874
2	73,25	48,354	,570	,864
3	72,91	53,275	,103	,878
4	73,23	50,880	,379	,870
5	73,41	49,543	,484	,867
6	72,91	49,626	,448	,868
7	73,36	47,423	,562	,864
8	73,67	51,414	,210	,878
9	73,35	50,148	,433	,868
10	73,32	49,302	,495	,866
11	72,91	50,437	,464	,868
12	73,33	48,360	,598	,863
13	72,67	49,360	,546	,865
14	72,73	48,658	,577	,864
15	72,64	47,612	,579	,863
16	72,73	48,658	,577	,864
17	72,64	47,612	,579	,863
18	73,16	50,163	,510	,866

**Fuente: Elaboración propia.**

**Análisis:**

El valor más bajo de la tercera columna es 0,103, pero el Alfa de Cron Bach de 0,878 indica que es razonable mantener el ítem.

## Cuestionario: Desgaste profesional.

Por favor, marca con una (x) en el recuadro correspondiente de acuerdo a lo siguiente.

N	Nunca	1
CN	Casi nunca	2
AV	A veces	3
CS	Casi siempre	4
S	Siempre	5

Si es que las frases reflejan **desgaste profesional** según tu percepción.

<i>DESGASTE PROFESIONAL</i>		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
<b>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</b>						
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.					
2	Cuando me dirijo a mi trabajo para enfrentarme a otra jornada me siento fatigado.					
3	Siento que mi trabajo me está desgastando.					
4	Me siento frustrado por mi trabajo					
5	Trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
6	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
<b>DESPERSONALIZACIÓN</b>						
7	Creo que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales.					
8	Me preocupa mi trabajo me esté endureciendo emocionalmente.					
9	Creo que realmente no me importa lo que ocurra en las personas a las que atiendo.					
10	Me parece que algunos usuarios me culpan de alguno de sus problemas.					
11	Considero que el absentismo es un problema en mi centro de trabajo					
12	Considero que las conductas absentistas, disminuye la productividad del empleado.					
<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>						
13	Mi tono de voz es más alto cuando me enfado.					
14	Creo que algunas veces trato con agresividad a los usuarios.					
15	Últimamente siento que me irrito frecuentemente.					
16	Siento que, en mi trabajo, los problemas emocionales son tratados adecuadamente.					
17	Siento que cuando se trata de cumplir tareas prefiero trabajar solo.					
18	Algunas veces prefiero trabajar solo.					

**Gracias por tu colaboración**

## ANEXO 04: INSTRUMENTOS N°02.

### Cuestionario: Motivación laboral.

#### i. Ficha técnica

Denominación	:	Instrumento 1
Contextualización	:	Por la autora del estudio
Número de ítems	:	18
Edición	:	2021
Variable	:	Motivación laboral
Administración	:	Trabajadores
Tiempo	:	20 minutos
Aplicación	:	Individual

#### ii. Descripción

Atendiendo a sus dimensiones e indicadores con 18 ítems

N	Nunca	1
CN	Casi nunca	2
AV	A veces	3
CS	Casi siempre	4
S	Siempre	5

#### iii. Categorización

Categorías	Muy baja	00 a 18
	Baja	19 a 36
	Regular	37 a 54
	Moderada	55 a 72
	Alta	73 a 90

En seguida, describimos el instrumento.

#### Dimensión motivación intrínseca

Disfrute del trabajo diario	(indicador 1) ítems (01-02)
Disfrute de tareas laborales	(indicador 2) ítems (03-04)
Interés por el trabajo	(indicador 3) ítems (05-06)

### **Dimensión motivación extrínseca**

Regulación integrada	(indicador 4) ítems (07-09)
Regulación introyectiva	(indicador 5) ítems (10-12)
Motivación social	(indicador 6) ítems (13-15)
Motivación económica	(indicador 7) ítems (16-18)

#### **iv. Prueba piloto**

Tras la elaboración del cuestionario, se evaluó la claridad de las preguntas y su contextualización y, a continuación, se realizó una prueba piloto del cuestionario en una muestra comparable de 20 personas, es decir, el 30%.

#### **v. Validación**

El instrumento se validará con el siguiente estadígrafo.

$$r = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

#### **Donde**

N = Número de elementos

X = Valores del momento 1

Y = Valores del momento 2

$r > 0,20$

Se corrigieron las observaciones hechas por los expertos, para que exista relación entre los elementos pertinentes.

#### **vi. Confiabilidad**

Se realiza empleando el siguiente estadígrafo:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K = Nro. ítems

$\sum Si^2$  = Sumatoria de las varianzas

$Sr^2$  = Varianza de la sumatoria de los ítems

$\alpha$  = Alfa Cronbach

Alfa Cronbach  $\alpha = 0,888$ , indica confiabilidad.

## Tabla 2.

### Estadísticos de elementos: Motivación laboral.

	Escala si el elemento se suprimió	Varianza	Correlación de elemento corregido	Alfa de Cronbach
1	72,59	59,354	,508	,883
2	72,87	58,036	,646	,879
3	72,89	59,043	,602	,880
4	72,21	61,170	,431	,885
5	72,23	60,367	,484	,884
6	72,35	61,527	,482	,884
7	72,93	59,982	,541	,882
8	73,28	59,042	,442	,886
9	72,64	58,909	,486	,884
10	72,52	61,037	,487	,884
11	72,84	59,325	,562	,882
12	72,77	59,637	,407	,887
13	72,88	57,891	,523	,883
14	72,57	59,437	,523	,883
15	73,12	56,053	,651	,878
16	72,57	59,437	,523	,883
17	73,12	56,053	,651	,878
18	72,23	61,772	,369	,887

**Fuente:** Elaboración propia.

**Análisis:** En la columna tres advertimos al menor dato 0,369, pero el Alfa de Cron Bach 0,887, significa que es prudente mantener el ítem.

## Cuestionario 2: Motivación laboral.

Por favor, marca con una (x) en el recuadro correspondiente de acuerdo a lo siguiente.

N	Nunca	1
CN	Casi nunca	2
AV	A veces	3
CS	Casi siempre	4
S	Siempre	5

Si es que las frases reflejan **productividad** según tu percepción.

<i>MOTIVACIÓN LABORAL</i>		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
<b>MOTIVACIÓN INTRÍNSECA</b>						
1	Disfruto de mi trabajo diario.					
2	Disfruto desempeñando mi profesión.					
3	Disfruto trabajando en equipo en mi institución.					
4	Disfruto atendiendo a los usuarios.					
5	Considero que mi trabajo es muy interesante.					
6	Mantengo el interés por mi trabajo.					
<b>MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA</b>						
7	Procuro desempeñar mi labor de la mejor manera.					
8	Muchos usuarios reconocen mi desempeño en mi trabajo.					
9	Quiero marcar diferencia mientras permanezco en la institución.					
10	Ser profesional del sector educación es parte fundamental de lo que soy.					
11	Me siento satisfecho con mi desempeño laboral.					
12	Me siento realizado cuando realizo mi labor en la institución.					
13	Recibo el agradecimiento de los usuarios que acuden a la institución.					
14	Mi reputación depende del trabajo que desempeño.					
15	El trabajo que desempeño es reconocido.					
16	Mi trabajo me permite aportar económicamente a mi familia.					
17	Mi trabajo me permite seguridad financiera.					
18	Mi trabajo me permite realizar algunos ahorros económicos.					

**Gracias por tu colaboración**

## ANEXO 05: CARTA DE PRESENTACIÓN.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Moquegua, 19 de enero del 2021

**SOLICITO: Permiso para realizar Trabajo de Investigación**

**SEÑOR GUSTAVO ALEJO COAYLA  
DIRECTOR DE LA UGEL MARISCAL NIETO**

Yo, **Sashi Alondra Cuéllar Gutierrez**  
identificada con DNI N° 71818556 con  
**domicilio** Urb. Sol de Los Ángeles D-1 – C.P.  
Los Ángeles.

Ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo lo siguiente:

Que habiendo culminado la carrera profesional de **ENFERMERIA** en la Universidad Cesar Vallejo, solicito a Ud. Permiso para realizar mi trabajo de Investigación en su Unidad de Gestión Educativa Local sobre "**Desgaste Profesional y Motivación Laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, Moquegua 2021**" para optar el título de Enfermera.

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

**SASHI ALONDRA CUÉLLAR GUTIERREZ**

**DNI N° 71818556**

## ANEXO 06: CARTA DE AUTORIZACIÓN.



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"  
"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES 2018 - 2027"

Moquegua, 04 FEB 2022

**CARTA N° 0122 -2022-GRM/DRE-MOQUEGUA/UGEL"MN"**

SEÑORITA

**SASHI ALONDRA CUELLAR GUTIERREZ**

Domicilio: Urb. Sol de los Ángeles D-1

C.P. Los Ángeles

Los Ángeles.-

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA APLICAR CUESTIONARIO

REF. : REGISTRO N° 2193-2022

Es grato dirigirme a usted, para saludarla cordialmente a nombre de la Unidad de Gestión Educativa Local "Mariscal Nieto", de acuerdo al documento de la referencia, se le otorga la **AUTORIZACIÓN** correspondiente, para la aplicación del cuestionario sobre "**Desgaste Profesional y Motivación Laboral de los Trabajadores de la Sede Institucional**", para desarrollar el trabajo de investigación con la finalidad de optar el **título de Enfermera** de la **Universidad "César Vallejo"**.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

  
  
**LIC. GUSTAVO ALEJO COAYLA**  
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL  
MARISCAL NIETO

GAC/D. UGEL "MN"  
Lima/Sec.  
C. C./Arch.

## ANEXO 07: CONSENTIMIENTO INFORMADO.

### Consentimiento Informado

Título del estudio: Desgaste profesional y motivación laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, Moquegua 2021

Investigador: Bachiller Sashi Alondra Cuéllar Gutiérrez.

Yo (Nombres y Apellidos) .....

Identificado con DNI.....

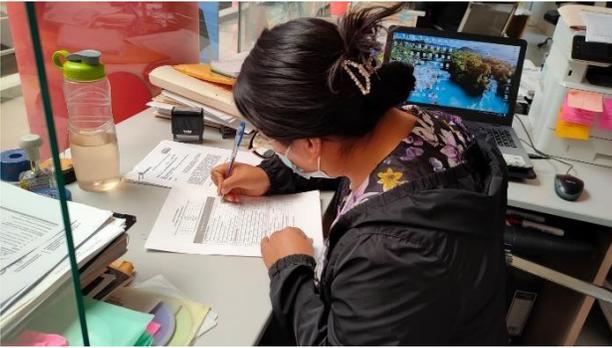
A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación aportando mi información a través de las encuestas que se me realizará, he sido informada en forma clara y detallada sobre el propósito y naturaleza del estudio. Así mismo indicar que mi participación es voluntaria; además, confío en que la investigadora utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confidencialidad.

Por lo tanto, acepto participar en la siguiente investigación.

Moquegua .....de.....del.....

.....  
FIRMA

## ANEXO 08: COMPROBACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, INGRID CALLE SAMANIEGO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ENFERMERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Desgaste profesional y motivación laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local Mariscal Nieto, Moquegua 2021", cuyo autor es CUELLAR GUTIERREZ SASHI ALONDRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 06 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
INGRID CALLE SAMANIEGO <b>DNI:</b> 20100772 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3208-7107	Firmado electrónicamente por: ICALLES el 10-01- 2023 22:21:44

Código documento Trilce: TRI - 0511109