



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL
EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE UTCUBAMBA, 2016

PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO
EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR

Br. ELGAR SILVA DÍAZ

ASESOR

Dr. HUGO ENRIQUE HUIMAN TARRILLO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN ADMINISTRATIVA

CHICLAYO– PERÚ

2018

PÁGINA DEL JURADO

DRA.DAYSI ALALRCÒN DÌAZ
PRESIDENTE

DR.LINDON VELA MELENDEZ
SECRETARIO

DR.HUGO ENRIQUE HUIMAN TARRILLO
VOCAL

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, ELGAR SILVA DÍAZ egresado del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 33670004

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la tesis titulada: ***El síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2016***. La misma que presento para optar el grado de: Maestro en Gestión Pública.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 20 de febrero del 2018

Firma
ELGAR SILVA DÍAZ
DNI: 33670004

DEDICATORIA

**A Emilia Angelica con amor de esposo
y devoción de maestro.**

**A Hanet Stefany cuya sonrisa me anima
a seguir
el camino de la superación**

Elgar

AGRADECIMIENTO

A los trabajadores de la Municipalidad provincial de Utcubamba, por su valioso apoyo en el desarrollo de la presente investigación.

Mi reconocimiento a las autoridades de la Universidad César Vallejo, por su contribución a la educación y darme la oportunidad para seguir estudios de post grado.

Asimismo, agradecimiento especial al Dr. Hugo Enrique Huiman Tarrillo, por su asesoría y orientación que permitieron culminar con éxito el trabajo de investigación.

El autor

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Presento ante Ustedes la tesis titulada: ***El síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2016***, con la finalidad de determinar cómo se relacionan las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral; elaborada acorde a lo instituido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

En el presente documento se desarrollan ambas variables con sus pertenecientes dimensiones, de modo que su contenido está organizado en VII apartados: El apartado I, comprende la introducción; en el apartado II se precisa el método; el III contiene los resultados; en el IV está la discusión; en el V se incluye las conclusiones; en el VI las recomendaciones, en el VII se registran las referencias.

Al ponerlo a vuestra revisión, espero haber cumplido con los requisitos de aprobación y estoy dispuesto a tomar en cuenta las observaciones y sugerencias que hagan posible su mejora.

El autor

ÍNDICE

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x

I. INTRODUCCIÓN

1.1	Realidad problemática	11
1.2	Trabajos previos	14
1.3	Teorías relacionadas al tema	18
1.3.1	El síndrome de burnout	18
1.3.1.1	Teorías sobre el síndrome de burnout	18
1.3.1.2	Concepto	21
1.3.1.3	Causas	22
1.3.1.4	Síntomas	23
1.3.1.5	Dimensiones	24
1.3.1.6	Consecuencias	25
1.3.2	La satisfacción laboral	26
1.3.2.1	Teorías sobre la satisfacción laboral	26
1.3.2.2	Concepto	28
1.3.2.3	Causas	29
1.3.2.4	Dimensiones	30
1.3.3	Definición de términos básicos	31
1.4	Formulación del problema	31
1.5	Justificación del estudio	31
1.6	Hipótesis	33
1.7	Objetivos	33
1.7.1	Objetivo general	33

1.7.2	Objetivos Específicos	33
II. MÉTODO		
2.1	Diseño de investigación	34
2.2	Variables, operacionalización	35
2.3	Población y muestra	38
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.5	Métodos de análisis de datos	40
2.6	Aspectos éticos	40
III.	RESULTADOS	41
IV.	DISCUSIÓN	51
V.	CONCLUSIONES	54
VI.	RECOMENDACIONES	56
VII.	REFERENCIAS	57
ANEXOS		61
	Anexo N° 01: Cuestionario para determinar el síndrome de burnout	
	Anexo N° 02: Ficha técnica instrumental	
	Anexo N° 03: Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral	
	Anexo N° 04: Ficha técnica instrumental	
	Anexo N° 05: Informe de validación	
	Anexo N° 06: Análisis de confiabilidad	
	Anexo N° 07: Base de datos de los cuestionarios	
	Anexo N° 08: Documentos administrativos	

RESUMEN

La investigación realizada asumió como objetivo general determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2016; partió de la necesidad de conocer el nivel de correlación entre ambas variables.

La investigación fue de tipo correlacional, con diseño no experimental. La muestra fue integrada por 69 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba. Se acopió información aplicando la técnica de la encuesta, empleándose como instrumentos dos cuestionarios: El N° 01 sobre síndrome de burnout con 24 ítems, y el N° 02 sobre satisfacción laboral con 35 ítems, ambos fueron primeramente expuestos a validación por juicio de expertos y calculado su índice de confiabilidad a través de la prueba Alfa de Cronbach. Los datos obtenidos fueron procesados aplicando la estadística descriptiva, además, para la contrastación de hipótesis se usó la estadística inferencial, con el apoyo del programa estadístico SPSS.

De manera general, respecto a la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, se halló que para el síndrome de burnout, el 18,8% nivel bajo le corresponde el nivel satisfactorio en Satisfacción Laboral; el 30,4% del síndrome de burnout nivel medio le equivale el nivel medianamente satisfactorio en Satisfacción laboral; y el 29,0% del síndrome de burnout alto, le comprende el nivel insatisfactorio de la Satisfacción Laboral; concluyéndose que el alto nivel de síndrome de burnout implica un nivel de insatisfacción en la labor que desempeñan los trabajadores.

Palabras clave: Síndrome de burnout, satisfacción laboral

ABSTRACT

The realized investigation had as general aim determine the relation between the syndrome of burnout and the labor satisfaction in the workers of Utcubamba's Provincial Municipality, 2016; it departed from the need to know the level of correlation between both variables.

The investigation was of type correlational, with not experimental design. The sample was shaped by 69 workers of the Municipality Provincial de Utcubamba. The information was gathered by means of the technology of the survey, being in use as instruments two questionnaires: The N ° 01 on syndrome of burnout with 24 articles, and the N ° 02 on labor satisfaction with 35 articles, both were before submitted to the process of validation in the opinion of experts and estimated his index of reliability by means of the test Cronbach's Alpha. The gathered information was processed using the descriptive statistics and the inferential for the contrastation of hypothesis, with the support of the statistical software SPSS.

In a general way, with regard to the relation between the syndrome of burnout and the labor satisfaction in the workers of Utcubamba's Provincial Municipality, was situated that for the syndrome of burnout, 18,8 % low level corresponds to him the satisfactory level in Labor Satisfaction; 30,4 % of the syndrome of burnout average level corresponds to him the moderately satisfactory level in labor Satisfaction; and 29,0 % of the syndrome of burnout high place, corresponds to him the unsatisfactory level of the Labor Satisfaction; concluding that the high level of syndrome of burnout involves a level of dissatisfaction in the labor that the workers recover.

Key Words: Syndrome of burnout, labor satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática.

La investigación abordó dos variables presentes en el campo laboral: el síndrome de burnout y la satisfacción laboral. En relación a la problemática que engloba el síndrome de burnout, es conveniente partir asumiendo lo indicado por Alberto Levy, citado por Sgro (2008), para quien en la sociedad del conocimiento que vivimos, “las personas dejan de trabajar a una edad temprana debido a un agotamiento que repercute en su rendimiento laboral” (p. 12).

Actualmente, “situaciones crónicas de tensión son realidades cotidianas en el ambiente laboral y el burnout aparece como un emergente psicosocial, que daña la organización laboral, la salud y el bienestar humano, constituyendo además un riesgo psicosocial para otros procesos” (Moisés, 2006). Repercute entonces en el campo de las ciencias del comportamiento, para tornarse en una dificultad de la Salud Pública; de allí que, “según la Organización Mundial de la Salud el estrés laboral es uno de los diez problemas principales de salud relacionados con el trabajo” (p. 23).

La realidad de las municipalidades, concretamente en lo que concierne a la gestión del recurso humano, “es preocupante no sólo porque existe volatilidad de un buen porcentaje de trabajadores, por razones de orden político, sino también, en dichas instituciones, trabajar a presión y con una carga excesiva genera en el personal desajustes emocionales que afectan directamente su rendimiento y su satisfacción laboral” (Salanova y Llorens, 2008, citados por Oramas, 2013, p. 17), además, “muchas veces esto desemboca en un estrés laboral o la presencia del denominado síndrome de burnout, que no es un problema nuevo, pero se considera uno de los daños laborales, de carácter psicosocial más importantes de la sociedad actual” (p. 17)

Asimismo, no corregir este estado de cosas puede traer consigo problemas laborales mayores, por ello, para Sotomayor (2013) es necesario “que los integrantes de la organización se encuentren satisfechos laboralmente, que comprende el grado de conformidad de la persona respecto al entorno de trabajo, incluyendo la remuneración (...) a su labor, las relaciones humanas, la seguridad, etc. que se entiende como satisfacción laboral” (p. 20).

En lo que concierne al contexto nacional, “nuestro país no es ajeno a la problemática descrita, se podría decir que en todas las instituciones sean públicas o privadas, dentro de ellas las municipalidades, hay presencia del síndrome de burnout, llamado también, síndrome de “quemarse por el trabajo”” (Joffre, 2009, p. 42), por lo general, es reconocido a modo de “una patología derivada del trabajo que aparece como consecuencia de un estrés laboral crónico excesivo que provoca una disminución de la habilidad en el desempeño y la aparición de diferentes problemas de salud en quien lo padece” (p. 42).

Los trabajadores de las municipalidades peruanas diariamente están llamados a atender un público numeroso muchas veces exigente en sus trámites, a lo que se suma la presión de los funcionarios o jefes de la entidad, provocando en ellos, como lo señala Santizo (2014), “agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización en el trabajo, que puede desarrollarse en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo son personas en cualquier tipo de actividad”. “Esta circunstancia provoca que los profesionales se sientan descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales” (p. 15).

Sobre este tema, existe evidencia, “un trabajador insatisfecho tiende a sufrir una serie de problemas de salud, tales como: cefaleas, estrés físico y mental, depresión mayor, accidentes cerebro-vasculares, entre otros” (Farfán, 2006), citado por Broncano, 2010, p. 28); obviamente, estas dolencias, a su vez, acarrearán “ausentismo, gastos médicos para el trabajador y costos para

la institución, los cuales van en desmedro directo de la calidad de la atención de los usuarios” (p. 28), en suma, los trabajadores presentarían a su vez, el síndrome de burnout e insatisfacción laboral”

En nuestro país, son pocos los estudios sobre las variables el síndrome de burnout y satisfacción laboral en las municipalidades; sin embargo, sí los hay en otras entidades, así lo indican Dávila y Fustamante (2013), “estudios realizados por diferentes investigadores, demuestran que (...), en los profesionales de la salud y educación más del 50% de trabajadores se declaran insatisfechos” (p. 15). Razón por la cual “la satisfacción laboral se ha convertido en la variable más estudiada en la investigación sobre conducta organizacional” (p.15), en esa medida, “la mejora de la satisfacción laboral de sus empleados no sólo un medio para contribuir al logro de objetivos organizacionales, sino, también, la posibilidad de que estas personas disfruten de una mejor salud mental y un mayor bienestar emocional” (p. 16).

En lo que se refiere a la realidad de la Municipalidad Provincial de Utcubamba con sede en Bagua Grande, esta entidad fue creada el 30 de mayo del año 1984 mediante Ley N° 23843, actualmente cuenta con 69 trabajadores y 04 obreros nombrados y un total de 183 contratados en diversas modalidades; hoy en día, la integran 7 distritos, cuya población total asciende a 131,756 habitantes (Municipalidad de Utcubamba, 2015); se infiere que esta población resulta numerosa para ser atendida por la municipalidad provincial.

Después de haber indagado, en el ámbito de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, no existen investigaciones que den cuenta del estado de las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral en dicha entidad, razón por la cual, el investigador, preocupado por esa situación, tomó la decisión de estudiar las variables elegidas, de modo que los resultados derivados en el proceso investigativo servirán para que quienes gerencian la municipalidad pudieran adoptar las medidas pertinentes, en favor de esta oficina del gobierno local.

1.2 Trabajos previos.

A nivel internacional

Se localizó a Oramas (2013) quien desarrolló la investigación intitulada “*Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*”; tesis doctoral expuesta a la Escuela Nacional de Salud Pública de la Habana – Cuba; es un “estudio descriptivo, con un diseño transversal, reveló la presencia de estrés laboral en 88.24% de los sujetos estudiados y del burnout en 67.5%. El volumen de trabajo devino el estresor con más frecuencia identificado” (p. 8). Además, “el agotamiento emocional fue la dimensión del burnout más afectada, con predominio de valores no deseables en el 64.4%”. Si hay “presencia del estrés laboral y el burnout en elevada magnitud en los docentes del estudio revela el posible efecto disfuncional que ejercen las condiciones exteriores de trabajo en su salud y bienestar. Esto alerta sobre la perentoriedad de analizar dichas condiciones e introducir cambios que revierta esta realidad y la prevengan en el futuro” (p. 109).

Interesantes resultaron los hallazgos de Oramas porque aborda el síndrome de burnout en sus tres dimensiones, las mismas que el investigador adoptó para evaluar a esta variable.

También se cita a Rivas (2012), con su trabajo de investigación denominado “*Impacto del estrés laboral en el rendimiento ocupacional en funcionarios policiales de un Municipio del Estado Anzoátegui, 2010*”; tesis de maestría presentada a la Universidad Nacional Experimental de Guayana – Venezuela; es un estudio de tipo correlacional, cuyos resultados indicaron que “el 80% estrés laboral en un nivel bajo; por su parte, el rendimiento ocupacional fue muy bueno en una gran proporción de funcionarios” (p. 6); su autora concluye: “El estrés laboral no constituyó una variable predictora en el rendimiento ocupacional de los funcionarios policiales. Se sugirieron estrategias para abordar el estrés laboral a nivel individual e institucional, así

como reconocimientos e incentivos a los trabajadores por su destacado rendimiento” (p. 95)

La importancia que reviste el estudio de Rivas radica en que su investigación asumió el tipo de estudio elegido para la presente investigación, además, porque relaciona el estrés laboral asociado al síndrome de burnout.

Igualmente, se ubicó a Joffre (2009), con su investigación titulada “*Síndrome de burnout en profesionales de la salud del Hospital General Dr. Carlos Canseco (Tampico – Tamaulipas – México*”, tesis doctoral presentada a la Universidad de Granada – España, se refiere a una investigación de carácter descriptivo, su autor concluye: “Se registró el trastorno como tal, aunque en una proporción reducida; es importante señalar que un porcentaje de trabajadoras aunque no presentan burnout como tal, registran cansancio emocional y despersonalización”. “Así mismo, se encontró una relación estadísticamente significativa entre la antigüedad y el cansancio emocional, por lo que se considera que una acción relevante sería evaluar periódicamente a este grupo ya que esto podría representar un factor de riesgo para el desarrollo del síndrome”.

Se rescata de la investigación de Joffre el enfoque realizado a la variable síndrome de burnout, más aún, que halló datos interesantes sobre las dimensiones de esta variable, sirvieron de ejemplo para el presente estudio.

A nivel nacional

Se localizó a Vásquez, Maruy y Verne (2014) con su tesis titulada *Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014. Lima, Perú*”, investigación de especialización auspiciada por la Universidad Peruana Cayetano Heredia. “Se realizó un estudio descriptivo, transversal, en todos los trabajadores del Servicio de Emergencia de Pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia

durante los meses de febrero y marzo del año 2014. Se utilizó el instrumento Maslach Burnout Inventory-HS traducido y validado al español". "Resultados: La frecuencia de SBO fue de 3,76% (n = 2), el 12,97% (n = 7) de los participantes presentó un nivel alto de cansancio emocional, el 11,12% (n = 6) presentó un nivel alto de despersonalización, y el 14,81% (n = 8) presentó un bajo nivel de realización personal". "Conclusiones: La falta de trabajo de la cónyuge, sexo, condición laboral y tiempo de trabajo tuvieron relación estadísticamente significativa con las dimensiones de este síndrome".

El estudio de Vásquez, Maruy y Verne, es uno de los pocos existentes a nivel nacional, se rescató de esta investigación el instrumento para evaluar la variable síndrome de burnout, obviamente, adaptado a la realidad de la Municipalidad de Utcubamba.

También se consideró a Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012), realizaron la investigación titulada "*Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*", tesis de maestría presentada a la Pontificia Universidad Católica del Perú, se enmarcó en la investigación descriptiva y correlacional con enfoque cuantitativo. En la evaluación de la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario "Escala de Opiniones SL-SPC" (Palma, 2005), que tiene cuatro factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos". "Concluyen: Los principales resultados son que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que éste puede considerarse Promedio; además, que sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas".

Resultan aleccionadores los hallazgos de Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz porque se utilizó el tipo de investigación correlacional para estudiar la satisfacción laboral empleando instrumentos que el investigador ha revisado y fueron de mucha ayuda para recolectar datos en el presente estudio.

Finalmente, se ubicó a Contreras (2014) con su investigación titulada “*Relación entre el mantenimiento de personal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca – 2014*”; tesis de maestría en gestión pública – Universidad César Vallejo, de tipo no experimental, con diseño correlacional. El “resultado obtenido entre el grado de mantenimiento de personal y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca – 2014; utilizando el Coeficiente de Pearson es de 0.534, lo que significa que entre las dos variables existe una relación directa moderada, con un $p\text{-valor}=0.000$ ($p\text{-valor}<0.01$)”. “Es decir, mientras el nivel de mantenimiento del personal sube, también lo hace la satisfacción laboral de los trabajadores. El nivel que predomina en el mantenimiento de personal de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, es el deficiente con un 67%”. “Así mismo el nivel que predomina en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, es el de media con un 40%” “Resalta la necesidad de mejorar la gestión de los recursos humanos en el proceso de mantenimiento de personal con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados, valorados para que mejoren su nivel de satisfacción laboral y que afiancen su compromiso con su trabajo y la institución para desarrollar sus actividades cotidianas”.

Los hallazgos de Contreras permiten visualizar mejor la naturaleza de una investigación correlacional, además, el tratamiento que dio a la variable satisfacción laboral.

A nivel local, a la fecha, no se encontraron trabajos de investigación directamente relacionados con las variables estudiadas en el presente trabajo, de allí que le otorga la condición pertinente y novedoso.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 EL SÍNDROME DE BOURNOUT

1.3.1.1 Teorías sobre el síndrome de burnout

Según Tudela (2013) existe variedad de “modelos etiológicos, explicativos y teóricos del burnout propuestos a partir de las diversas investigaciones. Estos modelos agrupan una serie de variables, consideradas como antecedentes y consecuentes del síndrome y discuten a través de qué procesos los trabajadores llegan a padecerlo” (p. 38).

Agrega Tudela (2013), que “son dos las perspectivas fundamentales para el estudio del síndrome de burnout, estas son la clínica y la psicosocial”, cada una de ellas trata de:

Perspectiva Clínica, en esta el síndrome se considera como un estado que es fruto de un fenómeno intrapsíquico derivado de una predisposición de la personalidad junto con un elevado estrés en el trabajo explicando la aparición del síndrome de burnout debido a que los trabajadores usan su trabajo como sustituto de su vida social ya que están muy dedicados a este y piensan que son imprescindibles, por lo que ante situaciones de gran estrés si no son capaces de superarlas aparecería el burnout. (Tudela, 2013, p. 41)

Perspectiva Psicosocial, en esta perspectiva Gil-Monte y Peiró indican que el síndrome de burnout es una respuesta ante el estrés laboral cuyas características son la idea de fracaso profesional, sentirse emocionalmente agotado y tener actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo, influyendo en el desarrollo de este síndrome la relación de las características del

entorno laboral y personales con las manifestaciones que se producen en cada una de las etapas de este. (Tudela, 2013, p. 42)

Asimismo, se han dado cuatro teorías diferentes que tratan de explicar el síndrome de burnout: “Teoría Sociocognitiva del Yo, la Teoría del Intercambio Social, la Teoría Organizacional y la Teoría Estructural” (Tudela, 2013, p. 43).

A. “Teoría Sociocognitiva del Yo”

Para Gil-Monte y Peiró (1997, citados por Blanco, 2002), “defiende que las cogniciones de las personas influyen sobre lo que estas perciben y hacen, a la vez que estas cogniciones están afectadas por sus acciones y por las consecuencias observadas en los otros” (p. 4).

Asimismo, “indica que la creencia o el grado de seguridad de un individuo de sus propias capacidades establece el ahínco que el sujeto presentará para alcanzar sus objetivos” (p. 4).

B. “Teoría de Intercambio Social”

Sus principales planteamientos son:

Esta teoría defiende que el burnout se da cuando los trabajadores perciben que no hay equidad en sus relaciones interpersonales, los sujetos perciben continuamente que aportan más de lo que reciben a cambio de su implicación personal y el esfuerzo que ponen en la tarea. (Blanco, 2002, p. 5)

Según esta teoría, para Hernández, Terán, Navarrete y León (2007), cuando “los sujetos perciben que aportan más de lo que reciben y no son capaces de resolver problemas, desarrollarán sentimientos de quemarse por el trabajo” (p. 56).

C. “Teoría Organizacional”

Esta teoría defiende que los desencadenantes del burnout son el clima, la estructura y la cultura organizacional, las disfunciones del rol y la falta de salud organizacional. Atribuye gran importancia a los estresores del contexto de la organización y a las estrategias de afrontamiento que se usan ante el burnout. (Hernández, et al., 2007, p. 57)

Según Gil-Monte y Peiró (1999, citados por Fernández, 2011), dentro de esta teoría se ubican “modelos caracterizados porque enfatizan la importancia de los estresores del contexto de la organización y de las estrategias de afrontamiento empleada ante la experiencia de quemarse. Todos ellos incluyen el burnout como una respuesta al estrés laboral” (p. 56).

D. “Teoría Estructural”

Esta teoría defiende que en la etiología del burnout influyen antecedentes personales, interpersonales y organizacionales, basándose en los modelos transaccionales que indican que el estrés es consecuencia de una falta de equilibrio de la percepción entre las demandas y la capacidad de respuesta del sujeto. (Hernández, et al., 2007, p. 57)

Para Gil-Monte y Peiró (1999, citados por Montoya y Moreno),

En una estructura organizacional burocrática (autoritaria) se evidencia monotonía, rutina y una falta de control sobre el propio rol laboral, en una estructura organizacional mecánica (estructura laxa) el empleado experimenta ambigüedad en el rol y conflictos interpersonales al no contar con una certeza en la realización de sus labores. (p. 211).

1.3.1.2 Concepto

Respecto a la conceptualización del síndrome de burnout se afirma:

Es al psiquiatra Herbert Freudenberger (1974), a quien se le reconoce el mérito de haberlo nombrado y traído al terreno científico, al definirlo como un estado de fatiga o frustración, dado por la devoción a una causa, modo de vida o relación que no produce la recompensa deseada. (Oramas, 2013, p. 74)

Según su creador, el síndrome de burnout se genera como resultado que alcanzara poseer la cronicidad del estrés, es un vocablo inglés, cuya transcripción propia representaría “quemado”, “abrasado” o “tostado”

Por su parte, Maslach y Jackson (1985, citados por Mera y More, 2014) lo definen “como un síndrome tridimensional caracterizado por tres dimensiones agotamiento emocional, despersonalización, y realización personal reducida, que puede producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes” (p. 43).

También se considera que el síndrome de burnout “es un trastorno emocional de creación reciente que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado. Este síndrome puede tener consecuencias muy graves, tanto a nivel físico como psicológico” (DMedicina, 2015, p. 17).

Para “Forbes (2011), el síndrome de burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo” (p. 13).

Este síndrome, llamado también “Síndrome de estrés laboral”, “Síndrome de desgaste profesional”, “se relaciona con la exposición crónica a los estresores laborales, el trato diario con pacientes, originando la aparición de síntomas o molestias orgánicas. Se asocia con una disminución de rendimiento en el trabajo y con la baja satisfacción profesional” (Broncano, 2010, p. 29).

1.3.1.3 Causas

Sobre el tema, DMedicina (2015) señala:

Principal detonante del síndrome de *burnout* es el entorno laboral y las condiciones de trabajo. El empleado que está expuesto de manera continua a, entre otros, altos niveles de estrés, carga de trabajo excesiva, poca autonomía, malas relaciones en el trabajo, ausencia de apoyo en su entorno, falta de formación para desempeñar las tareas, etc., puede llegar a padecer un estrés crónico que acabe provocando el *burnout*. Por ese motivo, el vínculo entre el estrés y el *burnout* es muy fuerte. (DMedicina, 2015, p. 18)

Los orígenes del síndrome se hallan en las constantes y abundantes presiones que generan angustias. No obstante, se puede hablar de un conjunto de elementos de riesgo:

La organización: Situaciones como el exceso de burocratización sin apoyo específico, falta de tiempo para organizar las tareas (que llevan a que el trabajador nunca salga a su hora y tenga que llevarse trabajo a casa), así como no contemplar las sustituciones por bajas temporales pueden elevar los niveles de estrés y, a la larga, propiciar el *burnout*. (DMedicina, 2015, p. 19)

Expectativas interpersonales: Todos los trabajadores tienen unas expectativas respecto a su actividad laboral que muchas

veces no se ajustan a la realidad cotidiana y provocan que la adaptación a esa realidad se produzca de forma más lenta. Si esas expectativas son muy altas y no se cumplen, el trabajador puede desarrollar síntomas como ansiedad, apatía o tristeza, entre otros. (DMedicina, 2015, p. 20).

Cualidades personales: Aunque no existe un perfil de la persona que puede padecer esta afección, sí existen algunas cualidades y rasgos personales que si los tiene una persona indica que ese trabajador es más propenso a tener el síndrome. Así, las personas conformistas, inseguras y dependientes tienen más posibilidades de sufrir depresión y ansiedad si tienen que enfrentarse a situaciones estresantes. (DMedicina, 2015, p. 20).

1.3.1.4 Síntomas

Según Forbes (2011), el sujeto que sufre de burnout, en términos generales, presenta los siguientes síntomas”:

Tanto dentro del ambiente de empresa como a nivel del público ordinario se entiende que esta sufre de fatiga o está cansada. En realidad, el padecimiento de burnout es más que el cansancio habitual que puede ser reparado con unos días de descanso, y envuelve una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico, social y también en relación con la empresa, lo que le da su connotación de síndrome. (Forbes, 2011, p. 25)

A nivel psicosocial, genera deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración. El distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales pueden progresar hacia conductas de alto riesgo (juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y conductas orientadas al suicidio, entre otros). (Forbes, 2011, p. 25)

Dentro de los daños físicos que pueden padecerse debido al síndrome, se incluyen: insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral. (Forbes, 2011, p. 26)

En el entorno laboral, la condición afecta, es una disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento absentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores. (p. 26)

1.3.1.5 Dimensiones

En el contexto de la investigación desarrollada, se asumieron las dimensiones establecidas en el estudio de Ayala (2013):

Agotamiento emocional: se entiende, a la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos, a nivel afectivo, esta es una situación de agotamiento de energía o de los recursos emocionales propios, debido al contacto diario y mantenido con las personas a las que hay que atender como objeto de trabajo. (Ayala, 2013, p. 39)

En esta etapa, las personas se vuelven más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar de las tareas. Desde una mirada externa, se les empieza a percibir como personas permanentemente insatisfechas, quejasas e irritables. (Ayala, 2013, p. 39)

Despersonalización: se puede entender como una relación interpersonal desprovisto de calor humano. Incluye el

desenvolvimiento de actitudes negativas, cínicas y postura deshumanizada frente a las necesidades de las personas a las cuales son prestados servicios y con los propios compañeros de trabajo. (Ayala, 2013, p. 39)

Profesional demuestra actitudes defensivas, esto es, defenderse de sentimientos de agotamiento emocional, cuando atribuyen la culpa de su malestar a los pacientes, evidenciando un sentimiento de fracaso y de incompetencia profesional el que los lleva al agotamiento emocional. (Ayala, 2013, p. 39)

Realización personal: consiste en la tendencia de los profesionales a evaluarse negativamente, y de forma especial esa evaluación negativa afecta a la habilidad en la realización del trabajo y a la realización con las personas a las que se atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos, desmotivados en el trabajo e insatisfechos con sus resultados. (Ayala, 2013, p. 40).

1.3.1.6 Consecuencias

Atendiendo a lo señalado por Bítar (2005), las derivaciones del síndrome de burnout son:

“Para el trabajador: suicidio, depresión, aislamiento, infartos, accidentes cerebrovasculares, somatizaciones, sensación de frustración, desconcentración, bajo uso de su potencialidad, abandono de la profesión o del trabajo, licencias prolongadas. Para la empresa: improductividad” (Bítar, 2005, p. 56).

“Socialmente: fuerte desconfianza y choques con los miembros de la empresa” (Bítar, 2005, p. 56).

“Una aspiración laboral poco realística y expectativas que condenan a la frustración son frecuentes. La personalidad proclive al burnout es aquella que mantiene el esfuerzo con gran intensidad hasta que se estrella contra la realidad” (Bítar, 2005, p. 57).

“Falta de criterio y de método para medir el éxito. El profesional siente injusticia por la forma en que se lo evalúa o simplemente cuando no se lo evalúa” (Bítar, 2005, p. 57).

“Incomprensión institucional: el desconocimiento de las instituciones de éste síndrome o su conocimiento y deliberada ignorancia en su aplicación acelera notablemente la progresión del mismo” (Bítar, 2005, p. 57).

1.3.2 LA SATISFACCIÓN LABORAL

1.3.2.1 Teorías sobre la satisfacción laboral

A. Teoría de la Aproximación bifactorial

Fue expresada por Frederick Herzberg hacia 1959, estudioso que consideró la existencia de dos géneros de aspectos laborales: los externos y los internos. Los de orden extrínseco están referidos a las circunstancias de ejercicio donde se contienen temas como: el sueldo, la cultura organizacional y la confianza en el trabajo (Ferrero, 2011).

En lo que se refiere a los factores intrínsecos relacionados con los elementos que simbolizan la particularidad del cumplimiento de las funciones laborales por ello se considera: la naturaleza de la labor, el compromiso y el resultado. Según este enfoque los agentes externos (factores higiénicos) poseen simplemente la facultad de esquivar la falta de satisfacción laboral, o apoyar a mitigarla en el

caso de que se haya presentado, pero no intervienen para promover complacencia (Ferrero, 2011).

B. Teoría del ajuste en el trabajo

Dawis (1994); citado por Palma (1999); para quien sentirse satisfecho o insatisfecho en el trabajo se genera a consecuencia de la conexión o disconformidad entre las exigencias, servicios, destrezas deseadas en la labor y lo que se consigue realmente. Normalmente la persona busca conformidad entre sus expectativas y el contexto laboral donde se desempeña, todo trabajador demanda ampliar y conservar dicha congruencia, por ello se considera una relación continua y dinámica.

C. “Teoría de la satisfacción por facetas”

Lawler (1973); citado por Palma (1999), encuentra correspondencia entre complacencia y producto en el trabajo, influida esta por las gratificaciones obtenidas y la igualdad apreciada en las recompensas. El grado de satisfacción queda condicionada a la disconformidad entre lo que el trabajador proyecta que le correspondería obtener y lo que en realidad recibe. Esta teoría se muestra de acuerdo no únicamente con las atribuciones particulares, sino también las del entorno como elementos principales en la complacencia laboral.

Entonces, la satisfacción o ausencia de ella está pendiente de la conveniencia o disconformidad de lo que el trabajador especula que debe obtener y lo que le proporcionan efectivamente por su desempeño laboral.

D. Teoría de la discrepancia.

Sustenta que la complacencia profesional es la situación emocional satisfactoria generada como resultado de la apreciación de la labor que se cumple como una forma para alcanzar o preparar el resultado de los servicios laborales. De otra parte, sentirse insatisfecho laboralmente es poseer un estado emotivo no agradable, el mismo que puede bloquear la obtención de los productos profesionales (Ferrero, 2011).

Finalmente, la satisfacción e insatisfacción en el trabajo provienen de la valoración que realiza el empleado al verificar sus productos con la apreciación de lo que le promete el trabajo. Todo estado vivencial de complacencia o descontento laboral es consecuencia de un doble criterio: el nivel de la diferencia entre valor - percepción y la trascendencia relativa del valor para el individuo (Locke, 1968, citado por Ferrero, 2011, p. 65)

1.3.2.2 Concepto

Existe una gama de conceptos sobre la variable satisfacción laboral, lo cual indica que no existe un concepto único sobre ella, es decir, es un constructo multidimensional, a continuación se presentan algunos de ellos:

Para Farfán (2006, citado por Broncano, 2010), la satisfacción laboral

Es un sentimiento de agrado que experimentan las personas, por el hecho de realizar un trabajo que les interesa en un ambiente que les permita estar a gusto, es decir, dentro de una empresa u organización que le resulte atractivo y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes a su expectativas (p. 53).

También sobre el tema, Márquez (2010), la conceptualiza a modo del comportamiento del empleado frente a su propio trabajo, la actitud en mención está cimentada en las creencias y valores que el trabajador despliega de su trabajo personal. (p. 38)

Por su parte, Palma (1999), refiere que la satisfacción laboral es la postura que manifiesta el empleado frente a su propia ocupación; es decir, “esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos” (p. 69).

Finalmente, para Robbins (1996, citado por León, 2011, p. 15), es la “actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con el puesto tiene actitudes negativas hacia él”.

1.3.2.3 Causas

Según Fuentes (2012) sentirse satisfecho en el trabajo está supeditado no exclusivamente al salario que se percibe, además, debe haber una suerte de significado que el empleado le otorgue a las labores que cumple. Por ello, desarrollar un trabajo puede ser motivo de comodidad y de felicidad de un empleado, si no es así sucederá lo inverso.

“La satisfacción profesional puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros)” (Fuentes (2012, p. 41).

1.3.2.4 Dimensiones

Para Robbins (2005), respecto a los elementos o componentes de la satisfacción laboral, se resaltan, las particularidades del empleo, la trascendencia del entorno que posee el propio trabajo como un aspecto categórico primordial de la complacencia del trabajador. En un estudio de Hackman y Oldham, citados por Robbins (2005) se reconocieron dimensiones sustanciales, a saber:

“Diversidad de habilidades: El grado en el cual un puesto requiere de una variedad de actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado” (Robbins, 2005, p. 54).

“Identidad de la tarea: El grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible” (Robbins, 2005, p. 54).

“Significación de la tarea: El grado en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo” (Robbins, 2005, p. 54).

“Autonomía: El grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello” (Robbins, 2005, p. 55).

“Retroalimentación del puesto mismo: El grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación” (Robbins, 2005, p. 55).

1.3.3 Definición de términos básicos

- **“Síndrome de burnout:** Es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido” (Montero, 2015).
- **Satisfacción laboral:** Es el estado emocional del empleado en relación al trabajo que realiza, incluye el nivel de beneplácito o disconformidad que evidencie respecto a las funciones que desarrolla, lo que obviamente contribuirá grandemente en el rendimiento y validez que reporte en su trabajo para la institución.
- **Estrés laboral:** También se le llama estrés del trabajo, se refiere al estado de saturación ya sea mental o física o ambas por efectos de aspectos que presionan al trabajador, generando estados y actitudes no positivas para su desempeño.

1.4 Formulación del problema

¿En qué medida el síndrome de burnout se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2016?

1.5 Justificación del estudio

La investigación se ocasionó frente a la exigencia de averiguar en qué dimensión las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral se hallaban correlacionadas, concretamente en el ámbito de la Municipalidad Provincial de Utcubamba – Sede Bagua Grande; esto porque existía la necesidad urgente de llenar la ausencia en la comprensión respecto a dichas variables, de modo que desarrollar el estudio reportó variados beneficios, particularmente, en las razones siguientes:

De orden **teórica**, la investigación desarrollada facultó ofrecer un saber teórico adicional al que ya existe como resultado de anteriores indagaciones, sobre la base del análisis de las dimensiones y elementos constitutivos en relación al síndrome de burnout y a la satisfacción laboral, basándose en fuentes de averiguación acreditada, de modo que los resultados obtenidos se establecerán en contribución teórica para estudios venideros.

De orden **social**, fue viable afrontar dos variables presentes en el ámbito laboral y que se manifiestan en el proceso organizacional de una entidad pública localizada en el contexto de la provincia de Utcubamba e integrada por un conjunto de trabajadores cuya labor beneficia a otras personas; estudiando la incidencia del síndrome de burnout y la satisfacción de su recurso humano es factible percibir la eficacia de servicio que se gestiona en ella, como entidad al servicio de una gran población.

Finalmente, desde la perspectiva **práctica**, los resultados obtenidos permitirán a quienes gerencian la municipalidad, tomar decisiones estratégicas y acciones para prevenir el síndrome de burnout y asegurar satisfacción laboral positiva en el personal de la Municipalidad Provincial de Utcubamba; igualmente, la investigación demuestra a ulteriores estudiosos la validez y confiabilidad de las herramientas de recolección de datos, que se dejan a su disposición para que pudieran ser tomados como modelo a emplear en nuevos ámbitos.

1.6 Hipótesis

Hipótesis de investigación

Existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2016

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2016

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2016.

1.7.2 Objetivos Específicos

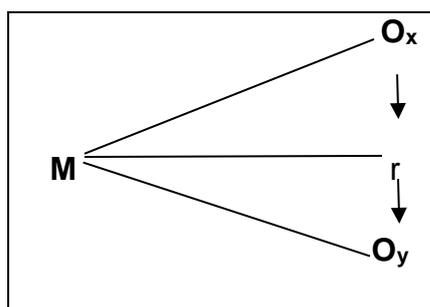
- a. Identificar el nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba.
- b. Identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba.
- c. Evaluar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, según dimensiones.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de estudio

El estudio desarrollado usó el diseño no experimental, además, de acuerdo al modo de contrastación fue de tipo correlacional porque según lo señalan Hernández, Fernández y Baptista (2010), esta clase de estudio asume como intención estimar la proporción de la correlación entre dos o más variables. Con la investigación, se persiguió comprobar el índice de correlación entre la variable síndrome de burnout y la variable satisfacción laboral, a partir de la apreciación de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba.

Según Hernández et al. (2010) el diseño aplicado en la investigación desarrollada fue el descriptivo correlacional, se orientó a estimar el índice de correspondencia entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral. El diseño empleó el esquema siguiente:



Donde:

- M** = Muestra, compuesta por los trabajadores seleccionados
- O_x** = Examen de la variable Síndrome de burnout
- O_y** = Examen de la variable Satisfacción laboral
- r** = Índice estadístico de correlación

2.2 Variables, operacionalización.

2.2.1 Definición conceptual

Variable x: Síndrome de burnout

“También conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo”. (Forbes 2011).

Variable y: Satisfacción laboral

“Actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con el puesto tiene actitudes negativas hacia él” (Robbins, 1996, citado por León, 2011, p.15)

2.2.2 Definición operacional

Variable x: Síndrome de burnout

Es una manifestación emocional como expresión del estrés en el trabajo, que se evaluó mediante un cuestionario, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, en sus dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.

Variable y: Satisfacción laboral

Es el estado de conformidad o inconformidad que los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba tienen respecto al trabajo que desarrollan y que repercute en el rendimiento y eficiencia que muestre en su trabajo para la entidad, se evaluó aplicando un cuestionario, considerando sus dimensiones: variedad de habilidades, identidad de la

tarea, significación de la tarea, autonomía y retroalimentación del puesto mismo.

2.2.3 Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Categorías	Técnica / Instrumento
Vx: SÍNDROME DE BURNOUT	Cansancio emocional	1. Agobio frente al trabajo	Nivel: Alto Medio Bajo	Encuesta / Cuestionario
		2. Agotamiento de recursos emocionales		
	Despersonalización	3. Actitud negativa ante los demás		
		4. Postura deshumanizada frente a las necesidades de los usuarios		
	Realización personal	5. Autoestima Baja		
		6. Falta de motivación personal		
Vy: SATISFACCIÓN LABORAL	Variedad de habilidades	1. Uso de habilidades y talentos	Niveles: Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho	Encuesta / Cuestionario
	Identidad de la tarea	2. Disposición para ejecutar sus tareas		
		3. Cumplimiento de tareas con resultados		
	Significación de la tarea	4. Impacto del trabajo realizado		
	Autonomía	5. Libertad para el desempeño		
		6. Manejo de herramientas propias		
	Retroalimentación del puesto mismo	7. Oportunidad para retroalimentar su desempeño		

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

La población, incluyó a todos los trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, distribuidos según se precisa en el siguiente cuadro:

Sexo		TOTAL
M	F	
39	30	69

FUENTE: CAP 2016 - MPU

2.3.2 Muestra

Toda vez que la población no es extensa, la muestra también estuvo integrada por la misma población, es decir, los 69 trabajadores nombrados de la Municipalidad Provincial de Utcubamba; seleccionada de manera no probabilística, es decir, a criterio y conveniencia del investigador, se asumió como criterio de inclusión sólo a los trabajadores nombrados, se excluyeron a los obreros y trabajadores contratados eventualmente.

2.4 Técnicas y procedimientos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Atendiendo a que el estudio empleó el método cuantitativo y, sujetándose a la naturaleza de una investigación correlacional, la técnica aplicada para el acopio de los datos fue la Encuesta, estimada como aquella que interesa para la recolección de datos, y posee la propiedad de indagar puntos de vista, condiciones o conductas de los sujetos respecto a asuntos determinados, a través de un cúmulo de interrogaciones; hizo posible acumular testimonios respecto a las variables. Además, los instrumentos aplicados fueron dos cuestionarios, uno, sobre el síndrome de burnout y otro

sobre la satisfacción laboral. En el siguiente cuadro se visualiza lo antes descrito:

VARIABLE	TÉCNICA	INSTRUMENTOS
V.x Síndrome de burnout	Encuesta, sirvió para recoger información sobre el estado de las variables síndrome de burnout y satisfacción laboral	➤ Cuestionarios 1 y 2, se aplicaron a los trabajadores de la muestra seleccionada
V.y Satisfacción laboral		

Los cuestionarios fueron adaptados de instrumentos validados sobre las variables, sin embargo, se sometieron al proceso de validación de contenido a juicio de expertos conocedores del tema, asimismo, se evaluó su índice de confiabilidad aplicando la prueba estadística Alfa de Cronbach.

El cuestionario sobre *síndrome de burnout*, está estructurado en 24 ítems distribuidos equitativamente entre las 3 dimensiones: 08 ítems sobre la dimensión cansancio emocional, 08 para la dimensión despersonalización, y 08 para la dimensión realización personal, se consideró una escala tipo Likert, con alternativas Siempre, a veces y nunca, para determinar los niveles: Alto, medio y bajo.

En lo referente al cuestionario sobre *satisfacción laboral*, su contenido consta de 35 ítems distribuidos entre las 5 dimensiones: 08 ítems sobre la dimensión variedad de habilidades, 10 para la dimensión identidad de la tarea, 07 para la dimensión significación de la tarea, 05 para la dimensión autonomía y 05 para la dimensión retroalimentación del puesto mismo; también se consideró escala tipo Likert, con alternativas: de acuerdo, medianamente de acuerdo o en desacuerdo, las respuestas dadas permitieron determinar los niveles: Satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho.

2.5 Métodos de análisis de datos.

En respeto a que fue una investigación con enfoque cuantitativo, en la tarea del procesamiento sistemático de la información obtenida, se utilizó la técnica estadística en su forma descriptiva e inferencial, para el tratamiento y análisis de datos se cumplieron las siguientes acciones:

- **Tabulación de datos.** Esta técnica consistió en ordenar y situar los datos en la forma más adecuada para poder viabilizar la posterior descripción e interpretación de los datos recolectados.
- **Elaboración de tablas estadísticas.** Son aquellos lineales de doble entrada, horizontal y vertical, donde se registraron la frecuencia absoluta y relativa con datos numéricos y porcentuales de las variables y dimensiones de estudio.
- **Gráfico de barras y circulares.** Se elaboraron en base a las tablas estadísticas, permitieron visualizar objetivamente y comparar los porcentajes de los niveles asignados a las variables, su elaboración fue posible con el software SPSS y el programa Excel. Tanto las tablas como los gráficos fueron objeto de descripción e interpretación.
- **Contrastación de hipótesis:** Como parte de la estadística inferencial, se comprobaron las hipótesis mediante la prueba estadística chi cuadrado e índice de correlación de Pearson.

2.6 Aspectos éticos.

Durante el desarrollo del estudio, el investigador asumió el cuidado de resguardar la identificación de las unidades de análisis investigadas, de igual manera, la información alcanzada por ellos como fuentes de información fue la propia que ellos suministraron, en la investigación se tuvo atención de no cometer valoraciones personales. De igual modo, al registrar las referencias bibliográficas, se respetaron los derechos reservados del autor.

III. RESULTADOS

3.1 Respecto al nivel de las variables

Tabla 1.

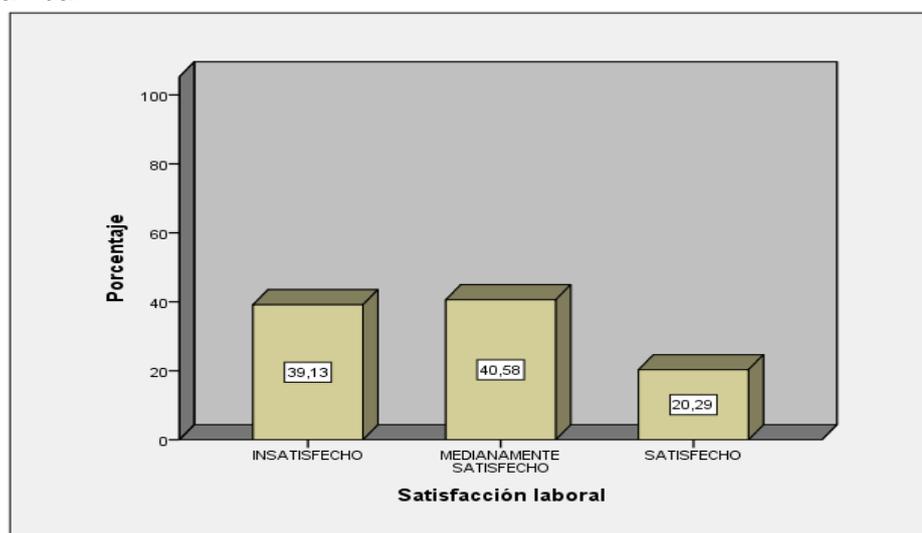
Nivel de satisfacción laboral, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba.

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	INSATISFECHO	27	39,1
	MEDIANAMENTE SATISFECHO	28	40,6
	SATISFECHO	14	20,3
	Total	69	100,0

Fuente: Cuestionario para medir el nivel de satisfacción laboral.

Figura 1.

Nivel de satisfacción laboral, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba.



Fuente: Tabla 1

Descripción e interpretación.

En la tabla precedente se muestran los resultados sobre satisfacción laboral, en los trabajadores de la municipalidad de la provincia de Utcubamba. Cuyos resultados fueron los siguientes: en el nivel insatisfecho se encuentra el 39,13%, en el nivel medianamente satisfecho el 40,58% y el 20,29% en el nivel satisfecho. Deduciéndose que la mayoría de trabajadores no se siente totalmente satisfecha con el uso de sus habilidades, no se identifican plenamente con la tarea que realizan, ni le hallan la significación, perciben que no tienen suficiente autonomía y requieren de mayor oportunidad para retroalimentar su desempeño.

Tabla 2

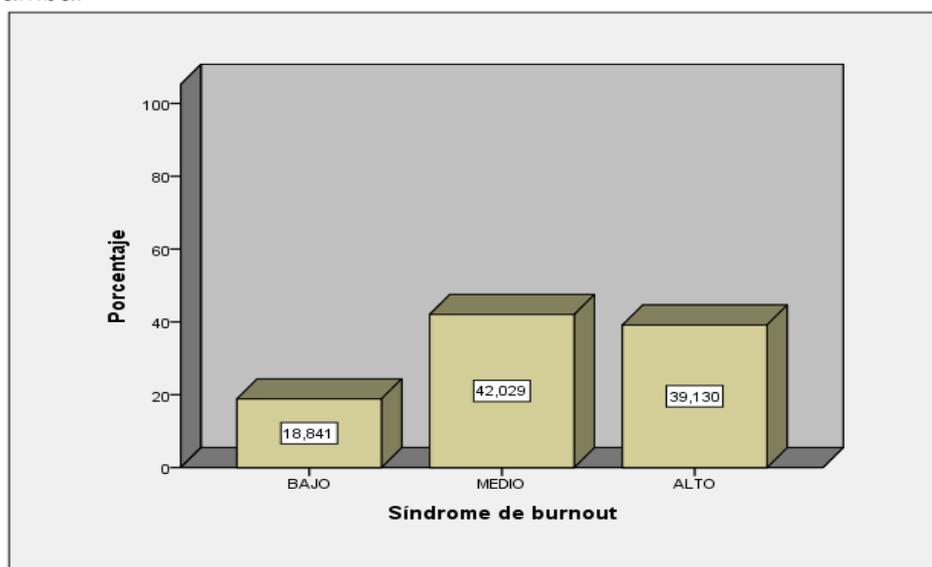
Nivel del síndrome de burnout, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba.

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	13	18,8
	MEDIO	29	42,0
	ALTO	27	39,1
	Total	69	100,0

Fuente: Cuestionario para medir el nivel del síndrome de burnout

Figura 2.

Nivel del síndrome de burnout, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba.



Fuente: Tabla 2

Descripción e interpretación

En la tabla precedente se muestran los resultados del nivel de síndrome de burnout, en los trabajadores de la Municipalidad de la provincia de Utcubamba. Cuyos resultados fueron los siguientes: en el nivel bajo se encuentra el 18,84%, en el nivel medio el 42,03% y el 39,13% en el nivel alto. Concluyendo de la mayoría de trabajadores adolece medianamente de problemas de cansancio emocional, de despersonalización y dificultad para su realización personal.

RESULTADOS DE LA RELACIÓN ENTRE EL SINDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCION LABORAL

Teniendo en cuenta los valores ordinales de la categorización de las variables en estudio, se analizaron aplicando la prueba estadística no paramétrica Tau-b de Kendall. A continuación se presentan los resultados más representativos.

3.2 Resultado de la tabla de contingencia entre la dimensión Cansancio emocional y Satisfacción laboral.

Tabla 3. Contingencia del Cansancio emocional y el Satisfacción laboral

		Satisfacción laboral				TOTAL
		INSATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	SATISFECHO		
Cansancio emocional	BAJO	Recuento	0	0	14	14
		% del total	,0%	,0%	20,3%	20,3%
	MEDIO	Recuento	6	23	0	29
		% del total	8,7%	33,3%	,0%	42,0%
	ALTO	Recuento	21	5	0	26
		% del total	30,4%	7,2%	,0%	37,7%
Total	Recuento	27	28	14	69	
	% del total	39,1%	40,6%	20,3%	100,0%	

Fuente: Base de datos de los cuestionarios para evaluar el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2016.

Descripción e interpretación:

En la Tabla 3 se muestra los resultados con respecto a la relación entre cansancio emocional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba”, donde, para el cansancio emocional, al 20,3% de nivel bajo le corresponde el nivel satisfactorio en Satisfacción Laboral; el 33,3% del nivel medio de cansancio emocional le corresponde el nivel medianamente satisfactorio en Satisfacción laboral; y el 30,4% del nivel alto de cansancio emocional, le corresponde el nivel insatisfactorio de la Satisfacción Laboral.

De la lectura de la Tabla 3, se deduce que el alto nivel de cansancio emocional implica bajo nivel de satisfacción laboral; por lo tanto; el trabajador se siente agobiado por el trabajo debido al contacto diario y mantenido con las personas a las que hay que atender, consecuentemente tiene agotamiento en los recursos emocionales.

Tabla 4.*Coefficiente de correlación entre cansancio emocional y satisfacción laboral.*

			Satisfacción laboral	Cansancio emocional
Tau_b de Kendall	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,802**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	69	69
	Cansancio emocional	Coeficiente de correlación	-,802**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	69	69

Fuente: Base de datos de los cuestionarios para evaluar el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2016.

Descripción e interpretación:

En la Tabla 4, se observa que existe una correlación significativa al nivel 0,05 (bilateral) entre cansancio emocional y satisfacción laboral. Al realizar la prueba de hipótesis, el estadístico Tau-b de Kendal calculado toma un valor de - 0,802 el cual, tiene asociada una probabilidad (significación asintótica) de 0,000. Puesto que ésta probabilidad (denominada nivel crítico o nivel de significación observado) es muy pequeña. Asimismo, como el valor obtenido del estadístico se encuentra dentro del rango $<-0,89; - 0,70 >$, por lo que se asume que existe relación positiva alta entre ambas variables. Por lo tanto, se concluye que existe correlación entre cansancio emocional y satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Utcubamba; es decir, a mayor cansancio emocional, menor satisfacción laboral, o a menor cansancio emocional, mayor satisfacción laboral en los trabajadores.

Tabla 5**Contingencia de la Despersonalización y la Satisfacción laboral**

		Satisfacción laboral			Total
		INSATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	SATISFECHO	
Despersonalización	BAJO	Recuento	0	0	13
		% del total	,0%	,0%	18,8%
	MEDIO	Recuento	11	20	1
		% del total	15,9%	29,0%	1,4%
	ALTO	Recuento	16	8	0
		% del total	23,2%	11,6%	,0%
Total		Recuento	27	28	14
		% del total	39,1%	40,6%	20,3%

Fuente: Base de datos de los cuestionarios para evaluar el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2016.

Descripción:

En la Tabla 5 se muestra los resultados con respecto a la relación entre despersonalización y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Utcubamba”, donde para la despersonalización, al 18,8% nivel bajo le corresponde el nivel satisfactorio en Satisfacción Laboral; el 29,0% de la despersonalización nivel medio le corresponde el nivel medianamente satisfactorio en Satisfacción laboral; y el 23,2% de despersonalización nivel alto, le corresponde el nivel insatisfactorio de la Satisfacción Laboral.

De la lectura de la Tabla 5, se deduce que la despersonalización del trabajador es causa de la insatisfacción en laboral. Por lo tanto; un buen porcentaje de los trabajadores demuestra actitudes defensivas, contra sus compañeros o usuarios, esto debido al agotamiento emocional, evidenciando un sentimiento de fracaso y de incompetencia profesional en su trabajo.

Tabla 6.*Coeficiente de correlación entre despersonalización y satisfacción laboral.*

			Satisfacción laboral	Despersonalizac ión
Tau_b de Kendall	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,643**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	69	69
	Despersonalización	Coeficiente de correlación	-,643**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	69	69

Fuente: Base de datos de los cuestionarios para evaluar el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2016.

Descripción:

En la Tabla 6, se observa que existe una correlación significativa al nivel 0,05 (bilateral) entre la despersonalización y la satisfacción laboral. Al realizar la prueba de hipótesis, el estadístico Tau-b de Kendal calculado toma un valor de - 0,643 el cual, tiene asociada una probabilidad (significación asintótica) de 0,000. Puesto que ésta probabilidad (denominada nivel crítico o nivel de significación observado) es muy pequeña. Asimismo, como el valor obtenido del estadístico se encuentra dentro del rango $<-0,69; - 0,50 >$, por lo que se asume que existe relación positiva moderada entre ambas variables. Por lo tanto, se concluye que existe correlación entre despersonalización y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, es decir, a mayor despersonalización menor satisfacción laboral, además, a menor despersonalización mayor satisfacción laboral.

Tabla 7**Contingencia de la Realización personal y la Satisfacción laboral**

		Satisfacción laboral			Total	
		INSATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	SATISFECHO		
Realización personal	BAJO	Recuento	0	0	13	
		% del total	,0%	,0%	18,8%	
	MEDIO	Recuento	10	21	1	32
		% del total	14,5%	30,4%	1,4%	46,4%
	ALTO	Recuento	17	7	0	24
		% del total	24,6%	10,1%	,0%	34,8%
Total		Recuento	27	28	14	69
		% del total	39,1%	40,6%	20,3%	100,0%

Fuente: Base de datos de los cuestionarios para evaluar el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2016.

Descripción e interpretación:

En la Tabla 7 se muestra los resultados con respecto a la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba”, donde para la realización personal, al 18,8% nivel bajo le corresponde el nivel satisfactorio en Satisfacción Laboral; al 30,4% nivel medio de la realización personal le corresponde el nivel medianamente satisfactorio en Satisfacción laboral; y al 24,6% nivel alto de la realización personal, le corresponde el nivel insatisfactorio de la Satisfacción Laboral.

Considerando que la realización personal tiene como indicadores autoestima baja y falta de motivación personal por influencia del síndrome de burnout, al analizar los datos de la Tabla 7, se deduce que el alto nivel de la realización personal implica un nivel de insatisfacción en la laboral que desempeñan los trabajadores. Es decir, buen porcentaje de los trabajadores sienten que su autoestima está baja y les falta motivación personal, generando posiblemente en ellos descontento consigo mismos, desmotivación en el trabajo e insatisfacción con sus resultados.

Tabla 8.*Coeficiente de correlación entre la realización personal y satisfacción laboral.*

			Satisfacción laboral	Realización personal
Tau_b de Kendall	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,679**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	69	69
	Realización personal	Coeficiente de correlación	-,679**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	69	69

Fuente: Base de datos de los cuestionarios para evaluar el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2016.

Descripción e interpretación:

En la Tabla 8, se observa que existe una correlación significativa al nivel 0,05 (bilateral) entre la realización personal y la satisfacción laboral. Al realizar la prueba de hipótesis, el estadístico Tau-b de Kendal calculado toma un valor de - 0,679 el cual, tiene asociada una probabilidad (significación asintótica) de 0,000. Puesto que ésta probabilidad (denominada nivel crítico o nivel de significación observado) es muy pequeña. Asimismo, como el valor obtenido del estadístico se encuentra dentro del rango $<-0,679; - 0,50 >$, por lo que se asume que existe relación positiva moderada entre ambas variables. Por lo tanto, se concluye que existe correlación entre realización personal y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Utcubamba.

Tabla 9**Contingencia del Síndrome de burnout y Satisfacción laboral**

		Satisfacción laboral				
			INSATISFECHO	E SATISFECHO	SATISFECHO	Total
Síndrome de burnout	BAJO	Recuento	0	0	13	13
		% del total	,0%	,0%	18,8%	18,8%
	MEDIO	Recuento	7	21	1	29
		% del total	10,1%	30,4%	1,4%	42,0%
	ALTO	Recuento	20	7	0	27
		% del total	29,0%	10,1%	,0%	39,1%
Total		Recuento	27	28	14	69
		% del total	39,1%	40,6%	20,3%	100,0%

Fuente: Base de datos de los cuestionarios para evaluar el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2016.

Descripción e interpretación:

En la Tabla 9 se muestra los resultados con respecto a la relación entre el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, donde para el síndrome de Burnout, el 18,8% nivel bajo le corresponde el nivel satisfactorio en Satisfacción Laboral; el 30,4% del síndrome de Burnout nivel medio le corresponde el nivel medianamente satisfactorio en Satisfacción laboral; y el 29,0% del síndrome de Burnout alto, le corresponde el nivel insatisfactorio de la Satisfacción Laboral.

De la lectura de la Tabla 9, se deduce que el alto nivel de síndrome de burnout implica un nivel de insatisfacción en la labor que desempeñan los trabajadores. Por lo tanto; la insatisfacción laboral del trabajador de la municipalidad estaría causada por el alto nivel de síndrome de burnout expresado en cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal; en otras palabras, a mayor nivel e incidencia del síndrome de burnout, menor satisfacción laboral y, a menor incidencia del síndrome de burnout, mayor satisfacción laboral en los trabajadores municipales.

Tabla 10.*Coefficiente de correlación entre síndrome de Burnout y satisfacción laboral.*

			Satisfacción laboral	Síndrome de burnout
Tau_b de Kendall	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,733**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	69	69
Síndrome de burnout	Síndrome de burnout	Coefficiente de correlación	-,733**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	69	69

Fuente: Fuente: Base de datos de los cuestionarios para evaluar el síndrome de Burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2016.

Descripción:

En la Tabla 10, se observa que existe una correlación significativa al nivel 0,05 (bilateral) entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral. Al realizar la prueba de hipótesis, el estadístico Tau-b de Kendal calculado toma un valor de - 0,733 el cual, tiene asociada una probabilidad (significación asintótica) de 0,000. Puesto que ésta probabilidad (denominada nivel crítico o nivel de significación observado) es muy pequeña. Asimismo, como el valor obtenido del estadístico se encuentra dentro del rango $<-0,79; - 0,60 >$, por lo que se asume que existe relación positiva alta entre ambas variables. Por lo tanto, se concluye que existe correlación significativa entre síndrome de burnout y satisfacción laboral en la Municipalidad provincial de Utcubamba.

IV. DISCUSIÓN

La investigación abordó dos variables que constituyen aspectos influyentes en el desarrollo institucional, de una parte, el síndrome de Burnout, de otra, la satisfacción laboral de los trabajadores. En esa medida, el objetivo general de la investigación, estuvo orientado a determinar la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba. Se partió de la proposición que el síndrome de burnout y la satisfacción laboral son las variables que más se han estudiado debido a la relación que guardan, es sabido que el nivel del síndrome de burnout es inversamente proporcional al nivel de satisfacción laboral, es decir, a un alto nivel de síndrome de Burnout el trabajador experimentaría una insatisfacción en el trabajo, muchas veces conllevándole a observar desempeño ineficiente.

Así lo señala Forbes (2011), para quien el “síndrome de burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo” (p. 42).

En la investigación se encontró que existe relación positiva alta entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral, el valor del coeficiente de correlación Tau-b de Kendal (-0,7,33) y la significación bilateral (0,000) menor a 0.05, así lo corroboran los resultados de la Tabla 10. Lo descrito es confirmado con los resultados obtenidos en Tabla 9. Al establecer la contingencia entre ambas variables; se observó que para el síndrome de burnout, al 18,8% nivel bajo le corresponde el nivel satisfactorio en Satisfacción Laboral; el 30,4% nivel medio del síndrome de burnout le corresponde el nivel medianamente satisfactorio en Satisfacción laboral; y el 29,0% del síndrome de burnout nivel alto, le corresponde el nivel insatisfactorio de la Satisfacción Laboral; indicando que a mayor nivel e incidencia del síndrome de burnout, menor satisfacción laboral y, a menor incidencia del síndrome de burnout, mayor satisfacción laboral en los trabajadores municipales.

Estos resultados guardan similitud con los obtenidos por Contreras (2014) en su investigación llamada “*Relación entre el mantenimiento de personal y la satisfacción laboral de los trabajadores*”; aplicando el Coeficiente de Pearson de 0.534, lo que expresa que entre las dos variables existe una relación directa moderada, con un p -valor=0.000 (p -valor<0.01). Destaca la urgencia de optimar la gestión del potencial humano en el proceso de mantenimiento del personal con el propósito de que los empleados se aprecien motivados, estimados para que perfeccionen su grado de satisfacción laboral y que refuercen su compromiso con sus funciones y la organización para desplegar sus acciones periódicas.

Además, los hallazgos se sustentan en la teoría del satisfacción laboral, Según Farfán (2006, citado por Broncano, 2010), para quien la satisfacción laboral “es un sentimiento de agrado que experimentan las personas, por el hecho de realizar un trabajo que les interesa en un ambiente que les permita estar a gusto” (p. 53), es decir, “dentro de una empresa u organización que le resulte atractivo y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes a sus expectativas” (p. 53).

El análisis de resultados obtenidos entre las dimensiones del síndrome de Bournout y la satisfacción laboral corroboran lo descrito. En cuanto a los resultados obtenidos a través de la prueba de correlación, indicaron que entre la dimensión cansancio emocional y satisfacción laboral existe correlación negativa alta (Tabla 3), donde para el cansancio emocional, al 20,3% nivel bajo le corresponde el nivel satisfactorio en Satisfacción Laboral; para el 33,3% nivel medio del cansancio emocional le corresponde el nivel medianamente satisfactorio en Satisfacción laboral; y al 30,4% nivel alto del cansancio emocional, le corresponde el nivel insatisfactorio de la Satisfacción Laboral. En la Tabla 3, según los resultados, el trabajador se siente agobiado por el trabajo debido a la relación cotidiana y sostenida con las personas a las que hay que considerar, consiguientemente posee agotamiento en los recursos emocionales.

Con respeto al aspecto desnaturalización y satisfacción laboral, para la despersonalización, al 18,8% nivel bajo le corresponde el nivel satisfactorio en Satisfacción Laboral; el 29,0% de la despersonalización nivel medio le corresponde

el nivel medianamente satisfactorio en Satisfacción laboral; y el 23,2% de despersonalización nivel alto, le corresponde el nivel insatisfactorio de la Satisfacción Laboral. De la lectura de la Tabla 5, se deduce que la despersonalización del trabajador es causa de la insatisfacción laboral. Por lo tanto; un buen porcentaje de los trabajadores demuestra actitudes defensivas, contra sus compañeros o usuarios, esto debido al agotamiento emocional, demostrando un sentimiento de frustración y de incapacidad profesional en su trabajo. Además, de acuerdo al valor del estadístico de prueba de hipótesis, la relación entre estas variables es moderada negativa (Tabla 6).

En cuanto a la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral, se determinó la existencia de una correlación también negativa moderada (Tabla 8); según observado, donde para la realización personal, nivel bajo el 18,8% le corresponde el nivel satisfactorio en Satisfacción Laboral; el 30,4% nivel medio de la realización personal le corresponde el nivel medianamente satisfactorio en Satisfacción laboral; y el 24,6% nivel alto de la realización personal, le corresponde el nivel insatisfactorio de la Satisfacción Laboral. Considerando que la realización personal tiene como indicadores autoestima baja y falta de motivación personal por influencia del síndrome de burnout, al examinar los datos de la Tabla 7, se colige que el alto nivel de la realización personal implica un nivel de insatisfacción laboral que desempeñan los trabajadores. Es decir, buen porcentaje de los trabajadores sienten que su autoestima está baja y les falta motivación personal, generando posiblemente en ellos descontento consigo mismos, desmotivación en el trabajo e insatisfacción con sus resultados.

V. CONCLUSIONES

- a. Se identificó el nivel de síndrome de burnout en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba; en el nivel bajo se encuentra el 18,84%, en el nivel medio el 42,03% y el 39,13% en el nivel alto. Concluyendo de la mayoría de trabajadores adolece medianamente de problemas de cansancio emocional, de despersonalización y dificultad para su realización personal.
- b. Respecto al nivel de satisfacción laboral de los trabajadores seleccionados, se halló: en el nivel insatisfecho se encuentra el 39,13%, en el nivel medianamente satisfecho el 40,58% y el 20,29% en el nivel satisfecho. Se concluye que la mayoría de trabajadores no se siente totalmente satisfecha con el uso de sus habilidades, no se identifican plenamente con la tarea que realizan, ni le hallan la significación, perciben que no tienen suficiente autonomía y requieren de mayor oportunidad para retroalimentar su desempeño
- c. Al evaluar la relación entre variables, según dimensiones, se obtuvo:
 - En lo que se refiere a la relación entre el cansancio emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, se halló que hay correlación significativa; en la medida que una de ellas cambia, también cambia la otra pero en sentido contrario, es decir, a mayor cansancio emocional hay menor satisfacción laboral.
 - Al medir la relación de la despersonalización con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, se encontró que hay correlación significativa inversa; significa que a menor despersonalización habrá mayor satisfacción laboral.
 - Al verificar la relación de la realización personal con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, se halló la correlación significativa, expresada en que a menor realización personal

(autoestima baja y falta de motivación personal) se generará mayor satisfacción laboral, asimismo, a mayor realización personal le corresponde menor satisfacción laboral.

- De manera general, respecto a la relación entre el síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, se obtuvo que hay correlación significativa entre las variables, expresada en que a mayor incidencia del síndrome de burnout habrá menor satisfacción laboral, asimismo, a menor incidencia del síndrome de burnout habrá mayor satisfacción laboral.

VI. RECOMENDACIONES

- a. A las autoridades de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, tomar en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación a efectos de que se planifique actividades y adopten las decisiones pertinentes que permitan disminuir el nivel de síndrome de burnout y, consecuentemente, incrementar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.
- b. Al responsable de la gestión de potencial humano de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, insertar dentro de sus instrumentos de gestión programas de capacitación dirigidos al personal que labora en la municipalidad con el propósito de superar el cansancio emocional, la despersonalización y la falta de realización personal encontrada en un porcentaje significativo de trabajadores.
- c. A los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, no perder de vista que cada uno cumple un rol importante en el desarrollo institucional, proceso para el que se requiere optimizar sus habilidades personales y profesionales.
- d. A futuros investigadores, realizar una investigación de tipo aplicada a efectos de validar estrategias para tratar el síndrome de burnout e incrementar la satisfacción laboral.

VII. REFERENCIAS

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Tesis de maestría - Pontificia Universidad Católica del Perú
- Ayala, E. (2013). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, 2011*. Tesis de grado - Universidad nacional Mayor de San Marcos.
- Bítar, N.J. (2005). *Síndrome Burnout o del agotamiento profesional*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos91/sindrome-burnout-o-del-agotamiento-profesional/sindrome-burnout-o-del-agotamiento-profesional2.shtml>
- Blanco, M. (2002). *Estudio cualitativo sobre el síndrome de burnout en el trabajo social*. Recuperado de: [Dialnet-EstudioCualitativoSobreEISindromeDelBernoutEnEITra-2002434.pdf](http://www.dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1044444)
- Broncano, Y.N. (2010). *Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en enfermeras del Servicio de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital San Bartolomé, 2010*.
- Contreras, C. (2014). *Relación entre el mantenimiento de personal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca – 2014*. Tesis de maestría en gestión pública – Universidad César Vallejo. Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/234424169/Tesis-Mantenimiento-de-Personal-y-Satisfaccion-Laboral-Sustentada#scribd>
- Dávila, G. C. y Fustamante, J. F. (2013). *Satisfacción laboral y la autopercepción del liderazgo de los servidores de la Institución Educativa N° 17623 “San Antonio de Padua”, Provincia San Ignacio, Región Cajamarca, 2013*. Tesis de maestría - Universidad César Vallejo
- DMedicina (2015). *Salud y bienestar*. Recuperado de: <http://www.dmedicina.com/enfermedades/psiquiatricas/sindrome-de-burnout.html>
- Fernández, J. A. (2011). *El burnout. Identificación y evaluación de riesgo en neumólogos de los hospitales públicos asturianos*. Recuperado de: http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/12754/4/TD_Jose%20Antoni%20Fernandez%20Fernandez.pdf

- Ferrero, J. (2011). *Estudio de la satisfacción laboral de los yeseros*. Tesis de grado - Universidad Politécnica de Valencia
- Forbes, R. (2011). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. Recuperado de: http://datateca.unad.edu.co/contenidos/101110/Sindrome_de_Burnout_-_sintomas_causas_y_medidas_de_atencion_en_la_empresa.pdf
- Fuentes, S.M. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Tesis de grado - Universidad Rafael Landívar – Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Hernández, R., Fernández, H. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Edit. McGraw Hill.
- Hernández, T. J., Terán, O. E., Navarrete, D. M. y León, A. (2007). *El síndrome de burnout: Una aproximación hacia su conceptualización, antecedentes, modelos explicativos y de medición*. Recuperado de: <http://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf>
- Iriarte, L. (2011). *Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra*. Tesis de maestría – Universidad de Navarra. Recuperado de: <http://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/6156/TFM.pdf?sequence=1>
- Joffre, V.M. (2009). *Síndrome de burnout en profesionales de la salud del Hospital General Dr. Carlos Canseco (Tampico – Tamaulipas – México)*. Tesis doctoral - Universidad de Granada – España
- León, B.A. (2011). *Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas – Región Callao*. Tesis de maestría – Universidad San Ignacio de Loyola.
- Márquez, M. (2010). *Satisfacción laboral*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos10/sala/sala.shtml>
- Mera, D.A. y More, E.N. (2014). *Dimensiones del síndrome de burnout entre profesionales de enfermería de áreas críticas de un hospital MINSA y ESSALUD de Chiclayo-2013*. Tesis de grado – Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Moisés, (2006). *Síndrome de burnout*. Tesis de maestría – Universidad Peruana Unión. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos39/sindrome-burnout/sindrome-burnout2.shtml>

- Montero, Y. (2015). *Estrés laboral*. Recuperado de: <https://prezi.com/jwlzretycndi/estres-laboral/>
- Municipalidad de Utcubamba (2015). *Portal de la municipalidad*. Recuperado de: http://muniutcubamba.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=56&Itemid=115
- Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*. Tesis doctoral presentada a la Escuela Nacional de Salud Pública de la Habana – Cuba
- Palma, S. (1999). *Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. Teoría e Investigación en Psicología. Lima: Universidad Ricardo Palma. (IX) 1.
- Palomino, M., Cerna, D. y Ríos, M. (2013). *El servidor municipal: un tema de agenda pendiente para fortalecer la gestión local*. Recuperado de: <http://revistaargumentos.iep.org.pe/articulos/el-servidor-municipal-un-tema-de-agenda-pendiente-para-fortalecer-la-gestion-local/>
- Peña, M.C., Díaz, Ma. G. y Carrillo, A. (2015). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar*. Universidad Autónoma de Coahuila. En: Revista Internacional Administración & Finanzas ♦ Volumen 8 ♦ Número 1 ♦ 2015
- Rivas, Y. (2012). *Impacto del estrés laboral en el rendimiento ocupacional en funcionarios policiales de un Municipio del Estado Anzoátegui, 2010*. Tesis de maestría - Universidad Nacional Experimental de Guayana – Venezuela
- Santizo, A.L. (2014). *Estrés laboral en los empleados de las instituciones bancarias” (estudio realizado en las instituciones bancarias del Municipio de Tacaná, Departamento de San Marcos)*. Tesis de grado - Universidad Rafael Landívar - Guatemala
- Sgro, S.S. (2008). *Síndrome de Burnout*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos32/sindrome-burn-out/sindrome-burn-out.shtml>
- Sotomayor, F. D. M. (2013). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional Moquegua, 2012*. Tesis de grado – Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna

- Tudela, F.A. (2013). *Modelos teóricos y explicativos del síndrome de Burnout*. Universidad Internacional de La Rioja Facultad de Educación. Recuperado de: <http://www.estres.edusanluis.com.ar/2013/12/modelos-teoricos-y-explicativos-del.html>
- Vásquez, J.I., Maruy, A. y Verne, E. (2014). *Frecuencia del síndrome de Burnout y niveles de sus dimensiones en el personal de salud del servicio de emergencia de pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el año 2014*. Lima, Perú. Investigación de especialización - Universidad Peruana Cayetano Heredia

ANEXOS

ANEXO N° 01

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL SÍNDROME DE BURNOUT

Estimado trabajador (a): El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre el síndrome de burnout entre el personal que labora en su institución; se le agradecerá responder con sinceridad y objetividad, marcando con una X en la alternativa, según observe o lo haga: SIEMPRE, A VECES o NUNCA

ÍTEMS	Escala valorativa		
	Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
DIMENSIÓN: Cansancio emocional			
1. Además de trabajar en la municipalidad trabajo en otra institución			
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.			
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.			
4. Me siento “totalmente agotado” por mi trabajo			
5. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo			
6. En general, me siento bien en mi trabajo			
7. Trabajar directamente con personas me produce estrés.			
8. Me siento estimulado después de trabajar con los usuarios			
DIMENSIÓN: Despersonalización			
9. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.			
10. Creo que trato mal al público			
11. Los usuarios de mi trabajo tienen frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos irritantes			
12. Cuando estoy en mi trabajo, me siento de mal humor.			
13. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión o tarea.			
14. Fácilmente comprendo cómo se sienten los usuarios.			
15. Procuero despersonalizar las relaciones con los usuarios de mi trabajo.			
16. Me parece que los usuarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.			
DIMENSIÓN: Realización personal			
17. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender			
18. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.			
19. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.			
20. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.			
21. Mi trabajo profesional me ofrece actualmente escasos retos personales			
22. Mi interés por el desarrollo profesional es actualmente muy escaso.			
23. Me siento muy enérgico en mi trabajo.			
24. Me siento estimado cuando he trabajado cercanamente a mis compañeros (as) y clientes			

FUENTE: Adaptado del Cuestionario sobre síndrome de burnout de Ayala (2013)

ANEXO N° 02
FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre:

Cuestionario para determinar el síndrome de burnout

2. Autor:

Adaptado por el Br. Elgar Silva Díaz del Cuestionario sobre síndrome de burnout, de Ayala (2013)

3. Objetivo:

Identificar la incidencia del síndrome de burnout en trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba

4. Usuarios:

El cuestionario fue aplicado a 69 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba.

5. Características y modo de aplicación

1º El cuestionario está estructurado en 24 ítems distribuidos equitativamente entre las 3 dimensiones: 08 ítems sobre la dimensión cansancio emocional, 08 para la dimensión despersonalización, y 08 para la dimensión realización personal.

2º El instrumento fue aplicado de manera individual a cada unidad de análisis, bajo responsabilidad del investigador, previa la autorización del responsable de la gerencia de potencial humano e instrucciones sobre su manejo.

3º El instrumento se aplicó por un lapso de 30 minutos.

6. Estructura

Variable: Síndrome de burnout		
Dimensión	Indicadores	Ítems
Cansancio emocional	Agobio frente al trabajo	1,2, 3,4
	Agotamiento de recursos emocionales	5,6,7,8
Despersonalización	Actitud negativa ante los demás	9,10,11,12
	Postura deshumanizada frente a las necesidades de los usuarios	13,14,15,16
Realización personal	Autoestima baja	17,18,19,20
	Falta de motivación personal	21,22,23,24

7. Escala

a. Escala general:

Nivel	Rango
Alto	[49 – 72)
Medio	[25 - 48)
Bajo	[01 – 24)

b. Escala específica.

Nivel	Dimensiones		
	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal
Alto	[17 – 24)	[17 – 24)	[17 – 24)
Medio	[09 - 16)	[09 - 16)	[09 - 16)
Bajo	[01 – 08)	[01 – 08)	[01 – 08)

8. Validación: El contenido del instrumento fue validado a juicio de expertos.

9. Confiabilidad: Se estimó utilizando la prueba estadística Alfa de Cronbach.

ANEXO N° 03

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado trabajador (a): El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre su satisfacción laboral; se le agradecerá responder con sinceridad y objetividad. Marque con una X en la alternativa, según esté: DE ACUERDO (DA), MEDIANAMENTE DE ACUERDO (MA) o EN DESACUERDO (ED)

INDICADORES	Escala valorativa		
	DA (3)	MA (2)	ED (1)
DIMENSIÓN: Variedad de habilidades			
1. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.			
2. En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.			
3. He tenido oportunidades en el trabajo para aprender y crecer			
4. Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mis tareas			
5. Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.			
6. Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.			
7. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.			
8. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano			
DIMENSIÓN: Identidad de la tarea			
9. Estoy motivado para realizar mi trabajo			
10. Me siento realmente útil con la labor que realizo.			
11. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).			
12. Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora			
13. La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto			
14. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.			
15. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.			
16. Se aprecia en el producto final fácilmente el resultado de mi trabajo			
17. No me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.			
18. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.			
DIMENSIÓN: Significación de la tarea			
19. Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.			
20. Los resultados de mi trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas			
21. Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi oficina.			
22. Creo que mi jefe tiene buenas relaciones laborales conmigo			

INDICADORES	Escala valorativa		
23. Las relaciones con mis demás compañeros me motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo			
24. Mi trabajo es una fuente que me genera estrés			
25. Me siento seguro y estable en mi trabajo			
DIMENSIÓN: Autonomía			
26. El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias			
27. Me dejan trabajar con autonomía			
28. Tengo la libertad o posibilidad de decidir cómo y cuándo debo realizar mi trabajo			
29. Para organizar mi trabajo tengo poca independencia			
30. Se me proporciona la flexibilidad suficiente para realizar mi trabajo			
DIMENSIÓN: Retroalimentación del puesto mismo			
31. Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo			
32. Es grata la disposición de mi (s) jefe (s) cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.			
33. Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.			
34. Cuando la institución implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc. la formación que recibo es suficiente.			
35. La institución me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.			

FUENTE: Adaptado por el investigador de la Escala de Opiniones (SL – SPC), de Palma (2004)

ANEXO N° 04
FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre:

Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral

2. Autor:

Adaptado por el Br. Elgar Silva Díaz de la Escala de Opiniones (SL – SPC), de Palma (2004)

3. Objetivo:

Identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba.

4. Usuarios:

El cuestionario fue aplicado a 69 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba.

5. Características y modo de aplicación

1º El cuestionario está estructurado en 35 ítems distribuidos entre las 5 dimensiones: 08 ítems sobre la dimensión variedad de habilidades, 10 para la dimensión identidad de la tarea, 07 para la dimensión significación de la tarea, 05 para la dimensión autonomía y 05 para la dimensión retroalimentación del puesto mismo.

2º El instrumento fue suministrado de manera individual a cada unidad de análisis, bajo responsabilidad del investigador, previa la autorización del responsable de la gerencia de potencial humano e instrucciones sobre su manejo.

3º El instrumento fue aplicado por un lapso de 30 minutos.

6. Estructura

Variable: Satisfacción laboral		
Dimensión	Indicadores	Ítems
Variedad de habilidades	Uso de habilidades y talentos	1,2, 3,4,5,6,7,8
Identidad de la tarea	Disposición para ejecutar sus tareas	9,10,11,12,13
	Cumplimiento de tareas con resultados	14,15,16,17,18,
Significación de la tarea	Impacto del trabajo realizado	19,20,21,22,23,24, 25
Autonomía	Libertad para el desempeño	26,27,28
	Manejo de herramientas propias	29,30
Retroalimentación del puesto mismo	Oportunidad para retroalimentar su desempeño	31,32,33,34,35

7. Escala

a. Escala general:

Nivel	Rango
Satisfecho	[71 – 105)
Medianamente satisfecho	[36 - 70)
Insatisfecho	[01 – 35)

b. Escala específica.

Nivel	Dimensiones				
	Variedad de habilidades	Identidad de la tarea	Significación de la tarea	Autonomía	Retroalimentación del puesto mismo
Satisfecho	[17 – 24)	[21 – 30)	[15 – 21)	[11 – 20)	[11 – 20)
Medianamente satisfecho	[09 - 16)	[11 - 20)	[08 - 14)	[06 - 10)	[06 - 10)
Insatisfecho	[01 – 08)	[01 – 10)	[01 – 07)	[01 – 05)	[01 – 05)

8. Validación: El contenido del instrumento fue validado a juicio de expertos.

9. Confiabilidad: Se calculó utilizando la prueba estadística Alfa de Cronbach.

ANEXO N° 05
INFORME DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

**EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
UTCUBAMBA, 2016**

2. INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL SÍNDROME DE BURNOUT

3. EXPERTO:

3.1 APELLIDOS Y NOMBRES: MERA ALARCON HENRY ARMANDO

**3.2 INSTITUCIÓN: I.E. “Alejandro Sánchez Arteaga” N° 16210 – Bagua
Grande**

3.3 GRADO ACADÉMICO: Dr. En Educación

4. INVESTIGADOR:

Br. ELGAR SILVA DÍAZ

5. VALORACIÓN DE ITEMS : VARIABLE: Síndrome de burnout

CRITERIO	INDICADOR	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		5	10	15	20	26	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado para el trabajador municipal															X					
VOCABULARIO	Es apropiado al nivel educativo del usuario.															X					
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros																X				
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems una organización lógica																	X			
PERTINENCIA	Los ítems corresponden a los indicadores que se evaluarán.																X				
INTENCIONALIDAD	Evalúan el síndrome de burnout																X				
CONSISTENCIA	El instrumento se basa en los aspectos teóricos y científicos																X				
COHERENCIA	Hay coherencia entre ítems, indicadores, dimensiones y variable.																X				
METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito de la investigación																	X			

6. SUGERENCIAS

Aplicar otros instrumentos para recoger datos de trabajadores de otra Municipalidad, etc con el propósito de cruzar información

7. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El cuestionario es aplicable para efectos de identificar el Síndrome de Burnout.

8. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 80.0

9. LUGAR Y FECHA: B.G./25/07/2016

10. FIRMA: 

11. CÓDIGO ANR / SUNEDU: ANR. A01651033

12. D.N.I.: 33670470

 
Ministerio de Salud
Mesa Alar
ANR. A01651033

INFORME DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA, 2016

2. INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

3. EXPERTO:

3.1 APELLIDOS Y NOMBRES: MERA ALARCON HENRY ARMANDO

3.2 INSTITUCIÓN: “Alejandro Sánchez Arteaga” N°16210 - Bagua Grande

3.3 GRADO ACADÉMICO: Dr. En Educación

4. INVESTIGADOR:

Br. ELGAR SILVA DÍAZ

5. VALORACIÓN DE ITEMS : VARIABLE: Satisfacción laboral

CRITERIO	INDICADOR	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		5	10	15	20	26	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado para el trabajador municipal															x					
VOCABULARIO	Es apropiado al nivel educativo del usuario.															x					
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros																x				
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems una organización lógica																x				
PERTINENCIA	Los ítems corresponden a los indicadores que se evaluarán.																	x			
INTENCIONALIDAD	Evalúan la satisfacción laboral																x				
CONSISTENCIA	El instrumento se basa en los aspectos teóricos y científicos																x				
COHERENCIA	Hay coherencia entre ítems, indicadores, dimensiones y variable.																x				
METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito de la investigación																	x			

6. SUGERENCIAS

Aplicar otros instrumentos para recoger datos de trabajadores de otra municipalidad, etc para cruzar información.

7. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El cuestionario es aplicable para efectos de identificar la Satisfacción laboral.

8. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 80.0

9. LUGAR Y FECHA: B.G./25/07/2016

10. FIRMA: 

11. CÓDIGO ANR / SUNEDU: ANR. A0 1651033

12. D.N.I.: 33670470

 Mera Alar
1651033

ANEXO N° 05
INFORME DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA, 2016

2. INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL SÍNDROME DE BURNOUT

3. EXPERTO:

3.1 APELLIDOS Y NOMBRES: CHAVEZ FUENTES JORGE LUIS

3.2 INSTITUCIÓN: I.E. “Alejandro Sánchez Arteaga” N° 16210 – Bagua Grande

3.3 GRADO ACADÉMICO: Mg. En Ciencias de la Educación.

4. INVESTIGADOR:

Br. ELGAR SILVA DÍAZ

5. VALORACIÓN DE ITEMS : VARIABLE: Síndrome de burnout

CRITERIO	INDICADOR	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100				
		5	10	15	20	26	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado para el trabajador municipal																x					
VOCABULARIO	Es apropiado al nivel educativo del usuario.																	x				
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros																		x			
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems una organización lógica																		x			
PERTINENCIA	Los ítems corresponden a los indicadores que se evaluarán.																					
INTENCIONALIDAD	Evalúan el síndrome de burnout																					
CONSISTENCIA	El instrumento se basa en los aspectos teóricos y científicos																					
COHERENCIA	Hay coherencia entre ítems, indicadores, dimensiones y variable.																					
METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito de la investigación																					

6. SUGERENCIAS

Aplicar otros instrumentos para recoger datos de trabajadores de otra Municipalidad, con el fin de cruzar información.

7. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El cuestionario es aplicable para efectos de identificar el Síndrome de Burnout.

8. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 80.0

9. LUGAR Y FECHA: BA/25/07/2016

10. FIRMA: 

11. CÓDIGO ANR / SUNEDU: SUNEDU A01867692

12. D.N.I.: 41083051

INFORME DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA, 2016

2. INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

3. EXPERTO:

3.1 APELLIDOS Y NOMBRES: CHAVEZ FUENTES JORGE LUIS

3.2 INSTITUCIÓN: “Alejandro Sánchez Arteaga” N°16210 - Bagua Grande

3.3 GRADO ACADÉMICO: Mg. En Ciencias de la Educación

4. INVESTIGADOR:

Br. ELGAR SILVA DÍAZ

5. VALORACIÓN DE ITEMS : VARIABLE: Satisfacción laboral

CRITERIO	INDICADOR	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		5	10	15	20	26	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado para el trabajador municipal															x					
VOCABULARIO	Es apropiado al nivel educativo del usuario.															x					
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros																	x			
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems una organización lógica																x				
PERTINENCIA	Los ítems corresponden a los indicadores que se evaluarán.																x				
INTENCIONALIDAD	Evalúan la satisfacción laboral																	x			
CONSISTENCIA	El instrumento se basa en los aspectos teóricos y científicos																x				
COHERENCIA	Hay coherencia entre ítems, indicadores, dimensiones y variable.																	x			
METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito de la investigación																x				

6. SUGERENCIAS

Aplicar otros instrumentos para recoger datos de trabajadores de otra Municipalidad, con el fin de cruzar información.....

7. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El cuestionario es aplicable para efectos de identificar la Satisfacción Laboral.....

8. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 80.0.....

9. LUGAR Y FECHA: BG/25/07/2016.....

10. FIRMA:



11. CÓDIGO ANR / SUNEDU: A01867692.....

12. D.N.I.: 41083051.....

INFORME DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

6. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA, 2016

7. INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL SÍNDROME DE BURNOUT

8. EXPERTO:

3.4 APELLIDOS Y NOMBRES: BRICEÑO ANGULO EMILIA ANGELICA

3.5 INSTITUCIÓN: “Javier Pulgar Vidal” N°17079- Bagua Grande

3.6 GRADO ACADÉMICO: Mg. En Administración de la Educación

9. INVESTIGADOR:

Br. ELGAR SILVA DÍAZ

10. VALORACIÓN DE ITEMS : VARIABLE: Síndrome de Burnout

CRITERIO	INDICADOR	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		5	10	15	20	26	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado para el trabajador municipal															x					
VOCABULARIO	Es apropiado al nivel educativo del usuario.															x					
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros																x				
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems una organización lógica														x						
PERTINENCIA	Los ítems corresponden a los indicadores que se evaluarán.															x					
INTENCIONALIDAD	Evalúan la satisfacción laboral															x					
CONSISTENCIA	El instrumento se basa en los aspectos teóricos y científicos														x						
COHERENCIA	Hay coherencia entre ítems, indicadores, dimensiones y variable.																x				
METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito de la investigación															x					

6. SUGERENCIAS

Con el propósito de cruzar información se sugiere aplicar para recoger datos de trabajadores de otra Municipalidad.

7. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El cuestionario es aplicable para efectos de identificar el Síndrome de Burnout.

8. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 80.0

9. LUGAR Y FECHA: Bg/25/07/2016

10. FIRMA: 

11. CÓDIGO ANR / SUNEDU: UCV 08696

12. D.N.I.: 33407879

INFORME DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

11. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA, 2016

12. INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

13. EXPERTO:

3.7 APELLIDOS Y NOMBRES: BRICEÑO ANGULO EMILIA ANGELICA

3.8 INSTITUCIÓN: “Javier Pulgar Vidal” N°17079- Bagua Grande

3.9 GRADO ACADÉMICO: Mg. En Administración de la Educación

14. INVESTIGADOR:

Br. ELGAR SILVA DÍAZ

15. VALORACIÓN DE ITEMS : VARIABLE: Satisfacción Laboral

CRITERIO	INDICADOR	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100				
		5	10	15	20	26	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado para el trabajador municipal																	x				
VOCABULARIO	Es apropiado al nivel educativo del usuario.																		x			
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros																					
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems una organización lógica																					
PERTINENCIA	Los ítems corresponden a los indicadores que se evaluarán.																					
INTENCIONALIDAD	Evalúan el síndrome de burnout																					
CONSISTENCIA	El instrumento se basa en los aspectos teóricos y científicos																					
COHERENCIA	Hay coherencia entre ítems, indicadores, dimensiones y variable.																					
METODOLOGÍA	El instrumento responde al propósito de la investigación																					

6. SUGERENCIAS

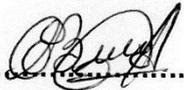
Con el propósito de cruzar información, se sugiere aplicar o recoger datos de trabajadores de otra Municipalidad

7. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El cuestionario es aplicable para efectos de identificar la Satisfacción Laboral.

8. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 80.0

9. LUGAR Y FECHA: B.G/25/07/2016

10. FIRMA: 

11. CÓDIGO ANR / SUNEDU: UCV 08696

12. D.N.I.: 33407879

ANEXO N° 06
ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Estadísticos de fiabilidad Variable
satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,991	35

Estadísticos total-elemento variable satisfacción laboral

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	52,52	360,753	,904	,991
En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades.	52,33	351,078	,944	,991
He tenido oportunidades en el trabajo para aprender y crecer	52,33	353,549	,932	,991
Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mis tareas	52,33	352,549	,942	,991
Mis funciones y responsabilidades están definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.	52,42	353,483	,882	,991
Recibo información de cómo desempeño mi puesto de trabajo.	52,65	362,260	,801	,991
Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	52,61	363,330	,776	,991
Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano	52,59	362,068	,794	,991
Estoy motivado para realizar mi trabajo	52,36	353,646	,890	,991
Me siento realmente útil con la labor que realizo.	52,29	351,062	,936	,991
Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).	52,41	352,951	,932	,991
Identifico en mi actividad diaria aspectos susceptibles de mejora	52,36	351,911	,929	,991
La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto	52,59	361,303	,790	,991
Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	52,65	362,171	,855	,991
Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	52,41	352,362	,927	,991
Se aprecia en el producto final fácilmente el resultado de mi trabajo	52,41	352,951	,932	,991
No me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.	52,62	360,856	,863	,991
Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	52,39	351,918	,948	,991
Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	52,45	351,457	,881	,991
Los resultados de mi trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas	52,62	360,856	,863	,991
Me siento copartícipe de los éxitos y fracasos de mi oficina.	52,48	361,341	,877	,991
Creo que mi jefe tiene buenas relaciones laborales conmigo	52,67	361,637	,794	,991
Las relaciones con mis demás compañeros me motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo	52,58	362,012	,841	,991
Mi trabajo es una fuente que me genera estrés	52,49	361,048	,799	,991
Me siento seguro y estable en mi trabajo	52,54	361,282	,827	,991
El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	52,39	353,006	,906	,991
Me dejan trabajar con autonomía	52,36	351,264	,953	,991
Tengo la libertad o posibilidad de decidir cómo y cuándo debo realizar mi trabajo	52,33	350,961	,948	,991
Para organizar mi trabajo tengo poca independencia	52,39	351,918	,948	,991
Se me proporciona la flexibilidad suficiente para realizar mi trabajo	52,59	361,156	,840	,991

Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo	52,65	362,171	,855	,991
Es grata la disposición de mi (s) jefe (s) cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	52,52	361,194	,832	,991
Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce.	52,65	362,407	,793	,991
Cuando la institución implanta una nueva aplicación informática, nuevos procedimientos, etc. la formación que recibo es suficiente.	52,51	360,048	,846	,991
La institución me proporciona oportunidades para desarrollar mi carrera profesional.	52,46	353,752	,891	,991

Estadísticos de fiabilidad Variable síndrome de burnout

Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	24

Estadísticos total-elemento variable síndrome de burnout

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Además de trabajar en la municipalidad trabajo en otra institución	44,07	139,715	,723	,977
Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	43,80	136,988	,886	,976
Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	43,83	137,999	,848	,976
Me siento "totalmente agotado" por mi trabajo	43,84	138,371	,838	,977
Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	43,84	138,107	,799	,977
En general, me siento bien en mi trabajo	43,86	137,479	,884	,976
Trabajar directamente con personas me produce estrés.	43,84	137,960	,783	,977
Me siento estimulado después de trabajar con los usuarios	44,03	140,470	,824	,977
Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	43,81	138,949	,830	,977
Creo que trato mal al público	43,80	138,194	,807	,977
Los usuarios de mi trabajo tienen frecuentemente exigencias excesivas y comportamientos irritantes	43,84	139,107	,853	,976
Cuando estoy en mi trabajo, me siento de mal humor.	43,86	138,655	,805	,977
Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión o tarea.	43,97	141,882	,869	,977
Fácilmente comprendo cómo se sienten los usuarios.	43,96	139,601	,743	,977
Procuro despersonalizar las relaciones con los usuarios de mi trabajo.	43,97	141,940	,864	,977
Me parece que los usuarios de mi trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	43,91	140,639	,847	,977
Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	44,06	140,232	,783	,977
Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	44,00	140,500	,770	,977
Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	43,87	139,527	,825	,977
Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.	43,97	136,587	,825	,977
Mi trabajo profesional me ofrece actualmente escasos retos personales	43,96	138,866	,718	,978
Mi interés por el desarrollo profesional es actualmente muy escaso.	43,83	141,616	,608	,978
Me siento muy enérgico en mi trabajo.	43,96	141,719	,847	,977
Me siento estimado cuando he trabajado cercanamente a mis compañeros (as) y clientes	44,14	141,302	,726	,977

ANEXO 07

BASE DE DATOS

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCION LABORAL																																																
	p	p	p	p	p	p	p	p	D	p	p	p	p	p	p	p	p	p	D	p	p	p	p	p	p	D	p	p	p	p	p	D	V															
	1	2	3	4	5	6	7	8	1	0	1	2	3	4	5	6	7	8	2	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	X											
1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5										
2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	9	1	1	1	1	1	5	5	5						
3	1	2	2	1	2	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	0							
4	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5							
5	2	3	3	3	3	2	2	2	2	0	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	1	8	7							
6	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5						
7	2	2	2	2	2	2	2	2	1	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	7	0						
8	2	2	2	2	2	2	2	2	1	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	7	0	0				
9	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5					
10	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	9	1	1	1	1	1	5	5	5	
11	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5				
12	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5			
13	2	2	2	2	2	2	2	2	1	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	7	0	0		
14	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5		
15	1	2	3	2	3	3	2	2	1	8	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	7	1	5		
16	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5		
17	1	2	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	3	1	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	3	3	1	2	2	3	2	3	1	1	1	2	2	1	7	7	7					
18	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5		
19	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5		
20	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	5	2	2	2	3	2	2	1	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	3	1	8	2	3				
21	2	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5		
22	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	9	1	1	2	1	2	7	1	2	2	2	1	8	4	9				
23	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	7	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	8	5	8	
24	2	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5		
25	2	2	2	2	2	2	2	2	1	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	7	0	0	
26	2	2	2	2	2	2	2	2	1	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	7	0	0
27	2	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5
28	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	
29	2	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	5
30	3	2	2	2	2	2	2	2	1	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	7	0	0

65	2	2	2	2	1	1	1	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	9	68
66	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	35
67	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1	7	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	9	1	2	1	2	2	8	58
68	2	2	2	2	1	1	1	2	1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	9	68
69	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	35

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE SINDROME DE BURNOUT																																
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	D1	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	D2	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	D3	VY
1	1	2	2	3	3	2	3	2	18	3	3	2	2	2	2	2	2	18	1	2	2	2	1	3	2	1	18	54				
2	1	1	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	3	2	1	16	46				
3	1	2	2	2	3	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	48				
4	2	3	3	3	3	3	3	2	22	2	3	3	3	2	2	2	2	19	2	2	2	3	3	2	2	2	18	59				
5	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	24				
6	2	3	2	3	3	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	51				
7	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	48				
8	2	2	2	1	1	2	1	2	13	2	3	2	2	2	2	2	2	17	2	2	2	1	2	2	2	2	15	45				
9	3	2	2	3	2	2	2	2	18	3	2	2	2	2	3	2	2	18	2	2	2	3	2	3	2	2	18	54				
10	1	2	2	2	2	2	2	1	14	2	2	2	2	2	1	2	2	15	1	1	2	1	1	2	2	1	11	40				
11	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	3	2	2	2	1	2	2	16	1	1	2	1	1	2	2	1	11	43				
12	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	1	2	2	1	1	3	2	1	13	45				
13	1	2	2	2	2	1	1	2	13	3	3	2	2	2	3	2	3	20	3	2	3	2	2	3	3	3	21	54				
14	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	24				
15	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	24				
16	3	3	3	3	3	3	2	2	22	3	3	3	2	2	2	2	3	20	2	2	3	3	2	2	2	2	18	60				
17	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	24				
18	3	3	3	3	3	3	2	2	22	3	3	3	2	2	2	2	3	20	2	2	3	3	2	2	2	2	18	60				
19	3	3	3	3	3	3	2	2	22	3	3	3	2	2	2	2	3	20	2	2	3	3	2	2	2	2	18	60				
20	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	24				
21	3	3	3	3	3	3	2	3	23	3	3	3	2	2	2	2	3	20	2	2	3	3	2	2	2	2	18	61				
22	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	1	15	47				
23	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	1	2	2	2	1	14	46				
24	2	2	3	2	2	2	2	2	17	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	49				
25	1	2	2	2	2	2	2	2	15	2	2	2	2	2	2	2	2	16	1	2	2	1	1	3	2	1	13	44				
26	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	48				
27	2	2	2	2	3	2	3	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	50				
28	2	2	2	2	1	1	1	2	13	2	1	3	1	2	2	2	2	15	2	2	2	1	3	1	2	2	15	43				
29	2	3	3	3	3	3	3	2	22	2	3	3	3	2	2	2	2	19	2	2	2	3	3	2	2	2	18	59				
30	1	2	2	2	2	2	2	1	14	3	2	2	2	2	1	2	2	16	1	1	2	1	1	2	2	1	11	41				
31	2	2	2	2	2	2	2	1	15	2	2	2	2	2	1	2	2	15	1	1	2	1	1	2	2	1	11	41				

32	2	3	2	2	2	2	2	2	2	17	2	3	2	2	2	1	2	2	16	1	1	2	1	1	2	2	1	11	44
33	2	2	3	2	2	2	2	2	2	17	2	2	2	2	2	1	2	2	15	1	2	2	1	1	3	2	1	13	45
34	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	3	2	3	2	2	18	2	3	2	2	3	3	2	2	19	53
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	24
36	2	2	1	2	1	2	3	2	15	3	1	2	1	2	2	2	2	15	2	2	1	2	1	3	2	2	15	45	
37	2	3	2	2	3	2	3	2	19	2	2	2	3	2	3	2	2	18	2	2	3	2	2	3	2	2	18	55	
38	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	1	2	2	2	1	14	46	
39	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	48	
40	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	24	
41	2	2	2	2	2	2	3	2	17	2	2	2	3	2	3	2	2	18	2	3	2	2	3	3	2	2	19	54	
42	2	2	2	2	2	2	3	2	17	2	2	2	3	2	3	2	2	18	2	3	2	2	3	3	2	2	19	54	
43	2	2	2	2	2	2	1	2	15	2	2	2	1	2	1	2	2	14	2	1	2	2	3	1	2	2	15	44	
44	2	2	2	2	2	2	3	2	17	2	2	2	3	2	3	2	2	18	2	3	2	2	3	3	2	2	19	54	
45	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	24	
46	1	2	2	2	2	2	2	2	15	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	47	
47	1	2	2	2	2	2	2	2	15	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	47	
48	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	24	
49	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	24	
50	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	24	
51	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	24	
52	3	3	3	3	3	3	3	2	23	3	3	3	2	3	2	2	3	21	3	2	2	3	3	2	2	2	19	63	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	2	3	2	2	3	21	3	2	2	3	3	2	2	2	19	64	
54	2	2	3	2	2	2	2	2	17	2	2	2	3	2	3	2	2	18	2	2	3	2	2	3	2	2	18	53	
55	1	1	1	1	1	1	1	1	8	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	40	
56	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	48	
57	1	2	2	2	2	2	2	2	15	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	47	
58	2	3	3	3	3	3	3	2	22	2	3	3	3	2	2	2	2	19	2	2	2	3	3	2	2	2	18	59	
59	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	3	2	2	3	2	2	18	50	
60	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	8	24	
61	2	3	3	3	3	3	3	2	22	2	3	3	3	2	2	2	2	19	2	2	2	3	3	2	2	2	18	59	
62	2	3	3	3	3	3	3	2	22	2	3	3	3	2	2	2	2	19	2	2	2	3	3	2	2	2	18	59	
63	3	3	2	2	2	3	3	3	21	3	2	2	3	2	3	3	2	20	3	3	3	3	2	2	3	3	22	63	
64	2	3	2	2	2	3	3	3	20	3	2	2	3	2	3	3	2	20	3	3	3	3	2	2	3	3	22	62	
65	3	3	3	2	2	3	3	3	22	3	3	2	3	3	3	3	2	22	3	3	3	3	3	2	3	3	23	67	
66	2	2	2	2	2	2	2	1	15	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	47	
67	1	2	2	2	2	2	2	1	14	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	46	
68	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	48	
69	1	2	2	2	2	2	2	2	15	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	47	

ANEXO N° 08

DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS



**SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN
DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN**

SEÑOR ALCALDE DE LA PROVINCIA DE UTCUBAMBA

Elgar Silva Díaz, identificado con DNI N° 33670004, con domicilio legal en el Jr. Ciro Alegría N° 1530 de esta ciudad, con el debido respeto que se merece exponemos lo siguiente:

Siendo estudiante de Maestría en la mención de "Gestión Pública" en la Universidad César Vallejo, con mi Proyecto denominado "EL SÍNDROME DE BURNOUT Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA, 2016". Por tal motivo solicitamos a usted me AUTORICE aplicar los instrumentos necesarios a los trabajadores nombrados.

POR LO EXPUESTO:

Solicito a usted acceder a mi petición, es justicia que espero alcanzar.

Bagua Grande, 11 de julio del 2016


Elgar Silva Díaz



SOLICITA CONSTANCIA DE HABER APLICADO
INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN A LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA

ELGAR SILVA DÍAZ, identificado con DNI N° 33670004, con domicilio legal en el Jr. Giro Alegría N° 1530 de esta ciudad; con el debido respeto me presento y digo:

Siendo estudiante de Maestría en la Mención de "Gestión Pública" en la Universidad César Vallejo y habiendo aplicado un cuestionario para determinar el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, como instrumentos del Desarrollo de la Tesis "El Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2 016. Por lo que solicito a usted la expedición de la respectiva constancia para adjuntar a mi trabajo de investigación.

POR LO EXPUESTO:

Solicito a usted señor Alcalde, ordene a quien corresponda la expedición de dicho documento por ser de justicia.

Bagua Grande, 31 de noviembre del 2 016

Elgar Silva Díaz

DNI.33670004



CONSTANCIA

LA SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE UTCUBAMBA.

HACE CONSTAR

Que, el señor **ELGAR SILVA DIAZ** identificado con DNI N° 3367004, siendo estudiante de Maestría en "Gestión Pública" de la Universidad Cesar Vallejos; ha aplicado en los trabajadores de esta Entidad, los instrumentos de evaluación para el desarrollo de su trabajo de Investigación "El Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral".

Se expide la presente Constancia, a solicitud del interesado; para los fines que estime conveniente.

Bagua Grande, 04 de Noviembre del 2016.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE UTCUBAMBA
BAGUA GRANDE

CAJAMARCA

Jessica Abad Coronel
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS