



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**ENGAGEMENT, SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME
DE BURNOUT EN FISCALES DE LA PROVINCIA DE JAÉN**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA

Br. KARLA VIRGINIA MONTENEGRO VEGA

ASESOR

Dr. HUGO ENRIQUE HUIMAN TARRILLO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

PERÚ - 2018

DEDICATORIA

A Mary y Enrique, quienes me enseñaron el amor, el respeto y la autodeterminación; ustedes han sido mi fortaleza, guía y motivación en cada decisión importante de mi vida.

A Leonardo Rodrigo, mi hijo, porque desde el día que te sentí en mi vientre despertaste en mí una mágica sensación de amor, felicidad y emprendimiento y desde ese entonces he materializado mis metas personales y profesionales a beneficio de los dos.

A Ysabella, mi hija, pedacito de vida que late dentro de mí, a diario tu encantadora inquietud me despierta y recuerda lo valiente que quiero que seas. En este tiempo tú y yo somos dos en uno.

Los amo.

Karla Virginia

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios quien nos concede la vida. A mis padres por el amor y la educación de calidad que me brindaron. A Leonardo Rodrigo y a mi amado bebé por ser mi mayor motivación, ustedes han despertado en mi la valentía y la felicidad plena.

Al Distrito Fiscal de Lambayeque - Sede Jaén por acceder a formar parte de la presente investigación. A la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, A mis asesores.

La autora

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

Cumpliendo con las disposiciones vigentes establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, Maestría en Gestión Pública, someto a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado “Engagement, Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en los Fiscales de la Provincia de Jaén” con el propósito de obtener el grado de Magíster en Gestión Pública.

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el engagement, la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en los fiscales de la provincia de Jaén, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magíster en Gestión Pública el documento consta de seis capítulos; Introducción, Método, Resultados, Discusión, Conclusiones y Recomendaciones.

Quedo agradecida de ustedes.

Jaén, Enero de 2018

ÍNDICE

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO	ii
DECLARACIÓN JURADA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad problemática	11
1.2 Trabajos previos	13
1.3 Teorías relacionadas al tema	16
1.3.1 Engagement	16
1.3.1.1 Concepto	16
1.3.1.2 Dimensiones	18
1.1.1.1 Causas	19
1.1.1.2 Consecuencias	20
1.3.1.5 Beneficios del Engagement en la organización	20
1.3.2 Satisfacción Laboral	21
1.3.2.1 Definiciones.	21
1.3.2.2 Dimensiones.	23
1.3.2.3 Teorías de la Satisfacción Laboral	24
1.3.2.4 Medición.	27
1.3.3 Síndrome de Burnout.	28
1.3.3.1 Diferenciación de Burnout ocupacional	28
1.3.3.2 Modelos Teóricos	30
1.3.3.3 Instrumento de Evaluación	32
1.4 Formulación del problema	33
1.5 Justificación del estudio	33
1.6 Hipótesis	34

1.7	Objetivos	34
1.7.1	Objetivo General	34
1.7.2	Objetivos Específicos	34
II.	MÉTODO	36
2.1	Diseño de investigación	37
2.2	Variables, operacionalización	37
2.2.1	Definición conceptual	37
2.2.2	Definición operacional	37
2.2.3	Operacionalización de variables	39
2.3	Población y Muestra	41
2.3.1	Población	41
2.3.2	Muestra	41
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	41
2.5	Métodos de análisis de datos	44
2.6	Aspectos éticos	45
III.	RESULTADOS	46
IV.	DISCUSIÓN	58
V.	CONCLUSIONES	63
VI.	RECOMENDACIONES	64
VII.	REFERENCIAS	65
	ANEXOS	72

RESUMEN

Esta investigación tuvo por objetivo principal determinar la relación entre el engagement, la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en los fiscales de la provincia de Jaén.

El Fiscal Coordinador del Distrito Fiscal de Lambayeque, sede Jaén; brindó el consentimiento para la aplicación de los instrumentos necesarios en la presente investigación. De los 18 fiscales se contó con la disponibilidad de 15, 11 varones y 04 mujeres. El diseño aplicado en el proceso investigativo es el no experimental, transaccional y correlacional causal al ser su principal propósito describir las variables y analizar su incidencia e interrelación.

Sobre la relación entre el engagement y la satisfacción laboral en los fiscales de la muestra se halló que para el 60% de nivel Bueno de “Engagement”, le corresponde el nivel de Satisfacción Laboral Alta, concluyéndose que existe relación directa entre estas dos variables. Respecto a la relación entre el engagement y el síndrome de Burnout se halló que al nivel Bueno de “Engagement”, con el 53,3%, le corresponde el nivel Bajo del Síndrome de Burnout; en tal razón, existe relación negativa inversa, indicando que a mayor nivel de engagement menor incidencia del síndrome de Burnout. Al medir la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout se encontró que para el 53,3% de nivel Alta de “satisfacción laboral” le corresponde el nivel Bajo del síndrome de Burnout. Se concluye que existe una relación inversa entre estas dos variables, es decir, un alto nivel de satisfacción laboral implica un bajo nivel de síndrome de Burnout.

Palabras Clave: *Síndrome de Bournout, Engagement y Satisfacción Laboral, relación, Correlación.*

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between engagement, job satisfaction and Burnout syndrome in prosecutors in the province of Jaén.

The Fiscal Coordinator of the Fiscal District of Lambayeque, Jaén headquarters; provided the consent for the application of the necessary instruments in the present investigation. Of the 18 prosecutors, 15, 11 men and 04 women were available. The design applied in the investigative process is the non-experimental, transactional and causal correlation since its main purpose is to describe the variables and analyze their incidence and interrelation.

Regarding the relationship between engagement and job satisfaction in the prosecutors of the sample, it was found that for the 60% of Good level of "Engagement", the level of High Labor Satisfaction corresponds, concluding that there is a direct relationship between these two variables. Regarding the relationship between the engagement and the Burnout syndrome, it was found that at the Good level of "Engagement", with 53.3%, the Low level of Burnout Syndrome corresponds to it; in such a reason, there is a negative inverse relationship, indicating that the higher the level of engagement, the lower the incidence of Burnout syndrome. When measuring the relationship between job satisfaction and Burnout syndrome, it was found that for the 53.3% High level of "job satisfaction" corresponds the Low level of Burnout syndrome. It is concluded that there is an inverse relationship between these two variables, that is, a high level of job satisfaction implies a low level of Burnout syndrome.

Keywords; *Bournout syndrome, Engagement and Job Satisfaction, Correlation.*

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

El Síndrome de Burnout fue descrito en 1974 por Freudenberg, psiquiatra que simboliza el Burnout como: *“una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador, que situaban las emociones y sentimientos negativos producidos por el Burnout en el contexto laboral, ya que, es este el que puede provocar dichas reacciones”* (Castillo, 2013). “Asimismo es un proceso paulatino, en el cual los colaboradores empiezan a desvincularse de las responsabilidades laborales hasta hacer depresiones moderadas que ocasionan hasta malestares físicos”. (Castillo, 2013)

Cuando empieza a aparecer el Síndrome de Burnout se estimaba que afectaba especialmente a sectores de salud y de enseñanza; con el transcurrir de los años, las diferentes investigaciones respecto al tema han demostrado que impacta en las diferentes áreas de desempeño profesional; llegando a reconocer “la existencia del Síndrome de Burnout en la empresa, donde el bajo desempeño personal afecta directamente a las organizaciones”. (Castillo, 2013)

“En el campo laboral, es conocido que el estrés produce daños en la salud con su consecuente impacto negativo en la productividad de los trabajadores. En el área de la magistratura peruana, desde diciembre de 2005 hasta agosto de 2008, Perales y Chue, realizaron un estudio preliminar en una muestra conformada por 109 magistrados, participantes del proceso de evaluación y ratificación del Consejo Nacional de la Magistratura (CNM)” (Perales, Chue, Padilla, & Barahona, 2011); “de ellos, el 62% informó experiencias subjetivas de elevado estrés y, en el aspecto físico, el 61% informó padecer de diversas enfermedades médicas (hipertensión arterial, trastornos digestivos, sobrepeso y otras)”. (Perales, Chue, Padilla, & Barahona, 2011)

“Así mismo, la prevalencia de vida para trastornos de ansiedad fue del 27 y 35% para trastornos depresivos (2). Este escenario tan preocupante motivó al CNM, en concordancia con el Poder Judicial (PJ) y el Ministerio Público (MP), a evaluar el problema con la finalidad de determinar su importancia y proponer, de ser necesario, un programa de intervención preventivo y correctivo que proteja la

salud integral de los magistrados para que cumplan con sus funciones en las mejores condiciones”. (Perales, Chue, Padilla, & Barahona, 2011)

Continuando con la investigación, “al menos el 26% de los magistrados del Poder Judicial y del Ministerio Público de Lima sufre estrés laboral, ansiedad o depresión, según revela una investigación realizada por psiquiatras de diversas universidades que fue publicado en la Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública del Instituto Nacional de Salud (INS), que pertenece al Ministerio de Salud. Según la publicación, el 18,5 % de los magistrados evaluados presenta estrés en general, el 33,7% tiene estrés laboral el 12,5% padece de ansiedad y el 15% depresión”. (El Comercio, 2012)

“El Ministerio Público de Arequipa se ha declarado en emergencia debido a la abrumadora carga procesal que soporta. Sus fiscales han comenzado a renunciar. Cada uno asume 385 carpetas fiscales en promedio, cuando deberían centrarse solo en 40” (La República, 2015). “El Ministerio Público ha recibido en lo que va de este año, 23 mil denuncias. El presidente del ente judicial, Jhonny Cáceres Valencia, reveló que muchos magistrados padecen de cuadros de estrés y hasta de enfermedades del sistema nervioso” (La República, 2015). A la fecha siguen siendo pocas las investigaciones respecto al Síndrome de Bournout en Magistrados del Poder Judicial y el Ministerio Público.

En una entrevista realizada por Juárez (2015), manifestó que: “el engagement laboral es básicamente un estado en el que las personas están en el trabajo y se sienten muy energizados, se sienten muy dedicados a lo que están haciendo y también están involucrados en su trabajo, de modo que se puede decir que es una clase de felicidad relacionada con el trabajo, y por ello básicamente se trata de una cosa positiva”. “La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones apropiadas o perjudiciales de cómo los colaboradores ven a su trabajo”. (Davis & Newstrom, 2003)

“Entendiendo estas dos variables; Engagement y Satisfacción laboral como variables claves para el buen desempeño de los colaboradores surge la necesidad de realizar una investigación que explique la relación causal entre el Síndrome de Bournout, el Engagement y la Satisfacción Laboral”.

1.2 Trabajos previos

Blasco, Llor, García e Izquierdo (2002), en su investigación “Relación entre la calidad del sueño, el burnout y el bienestar psicológico en profesionales de la Policía “. Los resultados muestran: “relaciones significativas entre las tres variables principales, de forma que los sujetos con más problemas de sueño presentan menor bienestar y mayor burnout. También aparecen relaciones significativas entre burnout y bienestar psicológico, de modo que quienes tienen mayor burnout presentan un menor bienestar”. (Blasco et al., 2002)

Anaya y Suárez (2006), en su investigación: “La satisfacción laboral de los profesores en función de la etapa educativa, del género y de la antigüedad profesional”. Investigación en la que los resultados indicaron que: “los profesores de secundaria aparecen menos satisfechos que los de infantil y primaria; los profesores noveles presentan una satisfacción superior a sus colegas de categorías de mayor antigüedad, y las mujeres se muestran más satisfechas que los hombres”. (Anaya & Suárez, 2006)

Álvarez (2007), en su investigación: “Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana”. Investigación en la que se concluye con que: “la satisfacción laboral y las fuentes de presión laboral de los docentes de universidades estatales difieren de los docentes de universidades privadas de Lima Metropolitana. Asimismo, los factores de las fuentes de presión laboral influyen sobre los factores de la satisfacción laboral”. (Álvarez, 2007)

Flores y Olivito (2008), en su investigación “Inteligencia emocional y satisfacción laboral del servicio nacional de adiestramiento en trabajo industrial (SENATI)”. En la que se concluye en que: “el 65.5% de los investigados se ubicaron en el nivel regular, el 19% en parcial insatisfacción y finalmente el 15.5% de los instructores se ubicaron en el nivel de parcial satisfacción”. (Flores & Olivito, 2008)

Diez y Cejas (2010). “Docentes engagement: caso (Escuela de Relaciones Industriales)”. Los resultados de ésta investigación concluyeron que: “el nivel de engagement en los docentes es alto; lo cual quiere decir, que estos docentes manifiestan un alto nivel de energía y se consideran altamente vinculados,

entusiasmados e inspirados en su trabajo”. (Diez & Cejas, 2010)

Boizard (2011), en su investigación “Engagement, Burnout Laboral y Resiliencia: Factores psicosociales que protegen y promueven el Bienestar Docente”, Las conclusiones de la investigación expresan la oportunidad para líderes educacionales de diagnosticar salud laboral y clima organizacional en sus profesores mediante MBI GS y AWS para un ejercicio directivo orientado al Engagement en cada profesor y en la colectividad. Dicho diagnóstico orienta a intervenir en la construcción de un contexto de apoyo y estructura para que profesores experimenten bienestar y puedan focalizarse en su tarea de educar y aprender.

León (2011), en su tesis para obtener el grado de magíster “Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas – región Callao”. Los resultados indicaron: “frecuencias de insatisfacción parcial con una tendencia definida a la satisfacción regular a nivel general. A nivel específico la mayor insatisfacción se da en los docentes de mayor edad y mayor tiempo de servicio”. (León, 2011)

Chicama (2012), en su investigación para optar el grado de licenciado; “Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de educación básica regular”. “El estudio se realizó con una muestra de 44 docentes de ambos sexos. Los instrumentos que se utilizaron para esta investigación fueron el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma”. (Chicama, 2012)

“Los resultados en base a los niveles de satisfacción de los docentes fueron: el 54.6% en cuanto a la satisfacción laboral total se ubica en la categoría muy satisfecho; y en cuanto a los factores significación de la tarea y reconocimiento personal y/o social, el 45,4% y 36,4% respectivamente, se ubican en la categoría muy satisfecho; en el factor condiciones de trabajo el 47,7% se ubica en la categoría promedio; y finalmente en el factor beneficios económicos el 57,5% de los docentes se encuentra insatisfecho”. (Chicama, 2012)

Díaz (2013), en su investigación: “Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao”. De acuerdo a los resultados obtenidos en la

investigación: “se puede evidenciar que la presencia del síndrome de Burnout influye significativamente en el desempeño de los docentes, toda vez que presentan un nivel medio con tendencia a alto del síndrome, y un desempeño regular con tendencia a deficiente del mismo”. (Díaz, 2013)

Bobadilla, Callata y Caro (2015), investigación que se realizó para obtener el grado de magíster “Engagement Laboral y Cultura Organizacional: El Rol de la Orientación Cultural en una Empresa Global”, el estudio tuvo como objetivo: “determinar si los tipos de cultura organizacional predicen el engagement laboral, y si la orientación cultural individualismo-colectivismo de las personas podría explicar las diferencias en las relaciones entre los tipos de la cultura organizacional y el engagement laboral”. (Bobadilla, Callata & Caro, 2015)

“Para hacerlo, se plantearon dos hipótesis, una hipótesis directa y una indirecta, respectivamente. Diseñaron un estudio de tipo cuantitativo, explicativo, no experimental y transaccional, tomando como punto de partida la elaboración de un análisis explicativo de regresiones múltiples, para lo cual se basaron en el modelo de engagement sobre la teoría de demanda y recursos laborales (JD-R) de Demerouti et al. (2001), en el modelo de cultura organizacional de Denison (1990), y en el modelo de las dimensiones culturales de Dorfman y Howell (1988)”. (Bobadilla, Callata & Caro, 2015)

“A partir del análisis realizado, se logró evidenciar que para la compañía sujeta a estudio existen tipos de la cultura organizacional que predicen el engagement laboral, y que la orientación cultural colectivista explica las diferencias en las relaciones entre las variables engagement y cultura organizacional”. (Bobadilla, Callata & Caro, 2015)

Flores, Fernández, Juárez, Merino y Guimet (2015), en su investigación: “Entusiasmo por el trabajo (Engagement): Un estudio de Validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú”. Los resultados mostraron que: “la UWES tiene adecuadas propiedades psicométricas, respetando su estructura tridimensional y, particularmente, la versión de 9 ítems evidenció los mejores índices de ajuste. Con respecto a los niveles del engagement se encontraron medias considerablemente altas (valores superiores a 4)”. (Flores et al., 2015)

Huapaya (2017), en su tesis para obtener el título profesional de Licenciada

“Engagement y Satisfacción Laboral en docentes del nivel secundario de las Instituciones Educativas públicas del distrito de Nuevo Chimbote” concluye en que: “la correlación del Engagement y Satisfacción Laboral, se evidencia que existe correlación positiva moderada de 0.5, además según el p-valor, 0.000, menor a 0.01 indica que esta correlación positiva moderada es altamente significativa”. (Huapaya, 2017)

1.3 Teorías Relacionadas al tema

1.3.1 Engagement

1.3.1.1 Concepto

“La traducción del vocablo *Engagement* al idioma español es compleja, debido a que no existe un término que abarque la totalidad del concepto, pues este representa un estado multidimensional afecto-cognitivo” (Bobadilla, Callata, & Caro, 2015). “Las investigaciones sobre engagement todavía están en pleno desarrollo y manifiestan la influencia de la psicología positiva basada en los aspectos positivos y motivacionales del ser humano en el contexto laboral (Grau et al. 2000, Schaufeli et al. 2005)”. (Bobadilla, Callata, & Caro, 2015)

“A diferencia del enfoque centrado en los déficits de las personas, esta tendencia trata de encontrar las fortalezas y virtudes de las personas para lograr mayor productividad en el trabajo y una mejor calidad de vida” (Bobadilla, Callata, & Caro, 2015). “Dentro de este contexto, destaca el engagement como concepto clave del capital psicológico positivo. (Bobadilla, Callata, & Caro, 2015)

“En términos generales, podemos entender el engagement como la fuerza que motiva a los colaboradores a proveer un esfuerzo voluntario adicional a nivel psicológico, físico y emocional en su trabajo, lo cual conlleva a obtener mejores resultados (Bobadilla, Callata, & Caro, 2015). “En general se puede inferir que es un constructo que en el nuevo milenio ha tomado consistencia como variable clave para el adecuado desempeño de los trabajadores en sus centros de labores”. (Bobadilla, Callata, & Caro, 2015)

“A través de las investigaciones realizadas, se ha podido identificar tres principales perspectivas de engagement laboral que pueden variar de acuerdo con el grado de valoración que se le otorgue a los aspectos individuales y organizacionales en el proceso a través del cual se genera engagement (Harter et al. 2002, Schaufeli y Bakker 2010)” (Bobadilla, Callata, & Caro, 2015). “Las definiciones del engagement podrían ser vistas de manera independiente o a través de la combinación de las mismas (Macey y Schneider 2008)”. (Bobadilla, Callata, & Caro, 2015)

“Estas perspectivas consideran al engagement, en primer lugar, como una descripción de las condiciones laborales bajo las cuales las personas trabajan (Macey y Schneider 2008); en segundo lugar, como un resultado del comportamiento o conductas relacionadas con el desempeño, lo cual incluye la expansión de roles, la proactividad y la iniciativa (Crant 2000, Fay y Frese 2001, Mackenzie, Organ y Podsakoff 2006)” (Bobadilla, Callata, & Caro, 2015); y, “en tercer lugar, como una presencia psicológica, tal como el involucramiento, el compromiso, el apego y el estado de ánimo (Kahn 1990). Cabe indicar que para considerar un colaborador como engaged debe existir armonía entre las condiciones laborales, sus competencias personales y su predisposición muchas veces positiva”. (Bobadilla, Callata, & Caro, 2015)

“A partir de ello, los investigadores han desarrollado algunos conceptos principales. Por un lado, definen el engagement como un constructo, según el cual los empleados pueden estar emocional, cognitiva o físicamente engaged (Kahn 1990, Buckingham y Coffman 1999, Luthans y Peterson 2001)” (Bobadilla, Callata, & Caro, 2015). “En este caso, las dos dimensiones principales del engagement son la dimensión emocional (que se relaciona con lograr establecer un vínculo personal, experimentando empatía y preocupación por los demás) y la dimensión cognitiva (que se vincula con ser consciente de la misión y rol en la organización) (Kahn 1990)”. (Bobadilla, Callata, & Caro, 2015)

“Por otro lado, el engagement es entendido como un enfoque multidimensional compuesto de energía, involucramiento y eficacia, opuesto al burnout, cuyos componentes son el agotamiento, el cinismo y la ineficacia, antítesis de los componentes del engagement (Maslach, Leiter y Schaufeli 2001)” (Bobadilla, Callata, & Caro, 2015). “Visto como un constructo o como un enfoque multidimensional el engagement sigue siendo motivo de investigación al en definitiva ser pieza clave en el éxito de las organizaciones y en la mejora de los ambientes laborales. Un colaborador engagement aporta con su buena disposición y tiende a gozar de adecuadas relaciones laborales”. (Bobadilla, Callata, & Caro, 2015)

“Otros investigadores coinciden que el engagement se refiere a un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado con el trabajo, caracterizado por las dimensiones de absorción, vigor y dedicación. Estas deben ser analizadas de manera independiente, puesto que hacen referencia a diferentes niveles en el proceso de engagement (Bakker et al. 2002)” (Bobadilla, Callata, & Caro, 2015). “Vigor se entiende como la inversión de altos niveles de energía y adaptabilidad mental durante la ejecución de las tareas, que está dominada por el deseo de aportar mayores esfuerzos que demuestren persistencia incluso ante situaciones difíciles”. (Bobadilla, Callata, & Caro, 2015)

“La dimensión de dedicación refleja la implicación de un empleado con su trabajo, así como sentimientos de significancia, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el mismo” (Bobadilla, Callata, & Caro, 2015). Por último, “la absorción aborda la inmersión de un empleado y la concentración plena en el trabajo, de tal manera que pierde la noción del tiempo debido a fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas (ej., Bakker y Demerouti 2002, Hakanen et al. 2006, Bakker et al. 2002)”. (Bobadilla, Callata, & Caro, 2015)

1.3.1.2 Dimensiones:

Vigor:

Schaufeli y Bakker (2003), refieren que: “se caracteriza por una

gran voluntad de dedicar el esfuerzo al trabajo y la persistencia ante las dificultades”. (p. 6)

Carrasco, de la Corte y León (2010), mencionan que es: “La energía como opuesto al agotamiento. Se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia y activación mental mientras se trabaja, el deseo y la predisposición de invertir esfuerzo en el trabajo que se está realizando y la persistencia incluso cuando aparecen dificultades en el camino”. (p. 12)

La dedicación:

Schaufeli y Bakker (2003), refieren que “se caracteriza por el estar fuertemente involucrado en el trabajo y experimentar una sensación de entusiasmo, inspiración, orgullo, reto y significado”. (p. 6)

Carrasco et al. (2010), mencionan que: “Es alta implicación laboral, junto con la manifestación de un alto nivel de significado atribuido al trabajo y un sentimiento de entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo. Es decir, la dedicación es involucrarse, entusiasmarse, estar orgulloso e inspirado en el trabajo se caracteriza por un sentimiento de importancia y desafío”. (p. 12)

La absorción

Schaufeli y Bakker (2003), refieren que “Se caracteriza por estar totalmente concentrado y felizmente inmerso en el trabajo, de tal manera que el tiempo pasa rápidamente y se experimenta desagrado por tener que dejar el trabajo”. (p. 6)

Carrasco et al. (2010), refieren que: “Es un estado de concentración, de sentimiento de que el tiempo pasa rápidamente y uno tiene dificultades para desligarse del trabajo debido a la sensación de disfrute y realización que se percibe”. (p. 13)

1.3.1.3 Causas

Salanova y Schaufeli (2004), refieren que: “la investigación científica ha evidenciado como posibles causas del Engagement, los

recursos laborales como por ejemplo, la autonomía y el apoyo del entorno social; los recursos personales tales como la Autoeficiencia, el contagio emocional fuera del trabajo y la recuperación debida al esfuerzo”. Asimismo, “el Engagement supone estar asociado positivamente con las características que presenta el puesto de trabajo, donde pueden considerarse como recursos motivadores o causantes de altos niveles de Engagement, mantener una red social de apoyo en relación a pares y superiores, la autonomía laboral, las posibilidades de desarrollo y facilidades de formación”. (Salanova & Schaufeli, 2004)

1.3.1.4 Consecuencias

“Al referirnos a las posibles consecuencias, estas se encuentran relacionadas con actitudes positivas hacia el trabajo, como por ejemplo, el compromiso organizacional, la satisfacción laboral, y un mínimo índice de rotación” (Prieto, 2016). “Asimismo, se relaciona con conductas laborales positivas como el dinamismo personal, conductas proactivas y conductas extra-rol y la motivación por el aprendizaje. (Prieto, 2016)

“El Engagement presenta cierta asociación de un recurso humano motivado hacia nuevos retos, abierto al aprendizaje de nuevas cosas, proactivo, satisfecho, comprometido, leal a la organización, y sobre todo relacionado positivamente con el desempeño del empleado” (Prieto, 2016). “Un individuo engaged será un trabajador por encima del estándar esperado. Además, el engagement promueve la salud, disminuyendo el estrés, la depresión y quejas psicósomáticas que se presentan en el colaborador cuando los recursos laborales no son idóneos”. (Prieto, 2016)

1.3.1.5 Beneficios del Engagement en la organización

Suarez y Mendoza (2014), refieren que “optimizar el bienestar psicológico desde el engagement, en los empleados genera beneficios a la organización”.

“A nivel individual, se presenta la disminución de quejas en

relación al estrés, disminución de absentismo, mayor socialización, adaptación, motivación, aumento de la creatividad e innovación. A nivel organizacional se observa mejora de la imagen corporativa y a nivel interpersonal, aumenta las emociones sociales positivas relacionadas con el trabajo, mejorando relaciones con los clientes y compañeros”. (Prieto, 2016)

1.3.2 Satisfacción Laboral

1.3.2.1 Definiciones.

Se puede definir a la satisfacción laboral como “un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (Locke, 1976, p.64).

Se puede llegar a entender a la satisfacción laboral como “una función de relación entre lo que uno quiere de un trabajo y la percepción de lo que éste ofrece o requiere”. (Rice, Gentile & McFarlin, 1991, p. 2113)

De igual manera se entiende por satisfacción laboral como “un conglomerado de sensaciones convenientes y contraproducentes a través del cual los colaboradores perciben su puesto de trabajo”. (Werther & Davis, 1982, p. 22).

“Cuando se cubren las necesidades, de afiliación, autorrealización, remuneración y logro, se está hablando de satisfacción”. (Garmendia, Parra & Luna, 1993, p. 22)

Blum y Naylor (1988), definen a la satisfacción laboral como: “el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y los factores concretos (compañía, supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, etc.) que determinan la conducta de satisfacción o insatisfacción en el empleado”. “En este mismo año, Stephen Robbins, afirma que la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo quien está muy satisfecho con su puesto cuando tiene actitudes positivas hacia este, y quien está insatisfecho muestra en cambio actitudes negativas”. (Casana, 2015)

Según Fernández (1999), “considera a la satisfacción como una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo y señala siete factores que inciden en la satisfacción laboral: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo”.

Además, Davis y Newstrom (2003), “dicen que para definir la satisfacción laboral, deberán tomar en cuenta el concepto de las emociones, puesto que para ellos los empleados desarrollan su trabajo de acuerdo a la *motivación* recibida en el entorno laboral concluyendo con que la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones apropiadas o perjudiciales de cómo los colaboradores ven a su trabajo”. (p. 322 - 327)

Landy y Conte (2005), indican que: “satisfacción laboral es una actitud positiva, estado emocional de la persona que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral”. Por otro lado para Herzberg, citado por Landy y Conte (2005), afirma que: “la satisfacción es el resultado de las características intrínsecas del puesto de trabajo, determinando con ello que dichos factores satisfacen las necesidades de motivación”.

Sonia Palma (2004), “es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas”. “Asimismo, tiene relación con el desempeño; *un trabajador feliz es un trabajador productivo*”. (Palma, 2004)

“Mientras el empleado se encuentra motivado y contento con las

actividades que realiza y con el ambiente laboral, pondrá mayor tesón en sus actividades y obtendrá mejores resultados”. (Palma, 2004)

1.3.2.2 Dimensiones.

Meliá y Peiró (1998), “miden a la Satisfacción Laboral en tres dimensiones: Satisfacción con el Ambiente Físico: Percepción por parte de los miembros de una institución con respecto al espacio en el lugar de trabajo y el entorno físico, la temperatura, limpieza e higiene y salubridad”. “Satisfacción con la supervisión: refiriéndose al grado de proximidad y frecuencia con el que los superiores juzgan el desenvolvimiento de los trabajadores y Satisfacción con las prestaciones recibidas: refiriéndose al grado de responsabilidad en función al cumplimiento de la empresa para con sus empleados”. (Meliá & Peiró, 1998, p.7 - 8)

La evaluación o medición de la satisfacción laboral según Kalleberg (1977), citado por Seifert y Umbach (2008), “se basa en seis dimensiones agrupándola en dos grupos referidos al: trabajo en sí y a las facetas del trabajo”. “La intrínseca está en función al nivel en el que el trabajo resulta interesante y en cuanto a las facetas de trabajo: De conveniencia, relación con los compañeros de trabajo, la financiera, de disponibilidad de recursos y de carrera”. (Seifert & Umbach, 2008, p. 9)

“Existen teorías planteadas por distintos investigadores las cuales agrupan a las dimensiones, podemos tomar como ejemplo” (Morales, 2016):

“La teoría bifactorial de Herzberg, el cual agrupa a las dimensiones pertenecientes a la satisfacción laboral en dos grupos: Factores de higiene y motivadores”. (Morales, 2016)

“En el caso de los factores de higiene se refiere a los elementos del contexto externo del trabajo como: la seguridad, las condiciones de trabajo, las relaciones con el supervisor, la supervisión, las políticas de la organización y de la administración, las relaciones con pares y subordinados, entre otros” (Morales, 2016). “Y en el caso de los

motivadores abarca acontecimientos positivos como: la responsabilidad, el reconocimiento, el logro, el trabajo en sí mismo, el crecimiento y el desarrollo profesional”. (Morales, 2016)

1.3.2.3 Teorías de la Satisfacción Laboral

Teoría de las Necesidades – A. Maslow (1954)

Castañeda (2009), refiere que: “para el Dr. Abraham Maslow, las necesidades humanas están organizadas y dispuestas en cinco niveles que se aplican a todos los individuos (estructura jerárquica conocida como la pirámide de Maslow) y son las siguientes”:

“Fisiológicas: necesidades vinculadas con la propia supervivencia.
De seguridad: necesidad de protegerse contra las amenazas y de buscar un cierto grado de estabilidad en la vida y en el trabajo.
Sociales: necesidad de amistad, afecto, aceptación e interacción con otras personas.
De estima: necesidad de reconocimiento propio (logro, competencia en el trabajo, confianza ante los demás y autonomía) y externo (prestigio, reputación, estatus y aprecio).
De autorrealización: necesidad de experimentar sentimientos de desarrollo de todo el potencial que posee un individuo”. (Casana, 2015)

“Dichos niveles están jerarquizados según su importancia e influencia de forma tal que la satisfacción de las necesidades de orden inferior (fisiológicas y de seguridad) es condición indispensable para proceder a satisfacer las necesidades superiores (sociales, estima y autorrealización)” (Casana, 2015). “Sólo cuando se satisface suficientemente una necesidad, surge otra necesidad de nivel superior y motiva a la persona a hacer algo para satisfacerla. Una necesidad completamente satisfecha no es motivadora”. (Casana, 2015)

“Por tanto, se explica la elección de esta teoría puesto que la aplicación de la misma en una organización, implicaría que los directivos detecten el nivel en que las necesidades de los empleados se encuentren satisfechas y traten de ajustar las recompensas

individuales para incidir en aquellas necesidades que están pendientes por satisfacer”. (Casana, 2015)

Teoría de las Necesidades - D. McClelland (1961)

“Propuso un modelo de necesidades aprendidas para la motivación, donde cada individuo manifiesta tres necesidades particulares de importancia, tales como: los logros, la afiliación y el poder” (Casana, 2015). “La necesidad de Logro, es el comportamiento hacia el alcance de objetivos, es decir, las personas con altas necesidades de logro desean siempre realizar su trabajo de una manera adecuada, siendo eficiente y eficaz”. (Casana, 2015)

“Por otro lado, la necesidad de poder, está basada en la influencia en personas y hechos puesto que permite el control del trabajo personal y de los otros. Según este autor, el poder se ve manifestado mediante dos tipos: uno que está dirigido hacia la organización (poder institucional) y el otro que está dirigido hacia el yo interno (poder personal)”. (Casana, 2015)

“Y en las necesidades de afiliación se ve reflejado el deseo de agradar y de estar bien con los demás. Las personas o trabajadores que manifiestan una fuerte motivación de afiliación, tienden a establecer, mantener y restaurar las relaciones estrechas con los demás” (Casana, 2015). “Este autor, descubre que todas las personas tienen cada una de estas tres necesidades, cada quien en un grado desarrollado, pero que dos personas o más no pueden manifestar estas conductas en las mismas proporciones, porque cada individuo va estableciendo su modo de ser y/o personalidad”. (Casana, 2015)

“Por ejemplo: una persona tendrá una necesidad de logro pero poca necesidad de afiliación y otra podría tener una alta necesidad de afiliación pero poca necesidad de poder” (Casana, 2015). “De otro modo, el **Modelo de motivación por los logros**, establece que: **las personas se sienten motivadas, de acuerdo a su deseo de desempeñarse en términos de una norma de excelencia o de triunfar en situaciones de competencia**”. (Casana, 2015)

“Pero, para llegar a esta motivación, se necesita observar la etapa de la infancia donde sus experiencias personales hayan obtenido satisfacción para poderse ver reflejada esta conducta en un futuro próximo de la persona” (Casana, 2015). “Es por ello, que las personas que presenten esta necesidad, sobresalen en las actividades empresariales, como: dirigir un negocio de forma independiente”. (Casana, 2015)

“Y a la vez, son excelentes en su rendimiento personal porque poseen la habilidad para la toma de decisiones y un estilo de independencia llegando a la eficiencia y eficacia en sus actividades a desarrollar”. (Casana, 2015)

“Nash (1988), manifiesta que: la motivación para el logro es mucho mayor en los individuos, empresas y países con éxito económico; además, aunque se desarrolla durante la niñez a través de la educación, existe cierta evidencia que sugiere que los adultos pueden llegar a desarrollar esa necesidad mediante la capacitación” (Casana, 2015). “Es así, que esta teoría ha sido de suma importancia para la sociedad investigadora, de modo que es bastante útil y brinda una información creíble sobre la motivación en los empleados”. (Casana, 2015)

Teoría de la Fijación de Metas – Locke (1969)

“Menciona que: el desempeño de los trabajadores es mayor cuando existen unas metas concretas o unos niveles de desempeño establecidos, que cuando estos no existen” (Casana, 2015). “Las metas son objetivos y propósitos para el desempeño futuro, y cuando los trabajadores participan en esta fijación de metas, entonces, van a producir un buen desempeño laboral recibiendo recompensas, llegando a una satisfacción personal”. (Casana, 2015)

“Las metas orientan de forma eficaz a los trabajadores, donde se llega a satisfacer las necesidades de logro y las necesidades de estima con el fin de obtener una **autorrealización** (crecimiento personal) en cada empleado dentro de la organización” (Casana, 2015). “La utilidad

de la fijación de metas para los gerentes, implica tomar en cuenta las diferencias individuales al fijar las metas, determinar su especificidad y dificultad”. (Casana, 2015)

“Las personas con alta motivación de logro, tendrán mejor desempeño ante metas concretas y difíciles, por su capacidad y confianza en sí mismas” (Casana, 2015). “De acuerdo a lo mencionado, las personas con una actitud de cumplir metas, podrán establecer un nivel de satisfacción alto puesto que sus demandas personales y organizacionales van a ser cumplidas”. (Casana, 2015)

“Así mismo, influye en el grado de dificultad que éstas puedan tener, por ello, mientras más se eleva la calidad de meta (dificultades) mejor productividad y desempeño se verá reflejado” (Casana, 2015). “Investigaciones recientes han sugerido que el desempeño está en función de la capacidad de los empleados, la aceptación de las metas, el nivel de las metas y la interacción entre la meta y su capacidad”. (Casana, 2015)

1.3.2.4 Medición.

“Existe una variedad de instrumentos que permiten medir la satisfacción laboral, los mismos que han sido utilizados en diferentes partes del mundo, entre los que sobresalen” (Morales, 2016):

“El Cuestionario validado de Satisfacción Laboral S10/12 elaborado por Meliá y Peiró (1998) que consta de 12 ítems y mide a la satisfacción laboral en 3 dimensiones referidos a la Satisfacción con el ambiente físico, Satisfacción con la supervisión y la Satisfacción con las prestaciones recibidas” (Morales, 2016). “Ésta versión se establece como la versión más corta y reducida de dos versiones anteriores: el S4/82 (1986) y el S20/23 (1987) que evalúan 6 y 5 dimensiones respectivamente”. (Morales, 2016, p. 56)

“El Índice Descriptivo de Empleo, el cual mide cinco dimensiones de la satisfacción laboral: Satisfacción con la remuneración: lo relaciona con las prestaciones económicas apropiadas que se le

proporciona a los individuos de la organización por desarrollarse laboralmente” (Morales, 2016). “Satisfacción con los colegas: hace referencia al grado de empatía que mantienen los miembros de la institución; Satisfacción con las promociones o ascensos: se refiere a la oportunidad que se le brinda a los individuos para su crecimiento personal; Satisfacción con el trabajo: se refiere a la características esenciales del trabajo y Satisfacción la supervisión: referente a la manera en que los jefes califican las tareas encomendadas”. (Morales, 2016, p. 120)

“Así como también, la Encuesta de Satisfacción en el Trabajo, del cual Gil y Zubimendi (2006) validaron una versión más reducida la cual consta de siete dimensiones: Satisfacción con el reconocimiento obtenido, Satisfacción con el funcionamiento de la Organización, Satisfacción con la comunicación en la Organización, Satisfacción con la supervisión”. (Morales, 2016)

“Satisfacción con los compañeros de trabajo, satisfacción con el trabajo y satisfacción con la naturaleza del trabajo”. (Morales, 2016, p. 120)

1.3.3 Síndrome de Burnout.

“Se trata de un Síndrome clínico descrito en 1974 por Freudemberg, psiquiatra que simboliza el Burnout como una *sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador*, que situaban las emociones y sentimientos negativos producidos por el Burnout en el contexto laboral, ya que, es este el que puede provocar dichas reacciones”. (Reyes, 2015)

1.3.3.1 Diferenciación de Burnout ocupacional respecto a estrés agudo, depresión y baja autoestima

Maslach (2009), señala que: “a diferencia de las reacciones de estrés agudo, propio de incidentes críticos específicos, el Burnout es una reacción en una persona bastante estable en el tiempo, vinculada

a la constante acumulación de estresores interpersonales crónicos en lo propiamente laboral, que conlleva cuestionamientos existenciales y vocacionales con énfasis en los procesos de erosión psicológica y de sus resultados psicológicos y sociales indeseados”. Es necesario recalcar, que el estrés no incluye los sentimientos interpersonales de despersonalización y cinismo que son propios del Burnout, lo cual ayuda a diferenciar ambos constructos.

En referencia a la depresión, se explica que el Burnout precipita efectos negativos en salud mental como depresión, ansiedad y baja autoestima. Maslach, señala que alternativamente, Burnout puede considerarse en sí una forma de enfermedad mental. Se puede discriminar de la depresión, en que el Burnout se relaciona con 45 criterios de neuroticismo relacionado con el trabajo, mientras que la depresión es una condición malograda de bienestar independiente de su contexto.

Respecto a la Autoestima, el Burnout emerge en personas que concurren con estilos de afrontamiento más bien pasivos y defensivos, en el ejercicio de una vocación que primeramente estaban comprometidos y que luego, las dificultades o las expectativas no cumplidas, deterioran la autoimagen percibiéndose ineficaces; se observa mayor propensión al Burnout en quienes experimentan baja autoestima. Estas referencias hacen evidente el deterioro en la salud mental en quien lo padece, abarcando todos los ámbitos de su vida de relación personal y social.

Maslach y Jackson definen al Burnout como: *una respuesta disfuncional en individuos que trabajan en profesiones de asistencia, a una tensión emocional de índole crónica, originada en el deseo de lidiar exitosamente con otros seres humanos que tienen problemas. Está compuesto por agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo.* Estas autoras consideran al Burnout como un síndrome tridimensional compuesto por:

- a. “Agotamiento emocional: caracterizado por la presencia de

cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambas y que hace referencia a la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás”. (Neira, 2004)

- b. “Despersonalización: alude al desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente a los beneficiarios del propio trabajo. Esta acompañado de un incremento de irritabilidad, pérdida de motivación y por la presencia de un profesional que se muestra cínico, irónico culpando a los usuarios de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral”. (Neira, 2004)
- c. “Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal: surge cuando comprende que la demandas q se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente, con lo cual se obtiene respuestas negativas hacia uno mismo, hacia su trabajo, produciéndose evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y baja autoestima, una dolorosa desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo, sentimiento de fracaso profesional y carencia de expectativas en el trabajo e insatisfacción generalizada. Como consecuencia d esta situación se produce la impuntualidad, la abundancia de ininterrupciones, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión”. (Neira, 2004)

1.3.3.2 Modelos Teóricos prevalentes en la definición y medición de Burnout

En referencia a distintas concepciones de este constructo, las más relevantes desde la cronología serían:

Maslach y Jackson (1981), definen el Burnout como: “una manifestación comportamental del estrés laboral, como un síndrome tridimensional caracterizado por sentimientos y pensamientos de estar Agotamiento Emocional (AE), describen sentimientos de estar

abrumado y extenuado emocionalmente por el trabajo; despersonalización (DP), una respuesta impersonal, distanciada y de falta de sentimientos hacia los sujetos que son objeto de su atención”, como por ejemplo la frase ellos se merecen lo que les pasa, “y una negativa autoevaluación respecto a su desempeño laboral que se materializa en falta de eficacia o bajos logros personales (PA – Personal Accomplishments)”. (Maslach & Jackson, 1981)

“Estudios empíricos señalan al Agotamiento Extenuante y Despersonalización/Cinismo como la base y fundamento de Burnout” (Salanova, Llorens, García, Bressó & Schaufeli, 2005). La presencia de estas variables en personal de instituciones, particularmente asistenciales conducen a un deterioro en la calidad de relaciones entre pares, superiores y su labor profesional.

“Describen Burnout como un desajuste entre lo que la persona está siendo y quiere ser. Esta erosión afecta los valores, la dignidad y el espíritu de la persona”. (Leiter & Maslach, 1996)

Maslach, Jackson y Leiter (1996), lo expresan como: “cambios personales negativos que ocurren a lo largo del tiempo en trabajadores con trabajos frustrantes o con excesivas demandas”. Este concepto estaría vinculado a un triple proceso:

- a. “Desequilibrio entre demandas en el trabajo y recursos individuales (estrés). La relación entre demandas-recursos y el bienestar psicológico. Ellos infieren que la presencia de demandas específicas en la ausencia de ciertos recursos predicen Burnout”. (Maslach, Jackson & Leiter, 1996)
- b. “Respuesta emocional a corto plazo, ante el anterior desequilibrio, caracterizada por ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento”. (Maslach, Jackson & Leiter, 1996)
- c. “Cambios en actitudes y conductas (afrontamiento defensivo)”. (Maslach, Jackson & Leiter, 1996)

1.3.3.3 Instrumento de Evaluación del Síndrome de Burnout

“Determinar el grado o nivel del Síndrome de Burnout, es importante ya que en base a ello se conocerá en qué nivel el SB empieza a ser problemático para el individuo y para la organización” (Castillo, 2013). “Existen numerosos instrumentos para evaluar el Síndrome de Burnout sin embargo el instrumento que más se ha utilizado en diferentes contextos laborales ha sido el Maslach Burnout Inventory (MBI), numerosas investigaciones apoyan la fiabilidad, validez y estructura factorial del MBI”. (Castillo, 2013)

“El MBI mide los 3 aspectos del síndrome: Agotamiento emocional, despersonalización, falta de realización personal” (Castillo, 2013). “Se trata de un cuestionario auto administrado, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes”. (Castillo, 2013)

“Existen tres sub escalas bien definidas, que se describen a continuación” (Castillo, 2013):

- a. “Sub escala de Agotamiento Emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54. La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta sub escala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado por el sujeto”. (Castillo, 2013)
- b. “Sub escala de Despersonalización. Está formada por 5 ítems, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta sub escala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto”. (Castillo, 2013)
- c. “Sub escala de Realización Personal. Se compone de 8 ítems.

Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La Realización Personal está conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta sub escala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto”. (Castillo, 2013)

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Algunas veces al mes

4 = Una vez a la semana

5 = Diariamente

“Así mismo estos investigadores para validar el instrumento han realizado estudios factoriales en donde se define una estructura tridimensional que apunta a las dimensiones del Síndrome de Burnout, es decir, el instrumento mide realmente lo que la variable en estudio quiere medir. Este tipo de validez factorial es apoyado por estudios de validez convergente, llevados a cabo por los mismos investigadores”. (Castillo, 2013)

1.4 Formulación del problema

¿En qué medida se relacionan el engagement, la satisfacción laboral y el Síndrome de Burnout en los fiscales de la Provincia de Jaén?

1.5 Justificación del estudio

El presente proyecto tiene como finalidad conocer la capacidad para explicar el burnout a partir de variables como la satisfacción laboral y el engagement, en los fiscales de la provincia de Jaén. El estudio resulta de importancia puesto que generará un conocimiento que ayudará a entender el burnout, además servirá de referencia o antecedente a investigaciones futuras,

permitiendo así generar un mayor número de fuentes de información.

Así tendrá un valor teórico importante, puesto que su meta es entender el síndrome de Burnout, generando resultados que contribuirán a la amplitud de los conocimientos acerca de este síndrome, confirmando una coincidencia entre las teorías planteadas y los datos obtenidos en la población con la que se trabaje en esta investigación.

Por otro lado, a largo plazo la información encontrada permitirá otorgar un valor práctico al estudio, puesto que a partir de los resultados se podrían elaborar estrategias permitan prevenir o intervenir de manera más adecuada en el problema.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis de investigación

H_i : Existe relación entre el engagement, la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en los fiscales de la Provincia de Jaén.

1.6.2 Hipótesis nula

H_0 : No existe relación entre el engagement, la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en los fiscales de la Provincia de Jaén.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General:

Determinar la relación entre el engagement, la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en los fiscales de la provincia de Jaén.

1.7.2 Objetivos específicos

- a. Identificar el nivel de engagement en los fiscales de la Provincia de Jaén.
- b. Identificar el nivel de satisfacción laboral en los fiscales de la Provincia de Jaén.
- c. Identificar el nivel de síndrome de Burnout en los fiscales de la Provincia de Jaén.
- d. Establecer la relación entre el engagement y la satisfacción laboral en

los fiscales de la Provincia de Jaén.

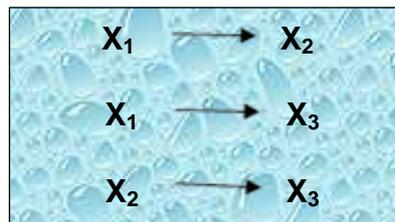
- e. Establecer la relación entre el engagement y el síndrome de Burnout en los fiscales de la Provincia de Jaén.
- f. Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en los fiscales de la Provincia de Jaén.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

La investigación se enmarcó dentro de los estudios correlacionales, éstos, “al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 81).

El diseño aplicado en el proceso investigativo es el no experimental, **transeccional** porque los datos fueron recolectados en un momento dado; además, **correlacional causal** porque su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación (Vildoso, 2002). Su esquema correspondiente es:



Donde:

X_1 = Variable engagement

X_2 = Variable satisfacción laboral

X_3 = Variable síndrome de Burnout

→ = Relación entre variables

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Definición conceptual

Variable 1: Engagement

“Estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo el Engagement se refiere a una estado afectivo-cognitivo más persistente e influyente”. (Schaufeli & Bakker, 2003)

Variable 2: Satisfacción Laboral

“Es un conjunto de sentimientos y emociones apropiadas o perjudiciales de cómo los colaboradores ven a su trabajo”. (Davis & Newstrom, 2003)

Variable 3: Síndrome de Burnout

Definida como, “un estrés laboral crónico y una crisis en la relación con el propio trabajo, sin que signifique necesariamente una crisis de las relaciones con las personas en el trabajo”. (Maslach et al., 1996)

2.2.2 Definición operacional

Variable 1: Engagement

Estado emocional evidenciado en el trabajo, evaluado en los fiscales de la provincia de Jaén, mediante la Escala Utrecht, considerando sus dimensiones: Vigor, dedicación y absorción.

Variable 2: Satisfacción Laboral

Situación de complacencia respecto al trabajo que realiza, evaluado

en los fiscales de la provincia de Jaén, a través del cuestionario de Satisfacción S21/26, teniendo como base sus dimensiones: Satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con la supervisión y satisfacción con las prestaciones recibidas.

Variable 3: Síndrome de Burnout

Anomalía generada por el permanente estrés en el trabajo, evaluado en los fiscales de la provincia de Jaén, usando el Inventario “Burnout de Maslach” MBI-GS, en base a sus dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y realización profesional.

2.2.3 Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/Instrumento
Engagement	Vigor	Esfuerzo para el trabajo	1, 4, 8, 12, 15, 17.	Escala Utrecht de Engagement en el trabajo.
		Persistencia ante dificultades		
	Dedicación	Implicación laboral	2, 5, 7, 10, 13.	
		Entusiasmo, orgullo por el trabajo		
	Absorción	Concentración en el trabajo	3, 6, 9, 11, 14, 16.	
		Desagrado al tener que dejar el trabajo		
Satisfacción laboral	Satisfacción con el ambiente físico	Infraestructura adecuada	6,7,8 y 24	Cuestionario de Satisfacción S21/26
		Limpieza e higiene		
	Satisfacción intrínseca	Motivación personal	1,2,3,5,18,25,26	
	Satisfacción con la supervisión y la camaradería.	Proximidad con los superiores	11,13,15,17,19, 22	
		Frecuencia de la supervisión		
	Satisfacción con la participación.	Participación en la toma de decisiones	16,20,21	
	Satisfacción con las remuneraciones y prestaciones	Beneficios sociales	4,9,10,11,12,23	
		Remuneraciones		

Síndrome de Burnout	Agotamiento emocional.	Agobio ante el trabajo	1, 2, 3, 4 y 6	Inventario "Burnout de Maslach" MBI-GS
		Agotamiento de estados emocionales positivos		
	Despersonalización	Actitud negativa ante otras personas	8, 9, 13, 14 y 15.	
		Actitud deshumanizada frente a los demás		
	Realización Profesional	Autoestima baja	5, 7, 10, 11, 12 y 16.	
		Falta de motivación personal		

2.3 Población y Muestra

En el presente estudio se trabajará con la totalidad fiscales de la provincia de Jaén, departamento de Cajamarca, quienes pertenecen a la jurisdicción del Distrito Fiscal de Lambayeque. En Jaén se cuenta con la Primera Fiscalía Superior Mixta, la Segunda Fiscalía Superior, la Primera Fiscalía Provincial Corporativa, la Segunda Fiscalía Provincial Penal Corporativa y Fiscalía Civil y de Familia. En el momento de realizar la investigación se cuenta con la participación de 15 fiscales de los cuales 11 son varones y 4 mujeres. En la **Tabla 1** se detallan.

Tabla 1

Número de Fiscales participantes en la investigación

VARONES	MUJERES
11	04

2.3.1. Criterios de Selección

2.3.1.1. Criterios de inclusión:

Participación voluntaria en el estudio

2.3.1.2. Criterios de exclusión:

Ningún participante será excluido, salvo que no acepte brindar información.

En el momento de la aplicación de las escalas 03 fiscales mujeres no accedieron a participar de la investigación.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

La técnica que se usará en la realización de este proyecto será la evaluación psicométrica, que consiste en la administración de instrumentos validados y estandarizados para la medida de las variables en estudio. Los

instrumentos que se utilizaran se describen a continuación.

2.4.2. Instrumento

La Escala Utrecht de Engagement en el trabajo, en su nomenclatura UWES-17 (Ver anexo 01), fue creado en el año 2003 por Schaufeli Wilmar y Bekker Arnold, está constituido por un total de 17 reactivos, divididos en 3 escalas, que son vigor, dedicación y absorción. Su administración puede ser tanto individual como colectiva, con un tiempo de resolución de 5 a 10 minutos, su escala de respuesta es “Likert con las alternativas de: Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Regularmente, Bastantes veces, Casi siempre y Siempre”. (Grández, 2017)

“Con respecto a su validez, se han reportado evidencias basadas en el constructo utilizando el análisis factorial confirmatorio el cual obtiene índices de ajuste, Comparativo (CFI) de .80, asimismo de Tucker-Lewis (TFI) de .85, mostrando correlaciones estadísticamente significativas entre sus ítems que componen la matriz factorial, además obtiene índices en sus correlaciones inter factores para vigor y absorción de .80 y .85 respectivamente, y dedicación con Vigor de .90”. (Grández, 2017)

“En cuanto a su confiabilidad, se ha evidenciado mediante el método de consistencia interna del Coeficiente Alfa de Cronbach, para el total de .93, para las sub escalas oscila en vigor de .82, de .89 en dedicación y en absorción de .83”. (Grández, 2017)

Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26, fue elaborado por Meliá, et al. (1990) en Valencia y adaptada en el Perú por Vásquez (2011). Esta escala contiene 26 ítems y se puntúa con un formato de respuestas dicotómicas (verdadero y falso).

En el Perú, el cuestionario de Satisfacción S21/26 fue validado por Vásquez (2011), “en una prueba piloto con una muestra de 150 trabajadores peruanos de distintas empresas, estudiantes de un programa para ejecutivos de una universidad privada de la ciudad de Lima Metropolitana”.

“Para analizar la validez de constructo del presente cuestionario se

realizó mediante el análisis de componentes principales y para determinar la confiabilidad fue realizada por el coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach” (Portilla, 2017). “El resultado de los análisis de los componentes principales arrojó la medida de adecuación muestral de Kaise-Meler-Olkin un KMO de 0,77, realizado mediante la rotación Oblimin. Este resultado de la prueba de esfericidad de Bartlett fue significativo ($p < 0.000$) demostrando la viabilidad del análisis del presente cuestionario. Así mismo, los cinco componentes explicaron el 47.79% de la varianza total”. (Portilla, 2017)

“Inventario general de Burnout Maslach (MBI – GS), el cual está constituido por 16 ítems. Este test fue publicado en 1996 por C. Maslach, S. Jackson y M. Leiter” (Muñoz, 2016). “El instrumento tiene como finalidad la apreciación del Síndrome Burnout desde perspectiva social, cognitiva y afectiva, a través de la evaluación de la dimensión general del Síndrome de Burnout y de sus tres subescalas específicas”. (Muñoz, 2016)

“Agotamiento emocional: caracterizado por la presencia de cansancio y fatiga que puede manifestarse física, psíquicamente o como una combinación de ambas y que hace referencia a la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás” (Apiquian, 2007). “Despersonalización: alude al desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente a los beneficiarios del propio trabajo”. (Apiquian, 2007)

“Está acompañado de un incremento de irritabilidad, pérdida de motivación y por la presencia de un profesional que se muestra cínico, irónico culpando a los usuarios de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral” (Apiquian, 2007). “Sentimiento de bajo logro o realización profesional y/o personal: surge cuando comprende que la demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente, con lo cual se obtiene respuestas negativas hacia uno mismo, hacia su trabajo, produciéndose evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y baja autoestima, una dolorosa desilusión y fracaso en

dar sentido personal al trabajo, sentimiento de fracaso profesional y carencia de expectativas en el trabajo e insatisfacción generalizada”. (Apiquian, 2007)

“Como consecuencia de esta situación se produce la impuntualidad, la abundancia de interrupciones, la evitación del trabajo, el ausentismo y el abandono de la profesión”. (Apiquian, 2007)

“Los elementos que componen el MBI definen una estructura tridimensional que apunta posiblemente a esas mismas dimensiones. Pero este tipo de validez factorial puede verse apoyado por otro tipo de validez”. (Apiquian, 2007)

“Desde un enfoque de la validez convergente se puede aportar evidencia sobre el MBI con el análisis de los índices de relación de las variables del MBI con otras que apunten a constructos muy relacionados con el estrés laboral asistencial con un nivel de confianza del 5% al 1% respectivamente”. (Apiquian, 2007)

Confiabilidad; “los coeficientes de los estudios originales se obtuvieron en muestras no empleadas para la selección final de los elementos. Estimada la consistencia interna mediante el coeficiente alfa de Crombach en una muestra de 1316 casos se obtuvieron los siguientes índices: 0.90 en CE, 0.79 en DP y 0.71 en RP, y sus correspondientes errores de medida (en puntuaciones directas) fueron de 3.80; 3.16 y 3.73 respectivamente”. (Apiquian, 2007)

2.5 Método de análisis de datos

Se empleó el Método de Análisis cuantitativo porque los datos se presentan en forma numérica, se utilizó el programa estadístico SPSS; primero se exploraron los datos analizándolos descriptivamente por variable, también se visualizaron los datos por variable, se prepararon los resultados para presentarlos en tablas y figuras, luego se analizó mediante la prueba estadística Tau de Kendall las hipótesis planteadas a través de un análisis estadístico inferencial.

2.6 Aspectos éticos

La investigación se elaborará teniendo presente la ética profesional y honestidad del investigador, la veracidad de los datos, sin alterar su contenido real, dando a conocer información correcta y verídica.

Se respetará el derecho de confidencialidad en la ejecución de las pruebas presentadas a los fiscales y se les explicará los objetivos y fines del mismo, haciendo de conocimiento que se busca conocer su opinión, inclinaciones e intenciones respecto a determinados temas en su centro de labores, sin que ello signifique que los resultados obtenidos perjudiquen de alguna manera su desempeño y relaciones laborales.

Se hará mención que no está forzado a responder y que incluso en caso acepte participar no está obligado a culminar si no lo desea, pudiendo abandonar el estudio cuando lo estime conveniente. Para dar su consentimiento de participación en el estudio firmará un documento brindando su consentimiento informado.

III. RESULTADOS

3.1 Respecto a los tres primeros objetivos específicos: Identificar los niveles de las variables

Respecto al primer objetivo específico; identificar el nivel de engagement en los fiscales de la Provincia de Jaén, se obtiene que en el nivel Bueno se encuentra el 60% de los encuestados y el 40% en el nivel Regular. Infiriéndose que la mayoría de fiscales del Ministerio Público evidencian esfuerzo y vigor para el trabajo, están fuertemente implicados laboralmente, muestran dedicación y están concentrados con su trabajo. En la **Tabla 2** se presentan los principales resultados.

Tabla 2

Nivel de engagement en los fiscales de la provincia de Jaén

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	REGULAR	6	40,0
	BUENO	9	60,0
	Total	15	100,0

Nota: Cuestionario para evaluar el nivel de Engagement en los fiscales de la provincia de Jaén

Respecto al segundo objetivo específico; identificar el nivel de satisfacción laboral en los fiscales de la Provincia de Jaén. Se encontró que en el nivel Alto se encuentra el 66,7% de encuestados y el 33,3% en un nivel Medio. Infiriéndose que la mayoría de fiscales se sienten satisfechos con el ambiente físico donde laboran, con la supervisión, con su motivación personal, con su participación, con la supervisión que se realiza y con las prestaciones y remuneraciones recibidas. En la **Tabla 3** se detallan los principales resultados.

Tabla 3

Nivel de satisfacción laboral en los fiscales de la provincia de Jaén

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	MEDIA	5	33,3
	ALTA	10	66,7
	Total	15	100,0

Nota: Cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción laboral en los fiscales de la provincia de Jaén

Respecto al tercer objetivo; identificar el nivel de síndrome de Burnout en los fiscales de la Provincia de Jaén. En el nivel bajo se encuentra el 53,3% de ellos y el 46,7% en el nivel medio. Datos que permiten afirmar que la mayoría de fiscales no adolecen de agotamiento emocional (cansancio o fatiga) en su trabajo, ni despersonalización (irritabilidad y pérdida de emoción) y ni un sentimiento de baja realización. En la **Tabla 4** se detallan los principales resultados.

Tabla 4

Nivel de síndrome de Burnout en los fiscales de la provincia de Jaén

Nivel		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	BAJO	8	53,3
	MEDIO	7	46,7
Total		15	100,0

Nota: cuestionario para evaluar el nivel del síndrome de Burnout en los fiscales que laboran provincia de Jaén

3.2 Sobre la correlación entre variables

Respecto a relación entre el nivel de “Engagement” y “satisfacción laboral” en los fiscales de la provincia de Jaén; se obtuvo que para el 60% de nivel Bueno de “Engagement”, le corresponde el nivel de Satisfacción Laboral Alta; al 33,3% de engagement de nivel Regular le corresponde el nivel de Satisfacción laboral Media. De los datos obtenidos, se deduce que existe relación directa entre estas dos variables, es decir, que al buen nivel de engagement le pertenece un alto nivel de satisfacción laboral. Por lo tanto, se afirma que los fiscales cumplen sus actividades con vigor y esfuerzo, involucrándose y dedicándose en su trabajo, lo que genera en ellos buen nivel de satisfacción con la labor que realizan. En la **Tabla 5** se presentan los principales resultados.

Tabla 5

Tabla de contingencia entre engagement y satisfacción Laboral.

		ENGAGEMENT		Total	
		REGULAR	BUENO		
SATISFACCIÓN LABORAL	MEDIA	Recuento	5	0	5
		% del total	33,3%	,0%	33,3%
	ALTA	Recuento	1	9	10
		% del total	6,7%	60,0%	66,7%
Total		Recuento	6	9	15
		% del total	40,0%	60,0%	100,0%

Nota: Cuestionarios para medir el nivel de engagement y la satisfacción Laboral de los fiscales de la provincia de Jaén.

Existe una correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral) entre las dos variables engagement y satisfacción laboral. El valor del estadístico Tau-b de Kendal calculado, es 0,866 y la probabilidad (significación asintótica) de 0,001. Puesto que esta probabilidad (denominada nivel crítico o nivel de significación observado) es muy pequeña. Asimismo, como el valor obtenido del estadístico se encuentra dentro del rango $< 0,70 ; 0,89 >$, por lo que se asume que existe relación positiva alta entre ambas variables. Por lo tanto, se concluye que existe correlación entre engagement y satisfacción laboral. Para respaldar la correlación existente, se incluye el análisis de regresión. En la **Tabla 6** se presentan los principales resultados.

Tabla 6

Tabla de Correlaciones entre engagement y satisfacción Laboral

			ENGAGEMENT	SATISFACCIÓN
			T	LABORAL
Tau_b de Kendall	ENGAGEMENT	Coeficiente de correlación	1,000	,866**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	15	15
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,866**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	15	15

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). Cuestionarios para medir el nivel de engagement y la satisfacción Laboral de los fiscales de la provincia de Jaén.

a) Regresión

Asumiendo el coeficiente de Pearson de valor 0,572, se verifica que existe una relación considerable entre el nivel de “Engagement” y “Satisfacción laboral”, por tanto, diremos que no existe una influencia de la variable Engagement sobre la variable satisfacción laboral sino más bien una relación directa. La estimación de los mínimos cuadrados al ajuste de una recta lineal, el coeficiente de regresión lineal se acerca a (+1), la recta se ajusta a la nube de puntos (recta de mínimos cuadrados). Esta evidencia nos permite estimar, explicar o predecir el valor de la variable X_2 (Satisfacción laboral), la otra variable distinta X_1 (Engagement). Observándose la gráfica lineal se asume que existe una correlación directamente proporcional entre estas dos variables. Por tanto, podemos afirmar, que al existir un buen nivel de “Engagement”, entonces existirá también mayor “satisfacción de laboral” en los fiscales de la provincia de Jaén. Se detalla en la *Figura 1*.

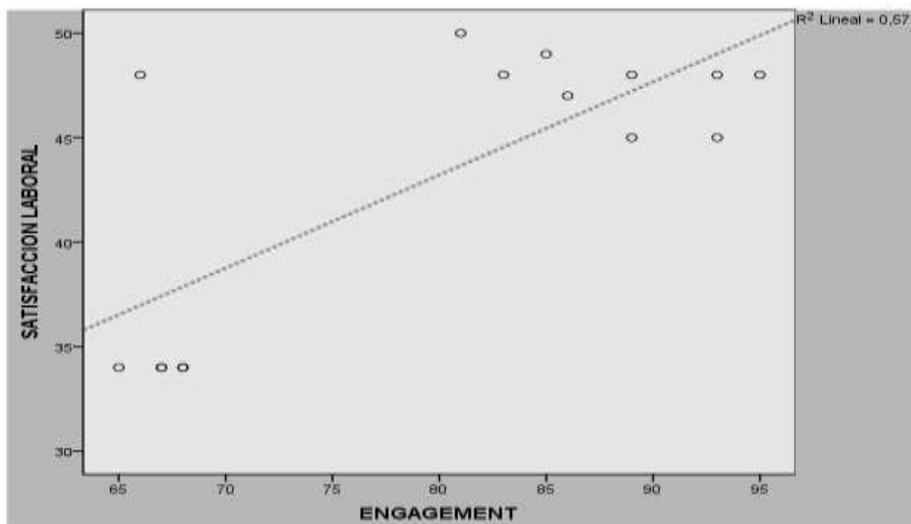


Figura 1: Resultados de regresión entre las variables engagement y satisfacción laboral de los fiscales de la provincia de Jaén.

Respecto a los resultados de la relación entre el nivel de “Engagement” y el “Síndrome de Burnout” en los fiscales de la provincia de Jaén; se encontró que al nivel Bueno de “Engagement”, con el 53,3%, le corresponde el nivel Bajo del Síndrome de Burnout; al 40,0% de engagement nivel Regular le corresponde el nivel Medio del síndrome de Burnout. Del análisis de datos, se deduce que existe una relación inversa entre estas dos variables, es decir, tener buen nivel de engagement implica poseer un bajo nivel de Síndrome de Bournot. Por lo tanto, se afirma que los fiscales cumplen sus actividades con vigor, involucrándose y dedicándose en su trabajo y no adolecen de agotamiento emocional (cansancio o fatiga) en su trabajo, ni despersonalización (irritabilidad y pérdida de emoción) y ni un sentimiento de baja realización. En la **Tabla 7** se presentan los principales resultados.

Tabla 7

Tabla de contingencia entre engagement y Síndrome de Burnout

			ENGAGEMENT		Total
			REGULAR	BUENO	
SÍNDROME DE BURNOUT	BAJO	Recuento	0	8	8
		% del total	,0%	53,3%	53,3%
	MEDIO	Recuento	6	1	7
		% del total	40,0%	6,7%	46,7%
Total		Recuento	6	9	15
		% del total	40,0%	60,0%	100,0%

Nota: Cuestionario para medir el nivel de engagement y el síndrome de Burnout de los fiscales de la provincia de Jaén.

Existe una correlación significativa al nivel 0,01 (bilateral) entre las variables engagement y síndrome de Burnout. El valor del estadístico Tau-b de Kendal calculado, es -0,873 y la probabilidad (significación asintótica) de 0,001. Puesto que esta probabilidad (denominada nivel crítico o nivel de significación observado) es muy pequeña. Asimismo, como el valor obtenido del estadístico se encuentra dentro del rango $< -0,70; - 0,89>$, por lo que se asume que existe relación negativa alta entre ambas variables. Por lo tanto, se concluye que existe correlación inversa entre Engagement y el síndrome de Burnout, significa que, a mayor engagement menor incidencia del síndrome de Burnout. En la **Tabla 8** se presentan los principales resultados.

Tabla 8

Tabla de Correlaciones entre Engagement y Síndrome de Burnout

			ENGAGEME NT	SÍNDROME DE BURNOUT
Tau_b de Kenda ll	ENGAGEME NT	Coeficiente de correlación	1,000	-,873**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	15	15
	SÍNDROME DE BURNOUT	Coeficiente de correlación	-,873**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	15	15

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). Cuestionarios para medir el nivel de engagement y el síndrome de Burnout en los fiscales de la provincia de Jaén.

Asumiendo el coeficiente de Pearson de valor 0,517, se verificó que existe una relación considerable entre el nivel de “Engagement” y “síndrome de Burnout”, por tanto, diremos que no existe una influencia de la variable Engagement sobre la variable síndrome de Burnout sino más bien una relación inversa. La estimación de los mínimos cuadrados al ajuste de una recta lineal, el coeficiente de regresión lineal se acerca a (-1), la recta se ajusta a la nube de puntos (recta de mínimos cuadrados). Esta evidencia nos permite estimar, explicar o predecir el valor de la variable X_3 (síndrome de Burnout), la otra variable distinta X_1 (Engagement). Observándose la gráfica lineal se asume que existe una correlación inversamente proporcional entre estas dos variables. Por tanto, podemos afirmar, que al existir un alto “Engagement”, entonces existirá un bajo nivel de “síndrome de Burnout” en los fiscales de la provincia de Jaén. Se detalla en la *Figura 2*.

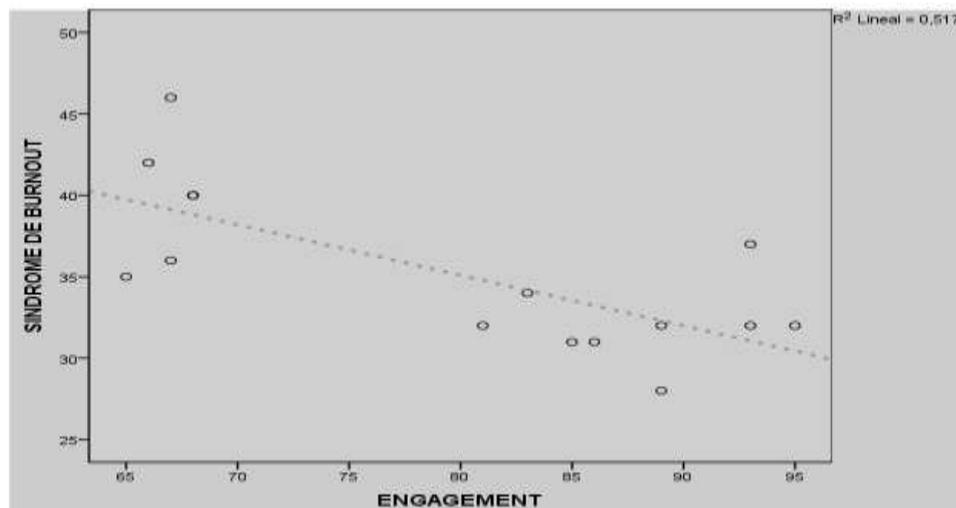


Figura 2: Resultados de regresión entre las variables engagement y síndrome de Burnout en los fiscales de la provincia de Jaén.

De los resultados de la relación entre “satisfacción laboral” y el “síndrome de Burnout” en los fiscales de la provincia de Jaén; se encontró que para el nivel Alta de “satisfacción laboral” con el 53,3% le corresponde el nivel Bajo del síndrome de Burnout; al 33,3% de satisfacción laboral Media también le corresponde el nivel Medio del Síndrome de Burnout. Existe una relación inversa entre estas dos variables, es decir, un alto nivel de satisfacción laboral implica un bajo nivel de síndrome de Burnout. En tal razón; los fiscales están satisfechos con el ambiente físico de su trabajo, poseen motivación personal en su trabajo, se sienten satisfechos con la supervisión que les realizan, con su participación en la toma de decisiones y con las prestaciones y su remuneración; por ello no adolecen de agotamiento emocional (cansancio o fatiga) en su trabajo, ni despersonalización (irritabilidad y pérdida de emoción) y ni un sentimiento de baja realización. En la **Tabla 9** se presentan los principales resultados.

Tabla 9

Tabla de contingencia entre Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout

		SATISFACCIÓN LABORAL		Total	
		MEDIA	ALTA		
SÍNDROME DE BURNOUT	BAJO	Recuento	0	8	8
		% del total	,0%	53,3%	53,3%
	MEDIO	Recuento	5	2	7
		% del total	33,3%	13,3%	46,7%
Total		Recuento	5	10	15
		% del total	33,3%	66,7%	100,0%

Nota: Cuestionarios para medir el nivel de satisfacción laboral y el síndrome de Burnout de los fiscales de la provincia de Jaén.

Existe una correlación significativa al nivel 0,05 (bilateral) entre las variables satisfacción laboral y síndrome de Burnout. El valor del estadístico Tau-b de Kendal calculado, es -0,756 y la probabilidad (significación asintótica) de 0,005. Puesto que esta probabilidad (denominada nivel crítico o nivel de significación observado) es muy pequeña. Asimismo, como el valor obtenido del estadístico se encuentra dentro del rango <-0,70; -0,80>, por lo que se asume que existe relación negativa alta entre ambas variables. En tal razón, se concluye que existe correlación inversa entre las variables satisfacción laboral y el síndrome de Burnout, es decir, si la satisfacción laboral se eleva, disminuirá la incidencia del síndrome de Burnout. En la **Tabla 10** se presentan los principales resultados.

Tabla 10

Tabla de Correlaciones entre Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout

			SATISFACCIÓN N LABORAL	SÍNDROME DE BURNOUT
Tau_b de Kendall	SATISFACCIÓN N LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	-,756**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	15	15
	SÍNDROME DE BURNOUT	Coeficiente de correlación	-,756**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	15	15

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral). Cuestionarios para medir el nivel de Satisfacción Laboral y el Síndrome de Burnout de los fiscales de la provincia de Jaén.

Asumiendo el coeficiente de Pearson de valor 0,361, se verifica que existen una relación débil entre el nivel de “satisfacción laboral” y “síndrome de Burnout”, por tanto, diremos que no existe una influencia de la variable “satisfacción laboral” sobre la variable síndrome de Burnout sino más bien una relación inversa. La estimación de los mínimos cuadrados al ajuste de una recta lineal, el coeficiente de regresión lineal cercano a (-1), la recta se ajusta a la nube de puntos (recta de mínimos cuadrados). Esta evidencia permite estimar, explicar o predecir el valor de la variable X_3 (síndrome de Burnout), la otra variable distinta X_2 (satisfacción laboral). Observándose la gráfica lineal se asume que existe una correlación inversamente proporcional entre estas dos variables. Por tanto, podemos afirmar, que al existir una alta “satisfacción laboral”, entonces existirá un bajo nivel de “síndrome de Burnout” en los fiscales de la provincia de Jaén, dicho en otras palabras, a mayor satisfacción laboral, menor incidencia del síndrome de Burnout. Se detalla en la *Figura 3*.

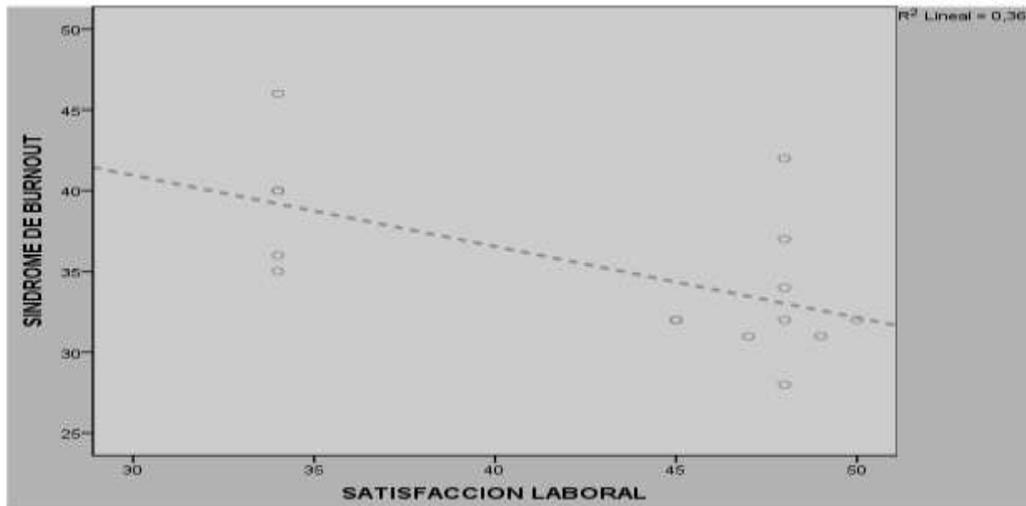


Figura 3: Resultados de regresión entre las variables síndrome de Burnout y satisfacción laboral en los fiscales de la provincia de Jaén.

IV. DISCUSIÓN

En el proceso investigativo se manipularon tres variables (engagement, satisfacción laboral y el síndrome de Burnout) en los fiscales de la provincia de Jaén, con la finalidad de establecer el grado de relación que existe entre estas. Asimismo, “el diseño asumido en la investigación fue el no experimental, transeccional, además, es correlacional causal porque su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación” (Vildoso, 2002). En esa dimensión, el objetivo general que se trazó en la investigación fue *Determinar la relación entre el engagement, la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en los fiscales de la provincia de Jaén.*

Sobre la naturaleza de las variables se tiene la información siguiente: Sobre *el engagement*, es el “estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción” (Schaufeli & Bakker, 2003, p. 10). Respecto a *la satisfacción laboral* es un conjunto de sentimientos y emociones apropiadas o perjudiciales de cómo los colaboradores ven a su trabajo” (Davis y Newstrom, 2003). Referente al síndrome de Burnout, es el “estrés laboral crónico y una crisis en la relación con el propio trabajo, sin que signifique necesariamente una crisis de las relaciones con las personas en el trabajo”. (Maslach et al., 1996)

Para el logro del objetivo general se plantearon objetivos específicos como: *Identificar el nivel de engagement en los fiscales de la Provincia de Jaén.* En la Tabla 1 se aprecia que en el nivel Bueno se encuentra el 60% de encuestados y el 40% en el nivel Regular. Infiriéndose que la mayoría de fiscales del Ministerio Público evidencian esfuerzo y vigor para el trabajo, están fuertemente implicados laboralmente, muestran dedicación y están concentrados con su trabajo.

Asimismo en el segundo objetivo específico que fue: *Identificar el nivel de satisfacción laboral en los fiscales de la Provincia de Jaén* los resultados se muestran en la Tabla 2, donde en el nivel Alto se encuentra el 66,7% de encuestados y el 33,3% en el nivel Medio; infiriéndose que la mayoría de fiscales se siente satisfecho con el ambiente físico donde laboran, con la supervisión, con su motivación personal, con su participación, con la supervisión que se realiza y con las prestaciones y remuneraciones recibidas.

De igual forma, el tercer objetivo específico fue *Identificar el nivel de síndrome de Burnout en los fiscales de la Provincia de Jaén* resultados que se muestran en la Tabla 3 se aprecia que en el nivel bajo se encuentra el 53,3% de ellos y el 46,7% en el nivel medio; datos que permiten afirmar que la mayoría de fiscales no adolecen de agotamiento emocional (cansancio o fatiga) en su trabajo, ni despersonalización (irritabilidad y pérdida de emoción) y ni un sentimiento de baja realización.

Una vez identificado el nivel alcanzado por cada variable, se procedió a evaluar la correlación entre ellas, respetando el diseño de investigación y en concordancia con el cuarto objetivo específico que señala: *Establecer la relación entre el engagement y la satisfacción laboral en los fiscales de la Provincia de Jaén*. Los resultados de la Tabla 4 indican que para el 60% de nivel Bueno de **Engagement**, le corresponde el nivel de Satisfacción Laboral Alta; al 33,3% de engagement de nivel Regular le corresponde el nivel de Satisfacción laboral Media. Deduciéndose que existe relación directa entre estas dos variables, es decir, que al buen nivel de engagement le pertenece un alto nivel de satisfacción laboral. Por lo tanto, se afirma que los fiscales cumplen sus actividades con vigor y esfuerzo, involucrándose y dedicándose en su trabajo, lo que genera en ellos buen nivel de satisfacción con la labor que realizan.

Asimismo, en la Tabla 5, se observa que existe una correlación significativa al nivel 0,05 (bilateral) entre las dos variables engagement y satisfacción laboral. El valor del estadístico Tau-b de Kendal calculado, es 0,866 y la probabilidad (significación asintótica) de 0,001. 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 $< 0,70 ; 0,89 >$, por lo que se asume que existe relación positiva alta entre ambas variables. Por lo tanto, se concluye que existe correlación entre engagement y satisfacción laboral. Para respaldar la correlación existente, se incluyó el análisis de regresión

En cuanto al sexto objetivo específico que fue: *Calcular la relación entre el engagement y el síndrome de Burnout en los fiscales de la Provincia de Jaén*. Los resultados en la Tabla 6 indican que al nivel Bueno de **Engagement**, con el 53,3%, le corresponde el nivel Bajo del Síndrome de Burnout; al 40,0% de

engagement nivel Regular le corresponde el nivel Medio del síndrome de Burnout. Del análisis de datos, se deduce que existe una relación inversa entre estas dos variables, es decir, tener buen nivel de engagement implica poseer un bajo nivel de Síndrome de Burnout. Por lo tanto, se afirma que los fiscales cumplen sus actividades con vigor, involucrándose y dedicándose en su trabajo y no adolecen de agotamiento emocional (cansancio o fatiga) en su trabajo, ni despersonalización (irritabilidad y pérdida de emoción) y ni un sentimiento de baja realización.

Del mismo modo en la Tabla 7, se evidencia que existe una correlación significativa al nivel 0,05 (bilateral) entre las dos variables engagement y síndrome de Burnout. El valor del estadístico Tau-b de Kendal calculado, es -0,873 y la probabilidad (significación asintótica) de 0,001. Puesto que esta probabilidad (denominada nivel crítico o nivel de significación observado) es muy pequeña. Asimismo, como el valor obtenido del estadístico se encuentra dentro del rango $< -0,70; -0,89 >$, por lo que se asume que existe relación negativa alta entre ambas variables. Por lo tanto, se concluye que existe correlación inversa entre Engagement y el síndrome de Burnout.

Asimismo, en el último objetivo específico que dice: *“Medir la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en los fiscales de la Provincia de Jaén.* En la Tabla 8 se halló que para el nivel Alta de **satisfacción laboral** con el 53,3% le corresponde el nivel Bajo del síndrome de Burnout; asimismo, al 33,3% de satisfacción laboral Media también le corresponde el nivel Medio del Síndrome de Burnout. Se deduce que existe una relación inversa entre estas dos variables, es decir, un alto nivel de satisfacción laboral implica un bajo nivel de síndrome de Burnout. En tal razón; los fiscales están satisfechos con el ambiente físico de su trabajo, poseen motivación personal en el ejercicio de sus funciones, se sienten satisfechos con la supervisión que les realizan, también con su participación en la toma de decisiones y con las prestaciones y su remuneración; por ello, no adolecen de agotamiento emocional (cansancio o fatiga) en su trabajo, ni despersonalización (irritabilidad y pérdida de emoción) y ni un sentimiento de baja realización.

Asimismo, en la Tabla 9, se evidencia que existe una correlación significativa

al nivel 0,05 (bilateral) entre las dos variables satisfacción laboral y el síndrome de Burnout. El valor del estadístico Tau-b de Kendal calculado, es -0,756 y la probabilidad (significación asintótica) de 0,005. 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 $\langle -0,70; -0,80 \rangle$, por lo que se asume que existe relación negativa alta entre ambas variables. Por lo tanto, se concluye que existe correlación inversa entre las variables satisfacción laboral y el síndrome de Burnout.

Los resultados de esta investigación guardan similitud con los de Bobadilla, Callata y Caro (2015), “cuyo objetivo fue determinar si los tipos de cultura organizacional predicen el engagement laboral, y si la orientación cultural individualismo-colectivismo de las personas podría explicar las diferencias en las relaciones entre los tipos de la cultura organizacional y el engagement laboral”. Para hacerlo, se plantearon dos hipótesis, una hipótesis directa y una indirecta, respectivamente. Diseñaron un estudio de tipo cuantitativo, explicativo, no experimental y transaccional, tomando como punto de partida la elaboración de un análisis explicativo de regresiones múltiples, para lo cual se basaron en el modelo de engagement sobre la teoría de demanda y recursos laborales (JD-R) de Demerouti et al. (2001), “en el modelo de cultura organizacional de Denison (1990), y en el modelo de las dimensiones culturales de Dorfman y Howell (1988)”. A partir del análisis realizado, se logró evidenciar que para la compañía sujeta a estudio existen tipos de la cultura organizacional que predicen el engagement laboral, y que la orientación cultural colectivista explica las diferencias en las relaciones entre las variables engagement y cultura organizacional.

Del mismo modo, guarda relación con el estudio de Chicoma (2012), “sobre Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de Educación Básica Regular (Trujillo)”. Los resultados en base a los niveles de satisfacción de los docentes fueron: el 54.6% en cuanto a la satisfacción laboral total se ubica en la categoría muy satisfecho; y en cuanto a los factores significación de la tarea y reconocimiento personal y/o social, el 45,4% y 36,4% respectivamente, se ubican en la categoría muy satisfecho; en el factor condiciones de trabajo el 47,7% se

ubica en la categoría promedio; y finalmente en el factor beneficios económicos el 57,5% de los docentes se encuentra insatisfecho.

Finalmente, los resultados hallados, conducen a reflexionar acerca de las tres variables intervinientes, específicamente, se puede afirmar que: “si hay buen nivel de engagement y de satisfacción laboral, difícilmente podrá presentarse el síndrome de Burnout, aspecto que es digno de tener siempre presente toda vez que la presencia de este síndrome en personal de instituciones, particularmente asistenciales conducen a un deterioro en la calidad de relaciones entre pares, superiores y su labor profesional”. (Salanova, Llorens, García Birriel, Bressó & Schaufeli, 2005)

V. CONCLUSIONES

- a. Se halló que el engagement en el 60% de fiscales de la Provincia de Jaén es de nivel Bueno, concluyéndose que la mayoría de ellos percibe tener esfuerzo y vigor para el trabajo, están fuertemente implicados laboralmente, poseen dedicación y están concentrados con su trabajo.
- b. El nivel de satisfacción laboral en los fiscales, según el 66,7% es de nivel Alta; se concluye que la mayoría de ellos se siente satisfecho con el ambiente físico donde laboran, con la supervisión, con su motivación personal, con su participación, y con las prestaciones y remuneraciones recibidas.
- c. El nivel de síndrome de Burnout en el 53,3% de los fiscales es de nivel bajo; concluyéndose que la mayoría de fiscales no adolecen de agotamiento emocional (cansancio o fatiga) en su trabajo, ni despersonalización (irritabilidad y pérdida de emoción), tampoco un sentimiento de baja realización.
- d. Sobre la relación entre el engagement y la satisfacción laboral en los fiscales de la muestra se halló que para el 60% de nivel Bueno de “Engagement”, le corresponde el nivel de Satisfacción Laboral Alta, concluyéndose que existe relación directa entre estas dos variables, es decir, que al buen nivel de engagement le pertenece un alto nivel de satisfacción laboral.
- e. Al calcular la relación entre el engagement y el síndrome de Burnout se halló que al nivel Bueno de “Engagement”, con el 53,3%, le corresponde el nivel Bajo del Síndrome de Burnout; en tal razón, existe relación negativa inversa, indicando que a mayor nivel de engagement menor incidencia del síndrome de Burnout.
- f. Al medir la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de Burnout se encontró que para el 53,3% de nivel Alta de “satisfacción laboral” le corresponde el nivel Bajo del síndrome de Burnout. Se concluye que existe una relación inversa entre estas dos variables, es decir, un alto nivel de satisfacción laboral implica un bajo nivel de síndrome de Burnout.

VI. RECOMENDACIONES

- a. A los fiscales de la provincia de Jaén, incluidos en el proceso investigativo, tomar en cuenta los resultados de la investigación a efectos de fortalecer las variables engagement y satisfacción laboral, sobre todo, en aquellos que no alcanzaron el nivel esperado.
- b. Al Fiscal Superior de la provincia de Jaén, organizar jornadas de reflexión sobre cómo evitar el síndrome de Burnout, con miras a fortalecer su desempeño laboral.
- c. A futuros investigadores, realizar un estudio similar donde se incluya a los demás trabajadores del Ministerio Público.

VII. REFERENCIAS

- Alvarez, D. (2007) *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana*, pp. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/560>.
- Anaya, D. & Suárez, J. (2006). *La satisfacción laboral de los profesores en función de la etapa educativa, del género y de la antigüedad profesional*. *Revista de Investigación Educativa*, 24(2), 541-556. Recuperado de: <http://revistas.um.es/rie/article/viewFile/97181/93311>
- Apiquian, A. (2007). El síndrome del Burnout en las empresas.
<https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-30022/sindrome%20burnout.pdf>.
- Blasco Espinoza J.R., Llor Esteban B., García Izquierdo M., Sáez Navarro M.C. Sánchez Ortuño M (2002) *Relación entre la calidad del sueño, el burnout y el bienestar psicológico en profesionales de la Policía*, España.
- Bobadilla Yzaguirre M., Callata Nosiglia C., Caro Rojas A. (2015) *Engagement Laboral y Cultura Organizacional: El Rol de la Orientación Cultural en una Empresa Global (Tesis de Magíster)* Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- Bobadilla, M., Callata, C., & Caro, A. (2015). ENGAGEMENT laboral y cultura organizacional: el rol de la orientación en una empresa global.
<http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1027/BobadillaMagali2015.pdf?sequence=1>.
- Boizard, A. (2011) *Engagement- Burnout Laboral y Resiliencia: Factores psicosociales que protegen y promueven el Bienestar Docente*, pp. Recuperado de [https://www.academia.edu/9449604/Engagement Burnout Laboral y Resiliencia Factores psicosociales que protegen y promueven el Bienestar Docente](https://www.academia.edu/9449604/Engagement_Burnout_Laboral_y_Resiliencia_Factores_psicosociales_que_protegen_y_promueven_el_Bienestar_Docente)
- Buckingham, M. y Coffman, C. (1999). *First, Break All the Rules: What the World's Greatest Managers Do Differently*. New York: Simon & Shuster.
- Casana, M. (2015). Clima Organizacional y satisfacción en trabajadores de una

empresa azucarera de chiquitoy.

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf.

Castillo, A. (2013). Síndrome de burnout y desempeño laboral del enfermero en el hospital nacional victor larco herrera diciembre 2012. Tesis de pregrado - Escuela de enfermería padre luis tezza-afiliada a la universidad ricardo palma. Obtenido de

http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/332/1/Castillo_ak.pdf

Chiang, M., Méndez, G. & Sánchez, G. (2010). “*Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de Retail*”. *Theoria*. Vol. 19(2) Pp.21-36.

Chiang, M., Salazar, C. & Núñez, A. (2007). “*Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1*”. *Theoría: Ciencia, arte y Humanidades*. Vol. 16 Issue 2. Pp.61-76.

Chicama, T. (2012). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de educación básica regular. (Tesis de Licenciatura)*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

Crant, J. Michael (2000). “*Proactive Behavior in Organizations*”. *Journal of Management*, vol. 26, p. 435-462.

Díaz, A. (2013). *Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño docente de los profesores de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao-2013*, pp. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3763>.

Diez, E. & Cejas, M. (2010). *Docentes engagement: caso (Escuela de Relaciones Industriales)*. *Visión general*, 9(1), 67-77. Recuperado de: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/31220/1/articulo6.pdf>

El Comercio. (2012). El 26% de jueces y fiscales sufre de estrés, ansiedad o depresión. Lima: Diario El Comercio. Obtenido de <http://archivo.elcomercio.pe/sociedad/lima/26-jueces-fiscales-sufre-estres-ansiedad-depresion-noticia-1367358>

- Fay, Doris y Frese, Michael (2001). *“Personal Initiative: An Active Performance Concept for Work in The 21st Century”*. Research in Organizational Behavior, vol. 23, p. 133-187.
- Flores, C., Fernández, M., Juárez, A., Merino, C., & Guimet, M. (2015). *Entusiasmo por el trabajo (Engagement): Un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú*. *Liberabit*, 21(2), 195-206. Recuperado de: http://revistaliberabit.com/es/revistas/RLE_21_2_entusiasmo-por-el-trabajo-engagement-un-estudio-de-validez-en-profesionales-de-ladocencia-en-lima-peru.pdf 59
- Flores, I. & Olivito, (2008). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral del servicio nacional de adiestramiento en trabajo industrial (SENATI), zonal Ancash*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.
- Freudenberger, H. J. (1974). *Staff burnout*. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-
- Grández, M. (2017). Propiedades psicométricas de la escala utrecht de Engagement en el trabajo en colaboradores de la Red de Salud-Moyobamba. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/677/grandez_rm.pdf?isAllowed=y&sequence=1.
- Grau, Rosa; Llorens, Susana; Peiro, José M.; Salanova, Marisa y Schaufeli, Wilmar B. (2000). *“Desde el burnout al Engagement: ¿Una nueva perspectiva?”*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Madrid, vol. 16, núm. 2, p. 117-134.
- Harter, J. K.; Schmidt, F. L. y Hayes, T. L. (2002). *“Business-unit-level Relationship between Employee Satisfaction, Employee Engagement, and Business Outcomes: A Meta-Analysis”*. *Journal of Applied Psychology*, vol. 87, núm. 2, p. 268–279.
- Hernández R., Fernández C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ta. Edic. Mc.Graw Hill; México.
- Huapaya K., *Engagement y Satisfacción Laboral en Docentes del nivel*

secundario de las Instituciones Educativas públicas del distrito de Nuevo Chimbote. (Tesis de Licenciatura), Universidad César Vallejo, Nuevo Chimbote. Perú.

Kahn, W. A. (1990). *“Psychological Conditions of Personal Engagement and DisEngagement at Work”*. *Academy of Management Journal*, vol. 33, núm. 4, p. 692-724.

La República. (2015). Perú: estrés comienza a pasar factura a los jueces y fiscales. <https://ciddh.com/2015/10/23/peru-estres-comienza-a-pasar-factura-a-los-jueces-y-fiscales/>.

León, B. (2011). *Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas – región Callao. (Tesis de maestría). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.* Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/wpcontent/uploads/2014/07/2011_Le%C3%B3n_Satisfacci%C3%B3n_laboral-en-docentes-de-primaria-en-instituciones-educativas-inclusivasRegi%C3%B3n-Callao.pdf

Llorens, S., García, M., y Salanova, M. (2005). *Burnout como consecuencia de una crisis de eficacia: un estudio longitudinal en profesores de secundaria.* *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21 (1- 2), 55-70.

Locke, E.L. *“The Nature and Causes of Job Satisfaction”*. En Dunnette, M.D. (Ed). *Handbook of Organizational and Industrial Psychology*. Rand. Mc. Nally. Chicago, 1976.

Luthans, F. y Peterson, S. J. (2002). *“Employee Engagement and Manager Self-Efficacy: Implications for Managerial Effectiveness and Development”*. *The Journal of Management Development*, vol. 21, núm. 5. Recuperado de <<http://search.proquest.com/docview/216363429?accountid=41232>>.

Macey, William H. y Schneider, Benjamin (2008). *“Meaning of Employee Engagement”*. *Industrial and Organizational Psychology*, vol. 1, núm. 1, p. 3–30.

Maslach C.(2003). *Job Burnout: New Directions in Research and Intervention.* *Current Directions in Psychological Science* 12: 189-192. 176

- Maslach, C. & Leiter, M. P. (2005). *Reversing Burnout: How to rekindle your passion for your work*. *Stanford Social Innovation Review* 4 (1) 42-49.
- Maslach, C. (2009). *Comprendiendo el Burnout*. *Ciencia y Trabajo*, 11(32): 37-43.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). *Early Predictors of Job Burnout and Engagement*. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 93, No. 3, 498–512
- Maslach, C., Jackson, S.E., & Leiter, M.P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Model* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., y Leiter, M. P. (2001). "Job burnout". En: S. T. Fiske, D. L. Schacter y C. Zahn-Waxler (eds.), *Annual Review of Psychology*, vol. 52, p. 397– 422.
- Meliá, J. & Peiró, J. (1998). "El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez". *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 4 (11). Pp. 179-187.
- Morales, J. (2016). Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, año 2016.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/446/morales_lj.pdf?sequence=1.
- Muñoz, M. (2016). Propiedades psicométricas del inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de dos empresas de Trujillo.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/207/mu%F1oz_le.pdf?sequence=1.
- Parada M. Moreno R, y otros (2005). *Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout en el personal de Enfermería del Instituto Autónomo. Hospital Universitario. Los Andes (IAHULA)*, Mérida Venezuela.
- Perales A. (2011). *Estrés, Ansiedad y depresión en Magistrados de Lima, Perú*. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, vol 28, 4-5.
 Recuperado de <http://www.rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/419/2611>
- Perales, A., Chue, H., Padilla, A., & Barahona, L. (2011). Estrés, ansiedad y

depresión en magistrados de Lima, Perú. Revista peruana de medicina experimental y salud pública. Obtenido de <http://www.rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/419/2611>

Portilla, R. (2017). Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un Hospital de salud mental. http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/621718/2/portilla_br.pdf.

Prieto, L. (2016). Propiedades Psicométricas de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo en colaboradores de empresas agroindustriales en el Distrito de Moche. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/210/prieto_zl.pdf?isAllowed=y&sequence=1.

Reyes, V. (2015). Síndrome de Burnout en las enfermeras del Hospital San Juan de Dios de Pisco - 2013. http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5197/1/Reyes_Cabezudo_Victoria_Clara_2015.pdf.

Robinson, D.; Perryman, S. y Hayday, S. (2004). *The Drivers of Employee Engagement*. Brighton: Institute for Employment Studies.

Salanova, M. & Schaufeli, W. (2004). *El Engagement de los empleados: Un reto para la dirección de los resultados humanos*. Revista de Trabajo y Seguridad Social, 261(62), 109-138. Recuperado de <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/221.pdf>

Schaufeli, Wilmar B. y Bakker, Arnold B. (2003). "*Utrecht Work Engagement Scale UWES*". Versión 1, portal, Arnoldbakker.com. Recuperado de <http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_87.pdf>.

Schaufeli, Wilmar B. y Bakker, Arnold B. (2003). "*Utrecht Work Engagement Scale UWES*". Versión 1, portal, Arnoldbakker.com. Recuperado de <http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_87.pdf>.

Schaufeli, Wilmar B. y Bakker, Arnold B. (2004). "*Job Demands, Job Resources,*

and their Relationship with Burnout and Engagement: A Multi-Sample Study". Journal of Organizational Behavior, vol. 25, núm. 3, p. 293-3.

Schaufeli, Wilmar B. y Bakker, Arnold B. (2010). "*The Conceptualization and Measurement of Work Engagement*". En A. B. Bakker y M. P. Leiter (Eds.), Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research. New York: Psychology Press, p. 10-24). Recuperado de http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_206.pdf

Schaufeli, Wilmar B. y Bakker, Arnold B. (2010). "*The Conceptualization and Measurement of Work Engagement*". En A. B. Bakker y M. P. Leiter (Eds.), Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research. New York: Psychology Press, p. 10-24). Recuperado de <http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_206.pdf>

Suarez, Y. & Mendoza, J. (2014). *Indicadores de salud mental y engagement en empleados de una empresa promotora del desarrollo económico, Económicas CUC*, 35 (2), 133-146.

Vildoso, J. Y. (2002). *Influencia de la autoestima, satisfacción de la profesión elegida y la formación profesional en el coeficiente intelectual de los estudiantes del tercer año de la Facultad de Educación*. Recuperado de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualData/Tesis/Human/Vildoso_C_J/t_completo.pdf

ANEXOS:

Anexo 1

Encuesta de Engagement en Trabajo (UWES)

Edad: _____ años

Sexo: M () F ()

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste '0' (cero), y en caso contrario indique cuantas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6).

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastantes veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

1. _____ En mi trabajo me siento lleno de energía.
2. _____ Mi trabajo está lleno de significado y propósito.
3. _____ El tiempo vuela cuando estoy trabajando.
4. _____ Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo.
5. _____ Estoy entusiasmado con mi trabajo.
6. _____ Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mí.
7. _____ Mi trabajo me inspira.
8. _____ Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar.
9. _____ Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo.
10. _____ Estoy orgulloso del trabajo que hago.
11. _____ Estoy inmerso en mi trabajo.
12. _____ Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo.
13. _____ Mi trabajo es retador.
14. _____ Me "dejo llevar" por mi trabajo.
15. _____ Soy muy persistente en mi trabajo.
16. _____ Me es difícil 'desconectarme' de mi trabajo.
17. _____ Incluso cuando las cosas no van bien, continuó trabajando

ANEXO N° 02

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre:

Escala para evaluar el engagement

- 2. Autor:** El instrumento ha sido asumido de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo, en su nomenclatura UWES-17, creado en el año 2003 por Schaufeli Wilmar y Bekker Arnold.

3. Objetivo:

Recoger información sobre el engagement en fiscales de la provincia de Jaén

4. Usuarios:

Se recogió información de 15 fiscales de la provincia de Jaén.

5. Características y modo de aplicación.

- 1º El instrumento consta de 17 ítems, distribuidos entre las 3 dimensiones, 06 ítems para la dimensión vigor, 05 para dedicación y 06 para absorción.
- 2º El instrumento fue aplicado de manera individual a cada unidad de análisis, estuvo a cargo de la investigadora.
- 3º El instrumento se aplicó por un espacio de 20 minutos aproximadamente, respetando la disponibilidad de los fiscales seleccionados.

6. Estructura

VARIABLE: ENGAGEMENT		
Dimensión	Indicadores	Ítems
VIGOR	Esfuerzo para el trabajo	1,4,8,12,15,17
	Persistencia ante dificultades	
DEDICACIÓN	Implicación laboral	2,5,7,10,13
	Entusiasmo y orgullo por el trabajo	
ABSORCIÓN	Concentración en el trabajo	3,6,9,11,14,16
	Desagrado al tener que dejar el trabajo	

7. Escala.

a. Escala general:

Nivel	Rango
Malo	[0 – 34)
Regular	[35 - 68)
Bueno	[69 – 102]

b. Escala específica.

Nivel	Dimensiones		
	Vigor	Dedicación	Absorción
Malo	[0 – 12)	[01 – 10)	[0 – 12)
Regular	[13 - 24)	[11 - 20)	[13 - 24)
Bueno	[25 – 36)	[21 – 30)	[25 – 36)

ANEXO 3:
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S21/26

A continuación se te presentan una lista de afirmaciones en relación a tu trabajo, a las que se te pide respuestas según tu sentir. Procura ser lo más sincero posible y evita dejar sin contentar alguna de ellas.

Edad: _____ años

Sexo: M () F ()

Nº	ÍTEMS	Si	No
1	Me gusta mi trabajo		
2	Estoy Satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco.		
3	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan.		
4	Mi salario me satisface.		
5	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen.		
6	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena.		
7	La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas.		
8	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios.		
9	En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso.		
10	Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa.		
11	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes.		
12	La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface.		
13	La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria.		
14	Estoy a gusto de cómo mi empresa cumple el contrato y las leyes laborales.		
15	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con la que me dirigen.		
16	Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.		
17	Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea.		
18	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo.		

19	Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad.		
20	Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.		
21	Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.		
22	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.		
23	Estoy satisfecho de los incentivos y permisos que me dan.		
24	Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios.		
25	Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.		
26	Estoy satisfecho del ritmo al que tengo que hacer mi tarea.		

ANEXO N° 04

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre:

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S21/26

2. Autor: El instrumento ha sido asumido del Cuestionario de Satisfacción Laboral elaborado por Meliá, et al. (1990) en Valencia y adaptada en el Perú por Vásquez (2011).

3. Objetivo:

Recoger información sobre la satisfacción laboral en fiscales de la provincia de Jaén

4. Usuarios:

Se obtuvo información de 15 fiscales de la provincia de Jaén.

5. Características y modo de aplicación.

- 1° El instrumento consta de 26 ítems, distribuidos entre las 5 dimensiones, 04 ítems para ambiente físico, 07 para satisfacción intrínseca, 06 con la supervisión, 03 con la participación y 06 con las remuneraciones.
- 2° El instrumento fue aplicado de manera individual a cada unidad de análisis, estuvo a cargo de la investigadora.
- 3° El instrumento se aplicó por un espacio de 20 minutos aproximadamente, respetando la disponibilidad de los fiscales seleccionados.

6. Estructura

VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL		
Dimensión	Indicadores	Ítems
AMBIENTE FÍSICO (1)	Infraestructura adecuada	6,7,8,24
	Limpieza e higiene	
SATISFACCIÓN INTRÍNECA (2)	Motivación personal	1,2,3,5,18,25,26
SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISIÓN (3)	Proximidad con los superiores	11,13,15,17,19,22
	Frecuencia de la supervisión	
SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN (4)	Participación en la toma de decisiones	16,20,21
SATISFACCIÓN CON LAS REMUNERACIONES (5)	Beneficios sociales	4,9,10,11,12,23
	Remuneraciones	

7. Escala.

c. Escala general:

Nivel	Rango
Baja	[0 – 17)
Media	[18 - 34)
Alta	[35 – 52]

d. Escala específica.

Nivel	Dimensiones				
	1	2	3	4	5
Baja	[0 – 03)	[00 – 04)	[00 – 04)	[0 – 02)	[00 – 04)
Media	[04 - 05)	[05 - 09)	[05 - 08)	[03 - 04)	[05 - 08)
Alta	[06 – 08)	[09 – 14)	[09 – 12)	[05 – 06)	[09 – 12)

ANEXO 5:

PROTOCOLO DEL MASLACH BURNOUT INVENTORY – GENERAL SURVEY (MBI – GS)

Edad: _____ años

Sexo: M () F ()

INSTRUCCIONES:

En la siguiente página hay 16 enunciados sobre sentimientos con relación al trabajo. Por favor lea cada enunciado cuidadosamente y decida si alguna vez se ha sentido así acerca de su trabajo.

Si nunca se ha sentido así, escriba el número "0" (cero) en el espacio antes del enunciado. Si se ha sentido así, indique con qué frecuencia se ha sentido así, escribiendo un número (del 1 al 6) que describa mejor su sentir.

0 Nunca

1 Un par de veces al año o menos

2 Una vez al mes o menos

3 Un par de veces al mes

4 Una vez a la semana

5 Un par de veces a la semana

6 Todos los días

1. _____ Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.

2. _____ Me siento agotado al final de la jornada laboral.

3. _____ Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día en el trabajo.

4. _____ Me tensa trabajar todo el día.

5. _____ Puedo resolver efectivamente los problemas que surgen en mi trabajo.

6. _____ Me siento cansado por mi trabajo.

7. _____ Siento que estoy haciendo un aporte importante a lo que mi organización se dedica.

8. _____ Me he vuelto menos interesado en mi trabajo desde que comencé en él.

9. _____ Me he vuelto menos entusiasmado sobre mi trabajo.

10. _____ Considero que soy bueno en el trabajo que realizo

11. _____ Me siento contento cuando puedo lograr algo en el trabajo.

12. _____ He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.
13. _____ Yo sólo quiero hacer mi trabajo y no ser molestado.
14. _____ Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo aporta algo.
15. _____ Dudo de la importancia de mi trabajo.
16. _____ Me siento seguro sobre mi buen desempeño dentro del trabajo.

ANEXO N° 06

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre:

PROCOLO DEL MASLACH BURNOUT INVENTORY – GENERAL SURVEY

2. Autor: El instrumento ha sido asumido del Inventario general de Burnout Maslach (MBI – GS). Publicado en 1996 por C. Maslach, S. Jackson y M. Leiter.

3. Objetivo:

Recoger información sobre el síndrome de burnout en fiscales de la provincia de Jaén

4. Usuarios:

Se obtuvo información de 15 fiscales de la provincia de Jaén.

5. Características y modo de aplicación.

- 1º El instrumento consta de 16 ítems, distribuidos entre las 3 dimensiones, 05 ítems para agotamiento emocional, 05 para despersonalización y 06 para realización profesional.
- 2º El instrumento fue aplicado de manera individual a cada unidad de análisis, estuvo a cargo de la investigadora.
- 3º El instrumento se aplicó por un espacio de 20 minutos aproximadamente, respetando la disponibilidad de los fiscales seleccionados.

6. Estructura

VARIABLE: SÍNDROME DE BURNOUT		
Dimensión	Indicadores	Ítems
Agotamiento emocional	Agobio ante el trabajo	1,2,3,4,6
	Agotamiento de estados emocionales positivos	
Despersonalización	Actitud negativa ante otras personas	8,9,13,14,15
	Actitud deshumanizada frente a los demás	
Realización profesional	Autoestima baja	5,7,10,11,12,16
	Falta de motivación personal	

7. Escala.

e. Escala general:

Nivel	Rango
Bajo	[0 – 32)
Medio	[33 - 64)
Alto	[65 – 96)

f. Escala específica.

Nivel	Dimensiones		
	1	2	3
Bajo	[0 – 10)	[0 – 10)	[00 – 12)
Medio	[11 - 20)	[11 - 20)	[13 - 24)
Alto	[21 – 30)	[21 – 30)	[25 – 36)